

# 高雄市鳳山區第一戶政事務所 102 年度提升服務品質工作計畫

102 年 4 月 1 日訂定

## 壹、計畫依據：

- 一、高雄市政府 102 年 3 月 1 日高市府研發字第 10230182000 號函頒修訂「高雄市政府 102 年度提升服務品質實施計畫」。
- 二、高雄市政府民政局 102 年 3 月 28 日高市民政秘字第 10230642300 號函頒修訂「高雄市政府民政局提升服務品質執行計畫」。

## 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【執行單位（機關）】：

本所各課暨全體同仁。

肆、計畫內容：

實施要項	工 作 重 點	工 作 ( 推 動 ) 作 法
一、提升服務品質， 深化服務績效	(一) 訂定年度提升服務品質工作計畫，具體規劃為民服務工作。	依業務特性、顧客需求及年度重點工作，研訂工作計畫，公佈於機關網站及服務場所。

(二) 考量民眾洽公之便利性及實用性，合宜改造服務場所及充實更新服務設施。

1. 持續改善美、綠化辦公廳舍環境，推行5S運動，提供優質洽公環境品質。
2. 各項殘障設施完備，提供殘障人士友善空間。
3. 運用社會資源設置藝術畫廊，並定期更新，提昇洽公環境文藝氣息。
4. 營造英語洽公環境，各項標示更新為中英對照。
5. 致力彰顯環保作為，落實政府節能減碳措施。
6. 運用顏色管理引導民眾，提升服務便利性。
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。
8. 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。
9. 於機關網頁、服務場所公開服務流程、規費表、罰鍰表、里鄰戶數、男女人口數、結離婚數、出生數電子鐘等。
10. 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務場所供民眾使用，建立作業標準規範。
11. 設置等候區，提供各式書報雜

(三) 建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象，主動協助民眾申辦導引服務，並提供業務諮詢。

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. 全體人員主動引導、協助民眾申辦各項業務，並於服務台事先審件，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。
3. 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。
4. 配合年度訓練需求，不定期舉辦業務法令教育訓練，以提高員工工作勝任度，並強化志工專業教育訓練，提供洽公民眾第一線最優質的感動服務。
5. 編制工作手冊，提升櫃台人員處理各項申辦案件知能。
6. 於網站建置「申辦須知」，提供民眾業務申辦查詢管道。
7. 設置綜合受理櫃台，澈底實施一處收件全程服務之便民措施；設置服務台，由戶政人員及志工提供導引服務及業務諮詢服務。
8. 定期辦理服務禮貌人員選拔活動。
9. 每月於所務會議由服務態度優良人員分享實務經驗，藉以提升

	<p>(四) 善用傳播媒體及公聽會說明會、里民大會等公眾場合，針對服務對象及業務特性擬定行銷策略，宣導政府施政措施及執行成效。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 對於攸關民眾之各項施政措施，運用新聞媒體、網站等工具主動宣導施政措施及執行成效。</li> <li>2. 不定期配合社區各式活動，妥善規劃戶政業務相關宣導活動。</li> <li>3. 設置公佈欄、網站、跑馬燈等，加強宣導各項戶政政策及便民服務措施，爭取民眾認同及肯定。</li> <li>4. 每月編制「鳳一戶政電子報」宣導最新消息、業務法令、藝文天地等。</li> <li>5. 配合民政局編寫「港都戶政電子報」並連結民政局專區，供各界點閱，提升戶政宣導成效。</li> <li>6. 不定期舉辦「與里長有約」活動，藉以探詢民意，並請里長協助業務宣導。</li> <li>7. 配合民政局局務會議召開，就業務得失提出檢討，並追蹤決議事項辦理情形。</li> </ol>
--	---	--

