

# 高雄市鳳山區第一戶政事務所 106 年度提升服務工作計畫

106 年 4 月 14 日訂定

## 壹、計畫依據：

- 一、高雄市政府 106 年 3 月 22 日高市府研發字第 10630330100 號函頒「高雄市政府 106 年度提升服務實施計畫」。
- 二、高雄市政府民政局 106 年 4 月 6 日高市民政秘字第 10630657400 號函頒「高雄市政府民政局 106 年度提升服務執行計畫」。

## 貳、計畫目標：

- 一、持續推動民眾滿意服務，塑造專業、便民、高效率的公共服務形象與聲譽。
- 二、促使政府資訊透明化，提供友善網路服務，確保民眾知的權利與資訊使用權。
- 三、鼓勵機關積極進行多面向整合各級政府服務功能，統合運用資源，開發創新服務措施，提升卓越服務品質。

## 參、實施對象：

本所各課暨全體同仁。

## 肆、計畫內容：

工作要項		工作重點	業務單位
一、完備基礎服務項目，注重服務特性	(一) 訂定機關年度提升服務品質計畫，具體規劃為民服務工作。	依業務特性、顧客需求及高雄市政府民政局106年度提升服務執行計畫，研訂本所工作計畫，經審定後公開於機關網站。	服務課
差異化	(二) 建立業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性；確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。	<b>1. 服務人員專業能力</b> (1) 選派適當人員擔任第一線服務工作，並強化全體同仁服務禮儀、電話禮貌。 (2) 不定期舉辦業務法令教育訓練，以提高員工工作勝任度。 (3) 編制工作手冊，提升服務人員處理各項申辦案件知能。	登記課
		<b>2. 定期檢討表單及作業流程</b> 定期檢查或檢討各項作業流程及申請表單，減併或減少應附文件種類。	登記課
		<b>3. 訂立標準作業程序/SOP</b> 訂定標準作業程序及流程圖，於辦公場所及網站公開受理申請案件作業程序、民意反映回覆處理流程、規費表罰鍰表等，提供民眾申辦時參閱。	全所各課
	(三) 提供民眾易讀、易懂、易用的服務申辦	<b>1. 臨櫃主動引導服務</b> (1) 全體人員主動引導、協助民眾申辦各項業務，並於民眾等候區	全所各課

	資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。	<p>事先審件，過濾證件不齊或不能辦理者，避免久候又無法辦理引起之不滿。</p> <p>(2) 單位主管進行走動式管理，提供業務諮詢，建立機關專業、親切、具責任感之優質形象。</p>	
		<p><b>2. 一次完整服務</b></p> <p>於民眾臨櫃諮詢或退件時提供「一次告知單」，方便民眾補件並回原窗口續辦，減少補件次數及民怨。</p>	登記課
		<p><b>3. 服務問題系統化</b></p> <p>(1) 針對民眾經常詢問的案件，於網頁建立「常見申辦問答」，提供民眾參閱。</p> <p>(2) 建置「戶政e點通」，提供民眾在家即能事先檢視應備證件，避免奔波。</p> <p>(3) 於櫃檯書寫區提供各式表單書寫範例。</p>	全所各課
		<p><b>4. 公布標準作業流程</b></p> <p>(1) 於辦公場所及網站公開受理申請案件作業程序、民意反映回覆處理流程、規費表、罰鍰表等，提供民眾申辦時參閱。</p> <p>(2) 印製各項戶籍案件申請須知，並提供標準申請書表於網站及服</p>	全所各課

		務場所供民眾使用，建立作業標準規範。	
		<p><b>5. 提升服務流程透明度</b></p> <p>連結「戶政資訊服務網」線上進度查詢，在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，提供申請人申辦進度或退件原因查詢。</p>	全所各課
		<p><b>6. 逾期主動告知服務</b></p> <p>主動提供申請人收件確認訊息，若因案件複雜需費較長時間，先行主動告知申請人逾期原因、辦理情形，預計完成時間。</p>	全所各課
	(四) 注重服務人員的禮貌態度，提高民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性，建置合宜的服務環境。	<p><b>1. 注重服務禮貌</b></p> <p>(1) 配合民政局實問卷調查，統計問卷滿意度，針對民眾意見即時回覆處理，並於每年11月提報當年度「辦理服務品質民意調查報告」，以作為改進服務措施及提升整體滿意度之參考。</p> <p>(2) 每半年由所內主管針對人員進行電話禮貌測試。</p>	服務課
		<p><b>2. 友善洽公環境</b></p> <p>(1) 因應戶籍登記、發證業務性質差異性及服務外籍人士，本所設置全功能櫃台（單一窗口）及客製化服務櫃台。</p>	服務課

