

## 高雄市政府民政局 105 年度提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據：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 年度提升服務品質實施計畫」。

貳、計畫目標：以「以民為本服務至上」的理念，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：本局暨所屬機關。

肆、計畫內容：

執行要項	執行方法	執行(成果)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執行計畫，具體規劃為民服務工作。	全局各科室 研考
	(二) 考量民眾洽公之便利性、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) 持續改善並督導所屬機關營造友善節能洽公環境，規劃便捷服務動線及有必要的說明與管理，提供優質洽公環境品質。 (2) 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。 2. 定期維護洽公環境 持續並督導所屬機關辦理洽公環境設備檢查及維護工作，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) 配合年度訓練需求，辦理相關人員講習訓練，提升專業能力以勝任服務工作。 (2) 督導所屬機關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) 督導所屬機關辦理服務禮貌人員選拔活動。

執行要項	執行方法	執行(成果)單位
	<p>2. 主動引導服務</p> <p>(1) 督導所屬機關設置服務台，主動提供民眾導引服務及業務諮詢服務。(協助備齊所需證件或預審、告知申辦流程)。</p> <p>(2) 督導所屬機關指派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>宗教禮俗科 戶籍行政科</p>
	<p>3. 一次完整服務</p> <p>督促所屬機關設置綜合受理櫃台，實施一處收件全程服務之便民措施。</p>	<p>宗教禮俗科 戶籍行政科</p>
	<p>4. 服務問題系統化</p> <p>提供為民服務諮詢及常見問題集(Q&amp;A、FAQ、範例)，辦理「服務滿意度調查」及「電話服務品質及禮貌測試」。</p>	<p>全局各科室</p>
<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>	<p>1. 運用公眾場合行銷</p> <p>(1) 主動召開記者會、舉辦大型活動及說明會等，主動發布各項重要施政或成果新聞稿，供媒體報導。</p> <p>(2) 利用里民大會及各項業務會報宣導政令及市府執行成效。(2)並放置本局網站，使民眾週知。</p> <p>(3) 督導各區公所善用里活動中心資源，將政府各項施政措施及執行成效文宣資料刊登於其公佈欄，或於其中提供適當場所置放供民眾取閱。</p> <p>2. 利用電子化媒體行銷</p> <p>利用本局及所屬機關網站，隨時宣導施政措施及執行成效。</p>	<p>全局各科室</p>
<p>(五) 聯合企業、社會團體辦理或主動參</p>	<p>1. 善用在地社會資源</p> <p>(1) 擴大民間參與公共事務範圍，輔導各區辦理地方發展</p>	<p>區政監督科 自治行政科</p>

執行要項	執行方法	執行(成果)單位
	<p>與各項公益事務，擴散政府服務訊息及功能。</p>	<p>特色活動。</p> <p>(2)輔導各區成立婦女社會參與促進小組，透過各項活動，鼓勵婦女關心並參與社區公共事務。</p> <p>(3)鼓勵里長辦理里內活動，結合民間團體及市府局處推動市政宣導或各項公益事務，透過活動讓民眾瞭解最新資訊。</p> <p>(4)輔導宗教團體興辦公益事業，發揮宗教社教功能及促進宗教融合。</p> <p>(5)督導殯葬管理處協請社會團體參與辦理聯合奠祭。</p> <p>2. Web2.0 網路行銷</p> <p>參照「政府網站 Web2.0 營運作業指導參考原則」發展 Web2.0 深入應用功能，將政府服務資訊傳遞至公、私部門或個人社群網站，發展網路行銷。</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>鼓勵業務單位參獎建立標竿參與「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>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，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。</p>	<p>1. 督導所屬機關設置綜合受理櫃台，提供單一窗口服務。</p> <p>2. 督導戶政事務所建立「服務尖峰人潮疏散機制」，簡化作業流程、增設網路預約掛號系統，縮短民眾等候時間。</p> <p>3. 督導所屬編製工作手冊，提升櫃台人員處理各項申辦案件知能。</p> <p>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。</p>
	<p>(二)澈底診斷簡</p>	<p>1. 督導所屬每年全面檢討各項</p>

執行要項	執行方法	執行(成果)單位
	<p>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. 作業流程及申請表單，減少民眾申辦案件檢附的文件種類。</li> <li>2. 鼓勵同仁研提業務革新建議案，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。</li> <li>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。</li> <li>4. 因地制宜考量外國人士服務業務量及需求，增列多語(翻譯)申辦表單，或設置外語志工全程協助。</li> <li>5. 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。</li> <li>6. 督導殯葬管理處為加速办理流程，申辦火化許可及埋葬、晉塔程序授權分層負責，簡化遞辦層級；並適時檢討各項申辦案件書表的必要性。</li> </ol>	戶籍行政科
	<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. 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。</li> <li>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。</li> <li>3. 督促戶政事務所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</li> </ol>	戶籍行政科

