

高雄市茄萣區戶政事務所 105 年度提升服務品質工作計畫

壹、計畫依據：高雄市政府民政局 105 年 2 月 3 日高市民政秘字第 10530290700 號及高雄市政府 105 年 1 月 18 日高市府研發字第 10530055600 號函頒「高雄市政府提升服務品質實施計畫」。

貳、計畫目標：擴大服務領域，重視民情、輿情反映，樹立親切服務形象，結合民間資源，提供全方位優質服務。

參、實施對象：本所全體同仁。

肆、計畫內容：

實施要項	工作重點	執行作法
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，研訂工作計畫，公佈於本所網頁。
	(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、營造友善節能洽公環境，規劃便捷服務動線，充實「核心設施」、「一般設施」(包含各項申請動線、書表範例、文宣資料、雙語標示、停車空間、等候區、性別及無障礙設施等)及有必要的說明與管理，提供優質洽公環境品質。 2. 設置藝術畫作及花卉，並不定期更新，提昇洽公環境文藝氣息。 3. 每年至少辦理洽公環境設備檢查 1 次，適時改善或更新，以符服務需求。
	(三) 建立服務人員專業、親切、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. 配合年度訓練需求，指派相關人員參加講習訓練。 2. 加強訓練服務人員電話及櫃台服務禮儀，建立親切有禮的服務氛圍。 3. 設置綜合受理櫃台，徹底實施一處收件全程服務之便民措施，設置服務台，由本所人員及志工提供導引服務及業務諮詢服務。 4. 等民眾超過 5 人以上時，指派業務承辦人或資深人員主動提供民眾諮詢，並預先審查所申辦事項是否為權責業務，及所攜帶之相關書件是否齊備，以免民眾耗時空等或徒勞奔波；受理戶籍登記起身迎接，使民眾充分感受到本所人員服務之熱忱，提升機關專業、親切、具責任感之優質形象。 5. 配合民政局於 4 月份辦理服務禮貌人員選

		拔活動。
	(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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 利用本所網頁，隨時宣導施政措施。 2. 不定期舉辦所務會議就業務得失提出檢討，並追蹤決議事項辦理情形。 3. 配合轄區內各機關團體辦理活動時，設攤宣導法令、政府施政措施及執行成效。 4. 設置公布欄、網站、跑馬燈，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。
二、便捷服務程序，確保流程透明	(一) 設置全功能櫃台，提供單一窗口服務，促進機關內部橫向連繫，加強櫃台人員處理各項申辦案件知能，均衡各櫃台承辦業務，縮短民眾等候時間。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設置綜合受理櫃台，提供單一窗口服務，確實達到便民服務效益。 2. 實施預審制度，縮短民眾等候時間。 3. 指派人員參加相關講習訓練，提升櫃台人員處理各項申辦案件知能。
	(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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每年至少1次，全面性檢查或檢討各項作業流程及申請表單，減少民眾申辦案件時應檢附的文件種類，包括申請書(表)、同意書、授權書、證件正本、影本等。 2. 每年至少選擇一項業務以上，鼓勵同仁研提業務革新建議案件，達到減少核章數及簡化流程目的。 3. 於網站及本所張貼各項服務案件統計表、印製案件申請須知、法令知識庫、並提供標準申請書表供民眾使用，建立作業標準規範。
	(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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 廣續宣導以戶口名簿代替戶籍謄本，以減少民眾申請戶籍謄本量。 2. 協助區公所及社會福利機關編造名冊，供審核各項津貼發放案件，減少戶籍謄本申請量。 3. 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……等機關申請變更戶籍地址及姓名，有效減少戶籍謄本量。
	(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	<ol style="list-style-type: none"> 1. 受理各項申辦案件均採隨到隨辦方式，若有因編釘門牌、國籍等因素無法立即取件者，即告知民眾取件日期或由機關發文通知辦理情形。 2. 利用網路提供業務及法令查詢、申請書下載，並於本所設置作業標準流程圖。

	度。	
三、探查民意趨勢，建立顧客關係	(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。	1. 設置首長信箱，供民眾反映及建議，並據以研定改善服務措施。 2. 受理民眾申辦案件，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。
	(二) 廣開民眾建言管道，鼓勵民眾提供建言；重視民眾興革建議及陳情案件，確實依據有關規定，審慎、迅速、正確地處理問題。	1. 指定專人分案處理市府網站建置之線上即時服務系統-人民陳情案件，並依規定稽催管制。 2. 設置首長信箱，適時蒐集民意，以廣納民眾意見。
	(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。	1. 配合民政局各項活動與施政發佈新聞稿並於網頁張貼；且由專人負責蒐集剪報資料，陳閱首長及相關承辦人，瞭解輿情、民情，適時回應媒體報導，以正視聽。
	(四) 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。	1. 定期辦理各項民眾問卷調查，每季統計性別主流化問卷並加以分析，報送民政局參考。 2. 每年3至10月實施問卷調查，年終時加以統計並分析，報送民政局。
四、豐富服務資訊，促進網路溝通	(一) 主動規劃公開機關基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施等重要資訊。提供之資訊內容需正確連結並即時更新。	1. 定期檢視本所網站資料並更新，提供正確之政府資訊。
	(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。	1. 於本所網站規劃設置雙語網頁，並符合無障礙需求，方便瀏覽、查詢資料。 2. 於本所網站連結民政局道路門牌查詢網，提供民眾以道路、地址、地標、交叉路口4種定位查詢電子地圖、各里戶口數查詢、歷史門牌查詢、Google地圖對照、Google衛星圖套疊本市道路圖、Google路徑規劃等多種方式查詢電子地圖。

	<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>	<p>於本所網站建置各種查詢選項及首長電子信箱,提供與民眾互動之網路溝通環境。</p>
	<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"> 1. 於本所網站提供各項申辦案件申請書下載服務。 2. 設置人口統計專區,供各界人士應用,並按時更新,以提升服務品質。
	<p>(五) 應用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"> 1. 賡續應用跨機關便民服務資訊平台,查驗民眾相關資料,簡化作業流程,民眾申辦免書證,提昇政府機關整體為民服務品質。
<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"> 1. 運用線上服務系統 係以網路方式提供給民眾(或內部顧客)網路申辦服務,包括民眾線上申辦、預約服務等方式之服務,利用資訊網絡管道提供民眾便利服務。 2. 結合社會資源 如運用志工服務,整合民間團體與建立社區夥伴關係,或透過公私協力、異業結盟、群眾智慧等方式,推動公共服務。
	<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"> 1. 蒐集媒體輿論、問卷調查、首長信箱及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 6912 週六受理預約申辦案件、到宅服務、網路預約申辦等便民服務措施。 2. 與地政、稅捐、監理……等機關合作,落實「跨機關服務措施」,提供民眾便利的加值服務。
	<p>(三) 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>	<p>以資源整合及共享角度出發,賡續推動跨機關服務資訊平台運用,提升合作關係。</p>

伍、管制考核：結合所務會議確實檢討改進為民服務工作，辦理不定期查核。

陸、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。