	<p>(五) 聯合企業、社會團體辦理或主動參與各項公益事務，擴散政府服務訊息及功能。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 於辦公場所設置愛心納福箱及發票投置箱，全數所得捐贈創世基金會，藉以擴大同仁及民眾愛心。</li> <li>2. 配合創世基金會等團體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。</li> </ol>
	<p>(六) 積極推展機關服務作為爭取民眾之認同及獎項殊榮之肯定。</p>	<p>設置「政府服務品質獎」參獎作業小組，積極爭取榮譽，樹立機關良好形象。</p>

<p>二、便捷服務程序，確保流程透明</p>	<p>(一) 設置全功能櫃台，提供單一窗口服務，加強櫃台人員處理各項申辦案件知能，縮短民眾等候時間。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2. 建立「民眾人潮疏散機制」，有效均衡各櫃台等待人潮，縮短民眾等候時間減少民怨。</li> <li>3. 於本所網站顯示即時等待人數，提供民眾規劃自身洽公時間與流程。</li> <li>4. 提供線上預約申辦，確實達到創新便民服務。</li> <li>5. 編製工作手冊，提升櫃台人員處理各項申辦案件知能。</li> </ol>
------------------------	--	---

	<p>(二) 澈底診斷簡化作業流程辦理時限、申請書表等訂定明確作業程序及量化服務指標建立標準作業規範。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 定期召開所務會議、為民服務業務研討小組會議，隨時檢討申辦案件作業流程及辦理時限，增進服務效益。</li> <li>2. 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。</li> <li>3. 推動跨機關聯合服務，免除民眾在機關間往返奔波、不便民的重覆申辦程序，並將各項申請表單建置於網站。</li> <li>4. 於機關網頁、服務場所公開服務流程、規費表、罰鍰表、里鄰戶數、男女人口數、結離婚數、出生數電子鐘等。</li> <li>5. 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務場所供民眾使用，建立作業標準規範。</li> <li>6. 於機關網頁建製法令知識庫。</li> </ol>
--	---	---



	<p>(三) 檢討申辦案件應附繳書證謄本之必要性，並予以減量；配合推動電子謄本政策，提高申辦案件相關資料查驗使用電子謄本認證之比例。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 戶政申辦案件申請書 100%由系統自動列印。</li> <li>2. 利用跨機關便民服務資訊平台，協助戶籍異動及更名民眾直接向地政、稅捐、監理、自來水及瓦斯等機關（構）申請變更戶籍地址及姓名，有效減少戶籍謄本量。</li> <li>3. 配合推動以戶口名簿代替戶籍謄本，以減少民眾申請戶籍謄本數量。</li> <li>4. 協助區公所及社會福利機關編造名冊，供審核低收入戶申請及複審案件。</li> </ol>
--	--	---

	<p>(四) 公開各項服務標準作業程序資訊。在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下各機關應建立申辦或申請案件公開查詢機制，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 各項申辦案件均採隨到隨辦方式，若有無法立即取件者，即告知民眾取件日期或由機關發文通知辦理情形。</li> <li>2. 網頁提供查詢申辦案件處理情形，計有線上預約申辦、居住查實、屋主提出逕為遷徙、戶長拒提戶口名簿、門牌補製(製作門牌)、國籍案件，並依業務暨系統稽核實施計畫稽核業務承辦人是否如實填報。</li> <li>3. 網頁提供業務及法令查詢並建置法令知識庫。</li> <li>4. 網頁提供各類申請書表下載。</li> <li>5. 辦公場所設置作業標準流程圖。</li> </ol>
<p>三、探查民意趨勢，建立顧客關係</p>	<p>(一) 建立民眾抱怨處理機制提供即時、有效之處理方式，減少處理時間成本，降低顧客抱怨頻率。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2. 於服務台、網站設置意見信箱及問卷，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。</li> <li>3. 實施走動式管理，民眾有任何疑問、抱怨或紛爭，均可直接向受理人員或主管反映，以即時解決並排除紛爭，降低顧客抱怨，提升政府服務品質。</li> </ol>