		<p>(2) 各項殘障設施完備，提供殘障人士友善空間。</p> <p>(3) 運用社會資源設置「藝文走廊」，並定期更新，提昇洽公環境文藝氣息。</p> <p>(4) 營造雙語洽公環境，各項標示更新為中英對照。</p> <p>(5) 致力彰顯環保作為，落實政府節能減碳措施。</p> <p>(6) 運用顏色管理引導民眾，提升服務便利性。</p> <p>(7) 設置哺（集）乳室及親子廁所，提供婦女及家長安心的洽公環境。</p> <p>(8) 為友善各種性別者使用廁所，設置「性別友善廁所」，打破男、女廁所的界定藩籬，每間廁所以圖案標示蹲式馬桶、坐式馬桶、小便斗、無障礙設施等，提供使用者依需求選擇適合的用廁空間。</p> <p>(9) 配合市府推動懷孕婦女友善城市計畫，增設懷孕婦女親善機車位。</p> <p>(10) 設置等候區，提供表單書寫範例及各式書報雜誌、茶水供民</p>	
--	--	---	--

		<p>眾使用。</p> <p>(11) 與附近機關、單位合作，提供 30 分鐘免費停車服務。</p> <p>(12) 於民眾等候區及櫃台設置「免費充電站」，提供 USB 及 110V 兩種充電插座，提供手機或平板電腦使用者不時之需。</p>	
		<p><b>3. 定期維護設施</b></p> <p>(1) 制定「盥洗室清潔檢查表」，每日由負責之工友定期維護填表。</p> <p>(2) 每月月底由全體同仁進行大掃除並由主管不定期舉辦 5S 清潔評比。</p> <p>(3) 每月由廠商定期維護飲水機。</p> <p>(4) 定期由廠商進行消防設備檢測。</p> <p>(5) 每月針對洽公民眾進行「服務品質民意調查」，探詢民眾對洽公環境整潔及綠、美化滿意度。</p>	服務課
	(五) 因應業務屬性 及服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。	<p><b>1. 免費網路服務設施</b></p> <p>配合行政院無線上網服務永續發展原則，提供 i-Taiwan 免費上網服務。</p>	服務課
<p><b>2. 鼓勵創新研究</b></p> <p>鼓勵同仁研提業務革新建議案件，簡化作業流程、建立內控機制，確保工作程序一致化及標準化。</p>		全所各課	
<p><b>3. 進行標竿學習</b></p>		服務課	

		不定期舉辦標竿學習，藉由不斷的學習流程，透過分析其他機關的最佳實務，將其調整並應用至本機關，以獲得品質、作業程序與管理面的績效改善。	
二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	(一) 納入民眾參與服務設計或邀請民間協力合作，提供符合民眾需求的服務。	<b>建置民眾參與多元管道</b> 1. 專人分案處理線上即時服務系統人民陳情案件，並依規定時限妥為處理管制。 2. 於機關網站設置意見調查、留言板、意見信箱、首長信箱、Skype/LINE 服務，並指派專人受理。	服務課
	(二) 善用各類意見調查工具與機制，蒐集民眾對服務的需求或建議，適予調整服務措施。	<b>1. 輿情回應機制</b> (1) 訂定「民意反映回覆處理程序」，針對民眾各式反映、陳情案件，予以妥善且有效處理，並由專人管制回覆時限。 (2) 於服務台、網站設置意見信箱及問卷，供民眾反映及建議，作為檢討改進或訂定符合民意期待之政策。 (3) 實施走動式管理，民眾有任何疑問、抱怨或紛爭，均可直接向服務人員或主管反映，以即時解決並排除紛爭，降低顧客抱怨，提升政府服務品質。 (4) 由專人負責蒐集剪報資料，陳閱首長及相關業務課，瞭解輿情民情，適時回應媒體報導，以正視聽。	服務課