執行要項	執行方法	執行(成果)單位
	<p>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. 督促戶政事務所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。</p> <p>2. 利用網路提供業務及法令查詢、申請案件及申請書下載，戶政事務所辦公場所設置作業標準流程圖。</p> <p>3. 督導殯葬管理處建立申辦案件處理流程公開查詢的機制。</p> <p>宗教禮俗科 戶籍行政科</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>(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。</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</p>	<p>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。</p> <p>2. 設置局長信箱，供民眾反映及建議。</p> <p>3. 督導所屬機關設置首長信箱，供民眾反映及建議。</p> <p>1. 配合市府網站建置的線上即時服務系統-人民陳情部分，專人分案處理，並依規定稽催管制。</p> <p>2. 設置首長信箱，適時蒐集民意，以廣納民眾意見。</p> <p>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。</p> <p>秘書室 秘書室 宗教禮俗科 戶籍行政科 秘書室 宗教禮俗科 戶籍行政科 秘書室</p>

執行要項	執行方法	執行(成果)單位
	<p>辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。</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>	各科室
	<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>區政監督科 自治行政科 宗教禮俗科 戶籍行政科 基層建設科</p>
<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>	<p>資訊室</p>

執行要項	執行方法	執行(成果)單位
(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。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本局網站依「政府版型與管理規範」規劃設置，多元語言功能(英文版)；版面設置並符合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)。</li> <li>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。</li> </ol>	資訊室
(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。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 於本局網站建置「局長信箱」，讓民眾有意見抒發的網路溝通環境。</li> <li>2. 建置「里政資訊網」里民迅速點閱或查詢，藉由e化橋樑活絡社區互動及瞭解市政施政方針。</li> <li>3. 於門牌查詢網提供線上教學影片，方便民眾瞭解系統功能及操作。</li> <li>4. 督導所屬機關規劃建置多元化電子參與管道，提供民眾友善網路溝通環境。</li> </ol>	自治行政科 宗教禮俗科 戶籍行政科 資訊室 秘書室
(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。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本局暨所屬機關網站提供各項申辦案件申請書下載服務。</li> <li>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。</li> <li>3. 建置「線上聲請調解系統」，民眾可自行上網申辦調解服務。</li> <li>4. 建置殯葬設施線上申辦系統。</li> <li>5. 建置「高雄戶政行動網」，隨著通信、資訊科技的進步，民眾使用行動裝置(手機、筆電及平板電腦)的比率逐漸增加，高雄市政府民政局</li> </ol>	宗教禮俗科 戶籍行政科 資訊室

執行要項	執行方法	執行(成果)單位
	<p>為擴大服務層面，建置「高雄戶政入口行動網」APP 程式，於 102 年 12 月 7 日上架啟用以整合本市戶政相關資訊，提供行動裝置使用者一個方便而不受時空限制的即時預約與查詢之服務。</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>	<p>1. 賡續推動各機關應用戶政資訊連結作業，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。</p> <p>2. 於內政部資訊中心「國土資訊系統資料倉儲及網路服務平台」(TGOS)之「全國地址定位查詢服務」，提供本市門牌地理資料，便利圖資流通共享、加值應用。</p> <p>3 於市府地理資料倉儲及內政部資訊中心「國土資訊系統資料倉儲及網路服務平台」(TGOS)發佈本市區界圖及里界圖之 WMS 服務，提供使用者於圖台線上套圖應用。</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>1. 督請區公所加強里幹事服勤績效，利用每日下里服務之機會實施家戶訪問，主動發掘待援之個案，透過社福體系給予必要之扶助及救助，並不定期派員至各區抽查里幹事下里服務情形，發揮為民服務功能。</p> <p>2. 透過各區里長相關活動、座談或會議，瞭解基層心聲以作為施政依據，或需協助事項提請相關局處辦理。</p>



執行要項	執行方法	執行(成果)單位
	<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>	戶籍行政科
	<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>	宗教禮俗科 基層建設科
	<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</p>	戶籍行政科 資訊室

執行要項	執行方法	執行(成果)單位
	<p>務體系垂直整合服務。</p> <p>3. 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。</p> <p>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。</p>	

#### 伍、考核及獎勵：

- 一、平時查核：依本計畫進行本局及所屬不定期之測試及查核，以隨時檢討改進為民服務工作，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，自行規劃辦理所屬機關評審及獎懲。