

高雄市旗山區戶政事務所

105 年度提升服務品質工作計畫

壹、計畫依據：

一、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 105 年提升服務品質實施計畫」。

二、高雄市政府民政局 105 年 2 月 3 日高市民政秘字第 105302907000 號函頒「高雄市政府民政局 105 年度提升服務品質執行計畫」。

貳、計畫目標：以「以民為本 服務至上」為理念，重視民情、輿情，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	執行方法	執行單位
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。	研考人員 資訊承辦人
	(二) 考量民眾洽公之便利性 & 實用性，合宜改造服務場所，充實更新服務設施。 1. 友善洽公環境 持續改善戶所辦公環境，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、多語標示、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，每年至少辦理 1 次洽公環境設備檢查，提供優質洽公環境品質。 2. 免費網路服務 依「行政院及所屬各機關	總務承辦人 研考人員 資訊承辦人

實施要項	執行方法	執行單位
	<p>(構)辦理無線上網服務永續發展作業原則」提供 i-Taiwan 免費上網服務。</p> <p>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。</p> <p>4. 定期維護 每年持續辦理為民服務滿意度調查至少 1 次以上，並回收問卷分析統計，適時改善或更新，以符服務需求。</p>	<p>總務承辦人 研考人員</p> <p>研考人員</p>
<p>(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。</p>	<p>1. 服務人員專業能力 配合年度訓練需求，辦理或指派同仁參與各項研習、教育訓練；鼓勵同仁多加利用數位學習，充實各項專業知能。</p> <p>2. 臨櫃主動引導服務 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。</p> <p>3. 一次完整服務 設置綜合受理櫃台，貫徹實施一處收件全程服務之便民措施，落實「起身招呼」服務態度，主動引導服務，讓民眾充分感受到戶政人員服務之熱忱，提升機關專業、親切之優質形象，並設置服務台，由戶政人員及志工提供導引服務及業務諮詢服務。</p> <p>4. 主管人員或資深人員主動提供民眾諮詢，並預先審查所申辦事項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。</p> <p>5. 實施主任及秘書走動式服務，隨時督導服務人民服務態度及民眾待辦案件情形，主動協助民眾各項戶籍案件疑難問題，提升機關專業、親切、具責任感之優質形象。</p> <p>6. 定期辦理服務禮貌人員選拔活動。</p>	<p>人事承辦人</p> <p>研考人員</p> <p>本所全體同仁</p> <p>本所全體同仁</p> <p>主任、秘書</p> <p>研考人員</p>
<p>(四) 善用傳播媒</p>	<p>1. 服務行銷</p>	<p>資訊承辦人</p>

實施要項	執行方法	執行單位
	<p>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> <p>2. 行銷方式 利用里民大會或他機關舉辦大型活動，辦理政令、便民措施及相關訊息宣導。</p> <p>3. 定期舉辦所務會議，進行工作報告及為民服務工作檢討會，並就業務得失提出檢討及追蹤決議事項辦理情形。</p> <p>4. 設置公布欄、網站、跑馬燈等設施，加強宣導各項政策及便民服務措施，爭取民眾認同及肯定。</p>	<p>研考人員 研考人員</p> <p>資訊承辦人 研考人員</p>
	<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> <p>1. 善用在地社會資源 善用企業、社會團體聯合辦理或主動參與各項公益事務(活動)，補強政府資源不足情形，並達到機關、企業、民眾三贏局面。</p> <p>2. Web2.0 網路行銷 不定期配合他機關(區公所、國稅局等)、社區各類集會活動，妥適規劃戶政業務相關宣導活動。</p>	<p>研考人員</p> <p>研考人員</p>
	<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>鼓勵參獎建立標竿 參與「政府服務品質獎」評選，藉全國性的評獎機制提升服務品質，樹立機關良好形象。</p>	<p>研考人員</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> <p>1. 流程改造.簡政便民 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。</p> <p>2. 服務尖峰人潮疏散機制 建立「服務尖峰人潮疏散機制」及網站連結市府「戶政網路輕鬆辦」網路線上預約掛號系統，簡化作業流程，由戶政人員及志工預先審查</p>	<p>本所全體同仁</p> <p>本所全體同仁</p>