		<p><b>2. 常見問題集(FAQ)</b></p> <p>(1) 針對民眾經常詢問的案件，於網頁建立「常見申辦問答」，提供民眾參閱。</p> <p>(2) 建置「戶政e點通」，提供民眾在家即能事先檢視應備證件，避免奔波。</p>	<p>登記課</p>
		<p><b>3. 大數據分析</b></p> <p>針對民眾意見即時回覆處理，並依據陳情型態、滿意度等相關數據統計分析，於年底將當年度「辦理服務品質民意調查報告」提報民政局，以作為改進服務措施及提升整體滿意度之參考。</p>	<p>服務課</p>
	<p>(三) 依據服務特性辦理滿意度調查，瞭解民眾對服務的看法，並據以檢討改善既有措施。</p>	<p><b>1. 滿意度調查</b></p> <p>針對洽公民眾每月實施「服務品質民意調查」，對民眾所提意見，於2日內由專人回覆處理。</p>	<p>服務課</p>
		<p><b>2. 民調符合信度及效度</b></p> <p>依據民政局訂定之「服務品質民意調查表」，針對洽公民眾進行抽樣調查並進行結果分析。</p>	<p>服務課</p>
		<p><b>3. 滿意度調查結果回饋業務</b></p> <p>透過各種管道瞭解民眾需求，並針對調查結果進行檢討與改善，以作為改進服務措施及提升整體滿意度之參考。</p>	<p>服務課</p>



		<p><b>4. 機關內部滿意度調查</b></p> <p>針對內部同仁進行滿意度調查，促進組織發展及服務品質的提升。</p>	服務課
	<p>(四) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。</p>	<p><b>1. 陳情管道多元化</b></p> <p>提供現場問卷調查、線上即時服務系統及網站意見調查、留言板、意見信箱、首長信箱、Skype/LINE 服務、臉書粉絲團等多元互動管道，並對民眾的問題積極回應。</p>	服務課
		<p><b>2. 建立處理標準程序</b></p> <p>依據行政程序法及「高雄市政府及所屬機關處理人民陳情案件要點」訂定本所「民意反映回覆處理程序」，針對民眾各式反映、陳情案件，予以妥善且有效處理，並由專人管制回覆時限</p>	服務課
<p>三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度</p>	<p>(一) 擴大單一窗口業務涵蓋範疇，減除申辦案件所需檢附之書表謄本，提高業務申辦便捷度。</p>	<p><b>1. 全功能化單一窗口</b></p> <p>建置全功能化單一窗口，提供民眾「一處收件、全程服務」，並推動減章或減少民眾申辦案件應檢附的書表等紙本資料。</p>	全所各課
		<p><b>2. 客製化或行動化窗口</b></p> <p>(1) 因應各項業務性質差異性及提供為民服務措施，本所設置「手語服務櫃台」、「愛心親善櫃台」、「輪椅櫃台」、「線上申辦(預約)服務櫃台」、「新住民生活諮詢服務櫃台」、「自然人憑證櫃台」等6種客製化服務櫃台。</p> <p>(2) 主動將戶政業務延伸至社區服務，提供到宅服務或專案活動等之行動化窗口服務。</p>	全所各課

	<p>(二) 衡酌實際需求，開發線上申辦及跨平台通用服務，增加民眾使用意願。</p>	<p><b>1. 線上申辦服務</b></p> <p>(1) 配合民政局開發之「高雄市戶政線上e指通APP」提供各式線上服務項目。</p> <p>(2) 設置「線上服務」專區，提供各類申請書表下載、線上預約/申辦/查詢等各式電子化服務。</p>	全所各課
		<p><b>2. 擴展線上服務項目</b></p> <p>於本所網站宣導「高雄市戶政線上e指通APP」，便利民眾使用行動裝置線上預約、線上申辦及查詢各項戶政服務。</p>	服務課
		<p><b>3. 行動化主題服務網頁</b></p> <p>於網頁連結民政局「高雄市戶政資訊服務網」，提供線上申辦、線上預約、線上查詢、人生大小事、各項戶籍登記須知等資料，增加民眾使用各項線上服務意願。</p>	服務課
	<p>(三) 推動跨單位、跨機關服務流程整合及政府資訊資源共用共享，提供全程整合服務。</p>	<p><b>1. 強化跨機關便民服務資訊平臺</b></p> <p>(1) 利用內政部戶役政系統及本市跨機關便民服務資訊平台，協助戶籍異動、更名等民眾直接向地政、稅捐、監理、社會局、財政部高雄國稅局、勞工保險局國民年金業務處、健康保險</p>	全所各課