	<p>(二) 廣開民眾建言管道，重視民眾興革建議及陳情案件，審慎迅速地處理問題。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2. 於服務台、網站設置意見信箱及問卷，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。</li> <li>3. 設置「電子滿意評分器」，民眾可立即於受理完畢後針對櫃檯人員服務滿意度進行評選，如不滿意則立即響鈴通報主管，即時處理，做到不讓民眾將不滿意帶出戶政所。</li> <li>4. 設置網路即時通系統，並指派專人受理。</li> </ol>
	<p>(三) 建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制及標準作業程序，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 配合各項活動與施政發佈新聞稿並於網頁張貼；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。</li> <li>2. 建立通報系統，將輿論報導不實事項通報上級單位，發布新聞稿詳加說明並立即澄清。</li> </ol>

	<p>(四) 有系統地建立「常見問題集」(FAQ) 管理機制，轉換民眾意見成為服務政策或措施；或透過民眾需求調查規劃服務政策或措施。</p>	<p>建立「常見問題集」(FAQ) 管理機制並辦理各項問卷調查，廣蒐民意，轉換為服務措施或修正現有政策，作為未來施政參考。</p>
--	--	---

	<p>(五) 定期辦理民眾意見調查分析調查結果，改進服務缺失；強化問卷內容及測量方式之設計及評價結果分析研析滿意度趨勢，並與同性質機關進行比較，供改進服務之參考。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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，以作為改進服務措施及提升整體滿意度之參考。</li> <li>2. 每季辦理性別主流化問卷調查並加以分析，報送上級單位參考。</li> <li>3. 透過各種管道，例如：現場問卷、電子滿意評分器等，辦理各項專案問卷調查，瞭解民眾需求，尋求改進，建立良好顧客關係。</li> </ol>
--	---	--

<p>四、豐富服務資訊，促進網路溝通</p>	<p>(一) 主動規劃公開機關基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施及預算情形等重要資訊。提供之資訊內容需正確連結並即時更新。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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。</li> <li>2. 由專責人員不定期檢視本所網頁連結有無不正確或惡意破壞情形，並隨時更新戶政相關法令規章，提供正確資訊。</li> </ol>
------------------------	---	--

	<p>(二) 機關網站或網頁設計應符合國際評比。網站(頁)資訊檢索應規劃提供多樣性檢索方式；並遵循相關規範標示電子資料，提供分類檢索服務。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 配合電子化政府 MyEGov 分類檢索服務，提供「主題、施政、服務」等 3 種分類檢索。</li> <li>2. 網站設置「線上服務」專區，提供書表下載、線上預約、申辦案件進度查詢等，便於民眾檢索相關資料及下載表單。</li> <li>3. 網站設置「相關連結」專區，提供連結「高雄市道路門牌查詢網」、「內政部網站」、「鳳山文化觀光資訊網」、「港都戶政電子報」提供民眾快速連結查詢各式資訊。</li> <li>4. 網站(頁)資訊檢索功能朝簡單、人性化需求設計，方便民眾操作使用，並提供多元檢索方式包含網站地圖、站內搜尋、分類檢索、主題專區等服務。</li> </ol>
--	---	---

	<p>(三) 規劃建置多元化電子參與管道，如意見留言板、線上論壇、網路投票、網路民調等，簡化相關互動及操作方式，以提供民眾友善網路溝通環境。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 於機關網站設置意見調查、民意論壇、意見信箱、聽語障簡訊服務、skype 線上客服等管道，與民眾達到即時且互動的溝通。</li> <li>2. 網站提供連結「高雄市道路門牌查詢網」，提供民眾以多種方式查詢電子地圖。</li> <li>3. 每月編制「鳳一戶政電子報」宣導最新消息、業務法令、藝文天地、心得分享。</li> <li>4. 配合民政局編寫「港都戶政電子報」並連結民政局專區，供各界點閱，提升戶政宣導成效。</li> </ol>
	<p>(四) 賡續推動網站（線上）申辦業務及服務項目，提供完整申辦資訊及安全申辦認證並規劃新增申辦項目，提高線上申辦使用率。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 設置「線上服務」專區，提供各類申請書表下載、線上預約申辦、申辦案件進度查詢、線上申辦電子化謄本等電子化服務。</li> <li>2. 設置「人口統計」專區及連結「高雄市道路門牌查詢網」，以供各界人士應用，並按時更新，以提升服務品質。</li> <li>3. 定期檢視電子表單之必要性與合宜性，並配合法令修改即時更改表單格式、內容。</li> </ol>



