

## 高雄市政府民政局 104 年度提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據：高雄市政府 104 年 2 月 6 日高市府研發字第 10430109200 號函頒「高雄市政府提升服務品質實施計畫」。

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。	全局有關科室 研考
	(二) 考量民眾洽公之便利性及實用性，合宜改造服務場所，充實更新服務設施。	1. 持續改善並督促所屬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，提供優質洽公環境品質。 2. 鼓勵所屬依「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。 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. 持續並督促所屬每年至少辦理洽公環境設備檢查及使用滿意度調查 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、具責任	1. 配合年度訓練需求，辦理相關人員講習訓練。 2. 督導所屬加強訓練服務人員

執行要項	執行方法	執行(成果)單位
	<p>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>電話及櫃台服務禮儀，建立親切有禮的服務氛圍。</p> <p>3. 督促戶政所設置綜合受理櫃台，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。</p> <p>4. 督導所屬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>5. 督導所屬定期辦理服務禮貌人員選拔活動。</p>	戶籍行政科
(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>1. 利用本局及所屬相關網站，隨時宣導施政措施及執行成效。</p> <p>2. 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，供媒體報導並放置本局網站，使民眾週知。</p> <p>3. 利用里民大會及各項業務會報宣導政令及市府執行成效。</p> <p>4. 督導本市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>5. 督導所屬機關設置公布欄、網站、市政宣導區、跑馬燈，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>	全局各科室
(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>1. 擴大民間參與公共事務範圍，輔導各區辦理地方發展特色活動。</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</p>	區政監督科 自治行政科 宗教禮俗科 戶籍行政科

執行要項	執行方法	執行(成果)單位
	<p>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>(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>各業務科 研考</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>宗教禮俗科 戶籍行政科</p>
	<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>	<p>宗教禮俗科 戶籍行政科</p>
	<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</p>	<p>宗教禮俗科 戶籍行政科</p>

執行要項	執行方法	執行(成果)單位
	<p>件相關資料查驗使用電子謄本認證之比例。</p> <p>負擔。</p> <p>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，有效減少戶籍謄本量。</p> <p>4. 督促殯葬管理處為加速办理流程，申辦火化許可及埋葬、晉塔程序已授權分層負責，簡化遞辦層級；並適時檢討各項申辦案件書表的必要性。</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，戶政事務所之辦公場所設置作業標準流程圖。</p> <p>3. 督促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>1. 設置並督促所屬設置首長信箱，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>宗教禮俗科 戶籍行政科 秘書室</p>
	<p>(二) 廣開民眾建言管道，重視民眾興革</p> <p>1. 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</p>	<p>秘書室</p>

執行要項	執行方法	執行(成果)單位
	<p>建議及陳情案件，審慎、迅速地處理問題。</p> <p>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>(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. 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，陳閱首長及相關科室，瞭解輿情、民情，適時回應媒體報導，以正視聽。</p> <p>2. 建立所屬機關通報系統，將輿論報導不實事項，發布新聞稿詳加說明並立即澄清。</p>	<p>宗教禮俗科 戶籍行政科 秘書室</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>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>各科室</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. 針對施政計畫及辦理之各項活動進行民眾意見調查，分析調查結果，應改進服務缺失，並強化問卷內容、樣本數代表性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>2. 督導戶政事務所不定期實施問卷調查，加以統計並分析，本局於年終依各所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>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</p>	<p>(一) 主動規劃公開機關基本資料、核心</p> <p>1. 本局及督促所屬依據「政府資訊公開法」第7條規定，主動公開資訊置於網站「主</p>	<p>自治行政科 宗教禮俗科</p>

執行要項	執行方法	執行(成果)單位
通	<p>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>動公開資訊」專區及相關網頁連結。</p> <p>2. 定期檢視本局網站並督導所屬檢視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。</p> <p>(2) 連結名稱是否一致。</p> <p>(3) 資訊即時性。</p> <p>(4) counter 是否正確。</p> <p>(5) 網頁內容完整性。</p>	戶籍行政科 資訊室 研考
(二)	<p>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> <p>1. 於本局及督促所屬之網站依「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. 於道路門牌查詢網，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>	戶籍行政科 資訊室
(三)	<p>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>1. 於本局網站建置各種查詢選項及溝通系統，並提供「局長信箱」讓民眾有意見抒發的網路溝通環境。</p> <p>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。</p> <p>3. 於道路門牌查詢網提供自訂地標功能，民眾可上網建議增設地標；另於該網提供線上教學影片，俾使用者瞭解系統功能及操作。</p> <p>4. 設置「港都戶政電子報」專區，供各界點閱，提升戶政宣導成效。</p> <p>5. 督促所屬規劃建置多元化電子參與管道，提供民眾友善</p>	自治行政科 宗教禮俗科 戶籍行政科 資訊室 秘書室

執行要項	執行方法	執行(成果)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>網路溝通環境。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 於本局暨督導所屬提供各項網站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。</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。</li> </ol>	<p>宗教禮俗科 戶籍行政科 資訊室</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"> <li>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。</li> <li>2. 介接內政部資訊中心「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。</li> <li>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。</li> </ol>	<p>戶籍行政科 資訊室</p>

執行要項	執行方法	執行(成果)單位
五、創新服務方式，整合服務資源	<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>	區政監督科 自治行政科
	<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</p>	戶籍行政科



執行要項	執行方法	執行(成果)單位
	<p>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>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。</p> <p>2. 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。</p> <p>3. 建置「道路門牌地理資訊系統」，便利戶政所辦理門牌業務及進行門牌位置建檔，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>	資訊室

#### 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。