

高雄市鹽埕區戶政事務所

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 105 年度「高雄市政府 105 年度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 10530290700 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：

- 一、活力服務：塑造專業、親切、高效率的服務形象，提供便捷服務，確保流程透明，贏得民眾的尊重與信任。
- 二、數位服務：行政資訊公開化、透明化，並提供完善空間及無障礙網路服務，建立整合性之網際網路。
- 三、專業服務：本著精進創新之精神，引用服務行銷、顧客導向理念，擴大政府服務視野，展現卓越服務品質。

參、實施對象：本所全體人員。

肆、執行期程：自民國 105 年 1 月起至民國 105 年 12 月止。

伍、計畫內容：(詳如附表)

陸、執行步驟：

本執行計畫係依「高雄市政府民政局 105 年度提升服務品質執行計畫」研訂，本所同仁全員參與，依訂定時程共同執行；並由主任、秘書及研考人員全程督導、考核。

柒、考核獎懲

- 一、成立內部稽核管控小組，由秘書任召集人，成員由研考及法令承辦人組成，針對採購、財產、出納、規費、零用金等業務作不定期查核及管控；另依其業務權責定期辦理戶籍業務、為民服務平時考核、電話禮貌測試及資安等業務稽核及

考核，以防弊端衍生，並依高雄市政府及所屬各機關公務人員平時獎懲標準表等相關規定辦理獎懲。

二、針對本執行計畫加強辦理平時查核及督導，主任、秘書並不定期考核工作，針對缺失檢討改進，各項考評列入績效評比，俾使本所落實為民服務工作之推動。

捌、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。

附件

實施要項	執行方法
一、提升服務品質，深化服務績效	(一) 訂定年度提升服務品質執行計畫，具體規劃為民服務工作。
	(二) 考量民眾洽公之便利性及實用性，合宜改造服務場所，合理充實更新服務設施。 1. 友善洽公環境 (1) 營造友善節能洽公環境，對於辦公資源回收再利用，例如使用可換蕊心的原子筆、自動鉛筆、自己帶碗筷，拒絕使用免洗筷、離開辦公室後隨手關燈或其他電源。 (2) 各項行政設備及輔助文件採購時，優先選用環保產品。 (3) 候件區提供書報、雜誌供民眾取閱，強化等候區服務品質。 (4) 設置觸控導覽系統，方便民眾查詢各項戶政資訊，並提供視訊手語服務。 (5) 服務台及櫃檯放置書表、服務手冊、簡易申請書卡、老花眼鏡，供民眾取用。 (6) 依「行政院及所屬各機關（構）辦理無線上網服務永續發展作業原則」提供 i-Taiwan 免費上網服務並設置手機充電站、走動式充電站，提供貼心服務。 (7) 運用社會資源設置藝術畫廊，提昇洽公環境文藝氣息。 2. 定期維護洽公環境 辦理洽公環境設備檢查及使用者滿意度調查 1 次以上，適時改善或更新，以符服務需求。
	(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. 提昇服務人員專業能力 (1) 自行舉辦及參加上級機關辦理之各項戶籍員及志工服務禮貌、專業法令講習訓練。 (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) 定期辦理服務禮貌人員選拔活動。 2. 主動引導服務 (1) 設置服務台，由志工提供導引服務及業務簡易諮詢服務。(協助備齊所需證件或預審、告知申辦流程)。 (2) 由戶政專業志工或戶政人員擔任服

實施要項		執行方法
		務人員，藉由平板電腦運用「戶政資訊服務網」或「戶政入口行動網APP」等資訊平台，以「走動式櫃台」主動為洽公民眾預先審查其攜帶之相關書件是否備齊，節省民眾時間，同時提供相關諮詢及便民服務宣導。
		(3)主任、秘書隨時督導服務人民服務態度及民眾待辦案件情形，預審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。
		3. 一次完整服務 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。
	(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。	4. 服務問題系統化 網站設置各項戶政業務「Q&A」，提供為民服務諮詢及常見問題集，辦理「服務滿意度調查」及「電話服務品質及禮貌測試」。
		1. 運用公眾場合行銷 (1)設置公佈欄、跑馬燈、投影布幕等設施，以利加強宣導各項戶政法（政）令及便民服務措施，爭取民眾認同及肯定。 (2)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。
		2. 利用電子化媒體行銷 於本所網站，隨時宣導施政措施及執行成效。
		1. 善用企業、社會團體聯合辦理或主動參與各項公益事務，擴散政府服務訊息及功能。 2. 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。
	(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。	不定期實施各類為民服務問卷調查，提供民眾填寫，以作為戶政創新服務推動之參考，樹立機關良好形象。