	<p>(五) 鼓勵建置跨機關資訊整合平台，提升政府資訊資源共享及使用效率。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提供公務機關應用查驗戶籍資料，簡化應用機關作業流程，減少公文書往返時程，民眾申辦免書證，提昇政府機關整體為民服務品質。</li> <li>2. 配合市府跨機關便民服務資訊平台擴大服務案，並與地政、稅捐、監理、自來水及瓦斯等機關（構）合作，協助戶籍異動及更名民眾直接向上述機關申請變更戶籍地址及姓名，有效減少戶籍謄本量。</li> <li>3. 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。</li> </ol>
--	---	--

<p>五、創新服務方式，整合服務資源</p>	<p>(一) 強調主動檢討，發掘服務遞送過程及提供方式之問題，運用法令與流程檢討再造民間資源引進、資訊科技應用等有效率的工具規劃創新性整合性的措施以解決服務問題。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 設置「為民服務工作小組」，提供本所各項為民服務工作政策之意見、計畫、方案、措施及評鑑事項之意見。</li> <li>2. 每月依本所訂定之「政府服務品質獎任務編組表」召開各組工作方向討論會議。</li> <li>3. 針對同仁研提之各項創新意見及特殊專案召開臨時會，以能解決服務問題，提升行政效能。</li> </ol>
------------------------	---	--

	<p>(二) 檢討現有為民服務工作廣度、深度並主動協調整合性質重複或相關聯服務工作，針對民眾需求，重新規劃設計有創意之加值服務。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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服務，如週六上班、戶政免付費到宅服務專線、網路預約掛號等便民服務措施。</li> <li>2. 持續擴大與其他機關合作，落實「跨機關便民服務措施」，提供民眾便利的加值服務。</li> <li>3. 配合民政局「戶政早班車」便民服務措施，提前於上午 7 時 30 分派員受理民眾戶籍登記案件，提供更多元及便捷之加值服務。</li> <li>4. 服務年邁長者或重大傷病民眾，提供「1999」或到宅服務專線「0800-380-818」，戶政事務所接獲民眾申請後立即約定時間指派專人到宅服務，提供完整貼心之便民服務措施。</li> </ol>
--	--	--

	<p>(三) 著眼於服務產出之目的與結果，力求有價值之創新服務型態與方式多元化，以較少的成本得到更好的服務品質，體現社會正義或公共價值。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 運用社會資源力求有價值之創新服務型態與方式，以較少的成本得到更好的服務品質，創造政府及機關正面形象。</li> <li>2. 延續成效良好有價值之創新措施並檢討改進空間。</li> <li>3. 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。</li> </ol>
	<p>(四) 鼓勵機關勇於突破現行機關（單位）間之隔閡，從政府服務資源整合及共享角度出發，規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 以資源整合及共享角度出發，配合推動跨機關服務資訊平台運用，強化各機關（單位）橫向聯繫，及垂直服務整合，提升合作關係。</li> <li>2. 利用民政局建置之「戶政業務報表統計系統」，透過線上登錄傳送報表資料，簡化行政程序及節省紙張。</li> </ol>

#### 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，並依服務品質獎評獎期程備妥相關資料以供評獎。

#### 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。