		<p>署及公、民營事業等機關（構）申請變更戶籍地址及姓名，有效減少戶籍謄本量。</p> <p>(2) 運用資訊平台連結移民署、法務部等機關，即時查證相關資料，有效縮短申辦時程。</p>	
		<p><b>2. 提升跨域整合服務</b></p> <p>配合民政局辦理「與離島各縣市及屏東市的跨域合作辦理戶籍登記」，減少民眾往返奔波。</p>	
		<p><b>3. 提升電子認證使用率</b></p> <p>(1) 利用本市「跨機關資訊平台」連結地政、稅捐機關查證相關資料減少公文書往返時程並提供民眾申辦免書證服務。</p> <p>(2) 運用各式資訊平台連結移民署、法務部等機關，即時查證相關資料，有效縮短申辦時程。</p>	
		<p><b>4. 設置主題專區</b></p> <p>(1) 網站設置「主題服務」、「跨機關服務」專區，提供政府資訊共享的整合服務。</p> <p>(2) 網站設置「相關連結」專區，提供民眾快速連結查詢各式跨機關實用資訊。</p>	<p>服務課</p>

	<p>(四) 關注社經發展新趨勢，運用創新策略，持續精進服務遞送過程及作法，提升服務效能。</p>	<p><b>1.—多元參與管道</b></p> <p>提供多元的參與管道，供民眾反映意見。積極推展 Web2.0 應用服務，善用臉書、YouTube、LINE 等管道，將戶政業務及政府政策廣為傳遞行銷大眾知悉。</p>	<p>服務課</p>
		<p><b>2.—市府網站 Web2.0 專區</b></p> <p>於高雄市政府全球資訊網「社群網站」、「高雄即時通」連結本所「F1 好時候」臉書粉絲頁、LINE 及 skype。</p>	<p>服務課</p>
<p>四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用</p>	<p>(一) 體認服務對象屬性差異，對特殊或弱勢族群提供適性服務，降低其取得服務的成本。</p>	<p><b>1. 分眾服務設施</b></p> <p>針對不同族群提供各項設施及服務：</p> <p>(1) 各項殘障設施完備，提供殘障人士友善空間。</p> <p>(2) 針對婦女提供哺集乳室及懷孕婦女親善機車位。</p> <p>(3) 友善各種性別者使用廁所，設置「性別友善廁所」。</p> <p>(4) 針對銀髮族、殘障人士及新住民等提供「手語服務櫃台」、「愛心親善櫃台」、「輪椅櫃台」、「新住民生活諮詢服務櫃台」等客製化服務櫃台。</p> <p>(5) 友善外國人士，營造雙語洽公環境，各項標示更新為中英對照。</p>	<p>服務課</p>

		<p><b>2. 提供弱勢族群適性服務</b></p> <p>針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，提供到府、到點服務。</p>	服務課
	<p>(二) 搭配複合策略，延伸服務據點，提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性。</p>	<p><b>善用社會資源延伸服務據點</b></p> <p>與創世基金會、各里辦公處等機關、團體，配合不定期舉辦各式宣導活動，藉以向參與活動的廣大市民宣導各式戶政業務。</p>	服務課
	<p>(三) 考量服務對象數位落差，發展網路服務或輔以其他方式，提供可替代的服務管道。</p>	<p><b>行動市政服務</b></p> <p>1. 透過可攜式行動裝置及通訊網路，主動將戶政業務延伸至社區服務，提供戶政行動化服務，協助民眾申辦戶籍案件，解答戶政問題，節省往返奔波時間及交通費用。</p> <p>2. 開辦「手語視訊諮詢服務」，提供至全市各戶政事務所洽公的聽語障人士零距離的手語服務。</p>	服務課
五、開放政府透明治理，優化機關管理創新	(一) 建構友善安全資料開放環境，落實資料公開透明，便利共享創新應用。	<p>1. <b>服務資訊主動公開</b></p> <p>於機關網站公開機關基本資料，並依據政府資訊公開法第7條規定，設置「資訊公開」區，公開工作計畫等核心政策。</p>	服務課
		<p>2. <b>政府資料開放</b></p>	服務課