實施要項	執行方法	執行單位
	<p>現場候件民眾申辦事項是否為戶所權責業務及所攜帶之相關書件是否齊備，並視等候民眾多寡，適時增開受理櫃台支援，分散服務人潮，縮短民眾等候時間。</p> <p>3. 編製工作手冊，提升櫃台人員處理各項申辦案件專業知能。</p>	秘書
(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>1. 定期檢討表單及作業流程 每年至少 1 次，全面性檢查各項作業流程及申請表單之必要性，減少及簡化民眾申辦案件檢附的文件種類。</p> <p>2. 鼓勵同仁研提業務革新建議案，每年至少選擇一項業務以上，提出流程簡化前後比較、處理時間縮短情形，及配套法規及制度修訂為量化服務參據，擇優辦理觀摩與獎勵。</p> <p>3. 製作各項服務案件申請須知、法令知識庫、作業流程及時限表暨相關申請書表於本所網站與服務場所，供同仁及民眾瀏覽或下載或索取使用，建立作業標準規範。</p>	<p>研考人員</p> <p>本所全體同仁</p> <p>秘書</p> <p>研考人員</p> <p>資訊承辦人</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>1. 電子認證使用率 賡續推動以國民身分證、戶口名簿（影本）或電子戶籍謄本替代戶籍謄本。</p> <p>2. 跨機關共用資訊平台 主動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，除減少戶籍謄本申請量外，並能實質減輕低收入戶金錢支出負擔。</p> <p>3. 積極配合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、社會局、財政部高雄國稅局、勞工保險局國民年金業務處及公、民營事業等</p>	<p>本所全體同仁</p> <p>本所全體同仁</p> <p>跨機關承辦人</p>

實施要項	執行方法	執行單位	
	<p>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>(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>	<p>1. 提升服務流程透明度 受理各項申辦案件均採隨到隨辦方式，遇有因申辦登記而證件未齊備情形者，由受理窗口同仁開立「一次告知單」使民眾了解案件處理流程外；若有因英文謄本、編釘門牌、國籍或特殊案件等因素無法立即取件者，即填製「回執單」告知民眾取件日期或由機關發文通知辦理情形。</p> <p>2. 公布標準作業流程 利用網路提供業務及法令查詢、申請案件及申請書下載，戶政事務所之辦公場所設置作業標準流程圖。</p> <p>3. 逾期主動告知服務 若案件處理超過標準作業時間主動告知申請人，並提供逾期主動告知服務：告知申請人逾期原因、辦理情形，預計完成時間。</p>	<p>本所全體同仁</p> <p>研考人員 資訊人員</p>
<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>	<p>1. 網站及辦公場所設置民意（意見）信箱，供民眾反映及建議，透過案件型態分析，研定改善服務措施，做為檢討改進或訂定符合民意期待之政策。</p> <p>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。</p>	<p>研考人員 資訊承辦人</p> <p>本所全體同仁</p>
	<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</p>	<p>1. 民眾參與多元管道 市府網站建置之線上即時服務系統-人民陳情部分，專人分案處理，並依規定稽催管制。</p> <p>2. 輿情處理標準程序</p>	<p>研考人員</p> <p>資訊承辦人 研考人員</p>

實施要項	執行方法	執行單位
	<p>處理問題。</p> <p>網站及辦公場所設置民意(意見)信箱，適時蒐集民意，以廣納民眾意見。</p>	
	<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> <p>1. 輿情回應機制 配合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，陳閱首長及傳閱同仁，瞭解輿情、民情，適時回應媒體報導，以正視聽。</p> <p>2. 危機處理停損點 配合民政局建立重要事件通報系統，將輿論報導不實事項，即時陳報民政局詳加說明並立即澄清。</p>	<p>研考人員</p> <p>秘書</p>
	<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>常見問題集 (FAQ) 有系統地建立「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>研考人員</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> <p>1. 分眾滿意度調查 配合辦理各項宣導活動時，進行民眾意見調查，分析調查結果，應改進服務缺失，以供改進服務之參考。</p> <p>2. 滿意度調查結果回饋業務 每年3月至10月份實施為民服務民意問卷調查，加以統計並分析，並於年終依調查統計結果予以分析，修正調查項目或作為改進服務措施，以提升整體滿意度之參考。</p>	<p>研考人員</p> <p>研考人員</p>
<p>四、豐富服務</p>	<p>(一) 主動規劃公</p> <p>1. 服務資訊主動公開</p>	<p>資訊承辦人</p>

實施要項	執行方法	執行單位
資訊，促進網路溝通	<p>開機關基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施及預決算情形等重要資訊。提供之資訊內容需正確連結並即時更新。</p>	
(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>依據「政府資訊公開法」第7條規定，主動公開資訊置於網站「主動公開資訊」專區及相關網頁連結。</p> <p>2. 網站資料連結正確性</p> <p>定期檢視本所網站資料之正確性與即時性，隨時更新，檢核項目包括：</p> <p>(1) 失效連結。 (2) 連結名稱是否一致。 (3) 資訊即時性。 (4) counter 是否正確。 (5) 網頁內容完整性。</p> <p>1. 網站結構內容標準化</p> <p>本所網站依「政府版型與管理規範」規劃設置，多元語言功能(英文版)；版面設置並符民眾快速檢閱使用需求，方便瀏覽、查詢資料(檢索方式包括：關鍵字、全文、站內檢索...等)。</p> <p>2. 網站資訊檢索服務</p> <p>於本所網站連結「高雄市門牌任e查詢網」，提供民眾以行政區域、門牌地址、地標、交叉路口4種定位查詢電子地圖。另連結「內政部戶政司全球資訊網-村里街路門牌資料查詢網」，提供現有村里街路門牌查詢及異動查詢功能。</p>	資訊承辦人
(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>多元網路參與管道</p> <p>1. 於本所網站建置各種查詢選項及溝通系統，並提供「意見信箱」讓民眾有意見抒發的網路溝通環境。</p> <p>2. 連結內政部及民政局網站各種查詢選項及溝通系統，提供民眾友善網路溝通環境。</p> <p>3. 連結與戶政業務相關網站提供民眾瀏覽便捷性。</p>	資訊承辦人