實施要項	執行方法
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。 1. 設置綜合受理櫃台，提供單一窗口服務。 2. 建立「服務尖峰人潮疏散機制」，視候件民眾多寡適時增開受理櫃台支援，縮短民眾等候時間及網站連結市府「戶政網路輕鬆辦」網路線上預約掛號系統，簡化作業流程，縮短民眾等候時間。 3. 編製工作手冊，提升櫃台人員處理各項申辦案件知能。 4. 以單一窗口全功能服務為基礎，進行流程改造，配合推動減少申辦案件核章數及申辦案件書表減量，並鼓勵機關減少民眾申辦案件應檢附的書表謄本等紙本資料。
	(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。 1. 全面檢討各項作業流程及申請表單，減少民眾申辦案件檢附的文件種類。 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。 3. 印製案件申請須知、法令知識庫、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。 4. 提供「退件一次告知單」方便民眾補件，減少申辦過程補件次數。
	(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。 1. 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。 2. 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。 3. 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、民營事業等機關(構)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 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發文通知辦理情形。 2. 利用網路提供業務及法令查詢、申請

實施要項		執行方法
	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。	書下載，辦公場所設置作業標準流程圖。
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. 依據行政程序法(168-173 條)及「高雄市政府及所屬機關處理人民陳情案件要點」，訂定人民陳情案件處理之相關作業規定，並管考回覆時限。 2. 網頁及門首設置陳情信箱，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。 3. 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. 專人分案處理市府網站建置的線上即時服務系統-人民陳情部分，並依規定稽催管制。 2. 網頁設置有主任信箱，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. 配合各項活動與施政發佈新聞稿並公告於網站；且由專人負責蒐集剪報資料，陳閱首長及相關科室，瞭解輿情、民情，適時回應媒體報導，以正視聽。 2. 建立通報系統，將輿論報導不實事項，詳加說明並立即澄清。
	(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	網站設置各項戶籍登記案件「常見問答集」，便利民眾獲得相關戶政業務資訊。

實施要項		執行方法
	策或措施。	
	(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。	3月至10月不定期實施民意問卷調查，分析調查結果，作為改進服務缺失或施政參考依據。
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。	1. 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。 2. 定期檢視本所網站資料連結正確性與即時性，隨時更新。
	(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. 本所網站依「政府版型與管理規範」規劃設置，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)。 2. 於門牌查詢網，提供民眾以地址、道路、交叉路口定位查詢電子地圖、各里戶口數查詢、歷史門牌查詢、Google地圖及衛星圖對照、Google路徑規劃等多種方式查詢電子地圖。
	(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。	1. 本所網站建置各種查詢選項及溝通系統，並提供「主任信箱」讓民眾有意見抒發的網路溝通環境。 2. 連結高雄市政府民政局網站及「戶政資訊服務網」各種查詢選項及溝通系統，提供與民眾互動之網路溝通環境。 3. 連結與戶政業務相關網站提供民眾瀏覽便捷性。
	(四)賡續推動網站(線上)申辦業	1. 於本所網站提供各項申辦案件申請書下載服務。

實施要項		執行方法
	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。	2. 設置人口及案件統計專區及門牌查詢服務系統，供各界人士應用，並按時更新。 3. 連結高雄市政府民政局「戶政網路輕鬆辦」及「戶政資訊服務網」，提供民眾線上申辦、線上預約、進度查詢作業。
	(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。	1. 配合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. 介接內政部村里街路門牌查詢系統，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。
五、創新服務方式，整合服務資源	(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。	鼓勵本所人員就實務研提各項創新性業務、修正法規、簡化作業流程、整合內部業務或橫向聯繫其他各戶政事務所，以解決共通性服務問題，提升行政效能。
	(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。	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，並俟機重新規劃設計有創意之加值服務。 2. 持續落實跨機關服務措施 N 合一，提供民眾便利的加值服務。 3. 對於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」、網路線上預約，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。
	(三) 著眼於服務產出之目的與結	1. 網站改版為「響應式網頁(RWD)」，方便各載具瀏覽網頁，民眾隨時隨地瀏

實施要項		執行方法
	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。	覽各項戶政業務申請須知之流程圖及特別應注意事項的貼心小叮嚀，輕鬆獲得申辦各項戶政業務的相關資訊，以運用科技技術、求有價值之創新服務型態與方式，以較少的成本提供更好的服務品質，創造政府及機關正面形象。 2. 配合跨機關大型活動及社區協會等單位，辦理戶政及相關業務宣導，使民眾更詳細及即時得知最新法、政令規定，達到零距離服務。 3. 於門首及民眾等待區，設置 LED 跑馬燈廣為宣導政令及政府各項服務措施。
	(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。	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」，方便戶政事務所透過統計系統線上登錄傳送報表資料，有效掌握報表資料彙送期程，並簡化行政程序及節省人力。 3. 配合民政局建置「門牌地理資訊系統」，便利戶政事務所辦理門牌業務及進行門牌位置建檔，提供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，轉錄門牌圖資提供各公務機關運用。 4. 結合地政局行動地籍圖資定位系統辦理門牌整編作業，於辦理門牌查編時透過地政局行動地籍圖資定位系統，除可提升查編作業效率外亦可提高門牌編釘之準確率。