		在無個資的疑慮下，於網站建置「案例分享」及「戶政函釋令」，方便各界自由運用。	
		<b>3. 網站資料連結正確</b> 訂定「高雄市鳳山區第一戶政事務所網站、臉書維護管理規範」，由專責人員維護網站資訊，避免資訊錯誤、過期或超連結無效等情形。	全所各課
		<b>4. 無障礙網站認證</b> 機關網站符合「身心障礙者權益保障法」之要求，並取得認證標章。	服務課
	(二) 促進民眾運用實體或網路等多方管道參與決策制定，強化政策溝通及對話交流。	<b>設置多元管道鼓勵民眾提供建言</b> 於現場提供意見調查表及機關網站設置意見調查、留言板、意見信箱、首長信箱、Skype/LINE 服務，供民眾反映及建議，做為檢討改進或訂定符合民意期待之政策。	服務課
	(三) 檢討機關內部作業，減省不必要的審核及行政作業，聚焦核心業務，推動服務創新。	<b>落實分層負責，簡政便民</b> 適時檢討及調整分層負責明細表，朝減章、減紙、便民的方向推動。	全所各課
六、掌握社會發展趨勢，	(一) 主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預	<b>瞭解需求前瞻因應</b> 透過媒體、社群網站、意見信箱等多元管道蒐集民眾意見，主動發掘民眾需求，	全所各課

專案規 劃前 瞻 服 務	為因應。	妥為規劃相關服務。	
	(二) 善用法規調適資通訊技術應用及流程簡化，擴大本機關或第一線機關服務措施的運作彈性。	<b>1. 運用線上服務系統</b> 透過「高雄市戶政線上e指通」及「高雄市戶政資訊服務網」，提供民眾線上申辦、線上預約、線上查詢等網路服務。	全所各課
		<b>2. 雲端應用服務</b> 運用雲端科技，開發「戶政e把單」系統，提供原始文件e化調閱及印鑑e化比對、跨所申辦功能。	全所各課
		<b>3. 智慧辦公</b> 以雲端硬碟概念設置本所專屬網路硬碟，透過內部網路，同仁可異地備份重要資料及快速存取、流通資料，避免利用可攜式媒體傳輸資料造成電腦中毒損害及e-mail傳輸資料之空間不足等問題，強化公務資料互聯的便利性。	全所各課
	(三) 結合跨域整合引進民間資源、社會創新及開放社群協作等策略，務實解決服務或公共問題。	<b>1. 結合社會資源</b> 設立戶政志工隊及招募學生志工，協助抽取號碼牌、引導、代填書表等服務。	服務課
		<b>2. 善用群眾智慧</b> 透過蒐集媒體輿論、問卷調查、民意信箱等民眾反映意見，整合各項戶政為民服務工作，規劃具有創意之加值	全所各課

		服務。	
<p>(四) 權衡服務措施的必要性，以及投入成本與產出效益間的合理性，重視服務的制度化及持續性。</p>	<p><b>1. 外部效益</b></p> <p>(1) 適時檢討產出更好、更有效率、更便利的服務。</p> <p>(2) 適時檢討服務措施，對機關以外有成本降低(或收入增加)、人力減少、物力減少的效果。</p>	全所各課	
	<p><b>2. 內部效益</b></p> <p>辦理內部同仁講習、標竿學習、ICT技能的運用、公帑節省、成功範例的運用，以提升機關內部人力服務效率進而降低服務成本。</p>	全所各課	
	<p><b>3. 成本合理性</b></p> <p>應考量受益或使用該項服務民眾人數的多寡、受益程度與成本是否合理。如不符合成本效益，但在考量社會公平正義價值下，政府有責任提供該項服務，可作為服務策略選擇的例外原則。</p>	全所各課	
	<p><b>4. 服務持續性及擴散性</b></p> <p>要能持續性推動，而非一次性的作為，並具有其他機關移植服務的可行性及擴散性。</p>	全所各課	

## 伍、實施步驟及分工：

一、各課應依據本計畫，審酌業務特性，規劃辦理各項業務。



二、本所訂定及修訂計畫，應透過各種管道探查並確認內外部顧客之期望與需求，廣納各方意見，並邀集主管為民服務業務相關人員參與。

#### **陸、管制考核：**

一、由各課課長、研考針對各課缺失輔導改進，鼓勵並提醒各承辦人員積極投入服務改善工作，俾利服務品質及績效之提升。

二、配合高雄市政府及民政局辦理平時查核及年度查核，並依期程備妥相關資料以供查察。

#### **柒、實施與修正：**

本計畫如有未盡事宜，得陳主任核可後修正並報民政局核備。