實施要項	執行方法	執行單位
	<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> <p>線上申辦服務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本所網站提供各項申辦案件申請書下載服務。 2. 於本所網站提供內政部「網路申辦服務」相關平台連結,供民眾線上申辦作業(教育程度註記、電子謄本、身分證(撤)掛失、預約戶政登記、自然人憑證……),便利民眾線上資料更新或申辦。 3. 於本所網站提供民政局「網路輕鬆辦」相關平台連結,供民眾線上申辦及進度查詢作業。 4. 設置人口統計專區及路街門牌查詢服務系統,供各界人士應用,並按時更新,以提升服務品質。 	<p>研考人員</p> <p>資訊承辦人</p> <p>資訊承辦人</p> <p>人口統計承辦人</p> <p>資訊承辦人</p>
	<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"> 1. 賡續推動市府跨機關便民服務資訊平台擴大服務案,提供公務機關查驗戶籍資料,簡化應用機關作業流程,民眾申辦免書證,提昇政府機關整體為民服務品質。 2. 於本所網站連結「內政部戶政司全球資訊網-村里街路門牌資料查詢網」及「高雄市門牌任e查詢網」,提供本市門牌地理資料,便利圖資流通共享、加值應用。 3. 配合推動跨機關資訊整合平台,透過戶役政電子閘門提供各有關機關查詢民眾簡易資料,提升資訊資源共享及使用效率。 	<p>跨機關承辦人</p> <p>資訊承辦人</p> <p>跨機關承辦人</p>
<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</p> <p>1. 提升整體便民程度,</p> <p>(1) 提供主動服務</p> <p>現場受理連線申辦,透過網路及行動載具,由第一線人員主動服務。</p> <p>(2) 智慧辦公</p> <p>以行動服務、協同合作、社群網路等特性,提供公務同仁公務處理、決策支援及整</p>	<p>研考人員</p> <p>本所全體同仁</p>

實施要項	執行方法	執行單位
	<p>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> <p>合通訊三大面向之智慧辦公服務，提升行政效率。</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. 透過參與里民大會或其他會議，瞭解民眾心聲及對戶政為民服務期待事項，以作為改善為民服務或戶政業務依據。 3. 召開所務會議暨為民服務工作檢討會議，鼓勵同仁就實務研提各項創新性業務、簡化作業流程意見，以提升行政效率及效能。 	
<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、民意(意見)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、愛心親善櫃檯等便民服務措施。 2. 賡續與公、民營事業機關(構)合作，落實跨機關服務措施 N 合一，提供民眾便利的加值服務。 3. 年邁長者或重大傷病民眾不便前往戶政事務所申辦戶政業務，只要撥打市府「1999」或到宅服務專線「0800-380818」，戶政事務所立即約定時間派專人到宅服務，提供完整貼心之便民服務措施。 4. 服務流程改造 <ul style="list-style-type: none"> (1) 不出門能辦大小事 善用資通訊科技，持續創新多元服務管道，提供單一窗口服務，協助民眾在行動載具上可快速取得政府服務。 (2) 臨櫃服務一次 OK 落實一處收件全程服務，主動檢討服務流程，突破機關或單位間的隔閡，以跨機關垂直或水平整合等方式，提供民眾更便捷的服務。 (3) 主動關心服務到家 	<p>研考人員</p> <p>跨機關承辦人</p> <p>研考人員</p>

實施要項	執行方法	執行單位
	現場受理連線申辦，透過網路及行動載具，由第一線人員主動到府服務。	
(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。	運用科技技術、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。	研考人員
(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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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，強化各機關橫向聯繫及垂直服務整合，提升合作關係。 2. 配合民政局建置「戶政業務報表統計系統」，按時線上登錄傳送報表資料，簡化行政程序及節省人力。 3. 配合民政局建置「道路門牌地理資訊系統」，於辦理門牌業務及進行門牌位置建檔，以提供道路門牌查詢網可隨時查詢最新門牌位置圖，並可透過資料交換功能，隨時轉錄門牌位置、地標等 GIS 圖資提供各公務機關運用。 	<p>跨機關承辦人</p> <p>本所全體同仁</p> <p>門牌承辦人</p>

伍、考核及獎勵：

一、平時查核：結合所務會議確實檢討改進為民服務工作，並就所屬業務辦理不定期查核，提升為民服務品質，達提供全方位優質服務。

二、年度查核：配合市府辦理年度服務品質獎評獎期程，於年度終了辦理績效報告。

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。