

高雄市旗津區戶政事務所 106 年度提升服務工作計畫

壹、計畫依據：高雄市政府 106 年 3 月 22 日高市府研發字第 10630330100 號函頒「高雄市政府 106 年度提升服務實施計畫」暨高雄市政府民政局 106 年 4 月 6 日高市民政秘字第 10630657400 號函頒「高雄市政府民政局 106 年度提升服務執行計畫」。

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。

肆、計畫內容：

工作要項	工作重點	業務單位	
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	(一) 訂定年度提升服務工作計畫，具體規劃為民服務工作。	依據高雄市政府民政局 106 年度提升服務執行計畫，審酌業務特性、顧客需求及年度重點工作，研訂工作計畫，公佈於機關網站及服務場所。	
	(二) 建立業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性；確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。	1.服務人員專業能力 配合年度訓練需求，辦理相關人員講習訓練，提昇專業能力以勝任服務工作。	本所
		2.定期檢討表單及作業流程 (1)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、謄本等。 (2)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)製作各項服務案件統計表、印製案件申請須知、法令知識庫。 (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。	本所

工作要項	工作重點	業務單位
(三) 提供民眾易讀、易懂、易用的服務申辦資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。	3. 訂立標準作業程序/SOP 提供標準申請書表、申辦須知、辦理時限等於網站及服務場所供民眾使用，並建立戶政人員工作手冊為作業標準規範。	本所
	1. 臨櫃主動引導服務 (1) 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) (2) 實施主管及資深人員走動式服務，主動提供民眾諮詢，並預先審查所申辦事項是否為戶所權責業務，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。	本所
	2. 一次完整服務 設置綜合受理櫃台，實施一處收件全程服務之便民措施。提升民眾臨櫃或電話諮詢「正確性」、「一次完整告知」之專業能力，避免讓民眾多次洽詢申辦。	本所
	3. 服務問題系統化 於本所網站建置業務查詢「Q&A」，並辦理「服務滿意度調查」及「電話服務品質及禮貌測試」。	本所
	4. 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，辦公場所設置作業標準流程圖。	本所
	5. 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，若有無法當場完成者，即告知民眾取件日期或由機關發文通知辦理情形，並在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，提供申請人申辦進度或退件原因查詢。	本所
	6. 逾期主動告知服務 受理各項申辦案件均採隨到隨辦方式，若有無法當場完成者，即告知民眾取件日期或由機關發文通知辦理情形，若案件處理超過標準作業時間則主動告知申請	本所

工作要項	工作重點	業務單位
	人逾期原因、辦理情形及預計完成時間。	
	<p>(四) 注重服務人員的禮貌態度，提高民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性，建置合宜的服務環境。</p> <p>1. 注重服務禮貌 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，並不定期辦理「服務滿意度調查」及「電話服務品質及禮貌測試」。</p>	本所
	<p>2. 友善洽公環境 (1) 持續改善營造友善節能洽公環境，規劃便捷服務動線，建立必要的使用說明與管理，提供優質洽公環境品質。 (2) 設置各項行政設備及輔助文件(具)時，考量「環境友善行為」因素，彰顯環保作為。</p>	本所
	<p>3. 定期維護設施 持續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。</p>	本所
	<p>(五) 因應業務屬性及服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。</p> <p>1. 免費網路服務設施 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。</p>	本所
	<p>2. 鼓勵創新研究 積極鼓勵同仁研提業務革新建議案件，以改善流程、提升服務品質，並獎勵績優個案。</p>	本所
	<p>3. 進行標竿學習 以派遣同仁參訪等方式積極向其他績優機關進行標竿學習。</p>	本所
二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	<p>(一) 納入民眾參與服務設計或邀請民間協力合作，提供符合民眾需求的服務。</p> <p>建置民眾多元參與管道： 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，並依規定稽催管制。 2. 設置首長信箱，適時蒐集民意，以廣納民眾意見。</p>	本所
	<p>(二) 善用各類意見調查工具與機制，蒐集民眾對服務的需求或</p> <p>1. 輿情回應機制 (1) 依據行政程序法 168-176 條及「高雄市政府及所屬機關處理人民陳情案件要點」管考人民陳情案件之處理及回覆。</p>	本所

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>建議，適予調整服務措施。</p> <p>(2)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>(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。</p> <p>(4)透過不定期自我考核，建立內部稽核機制，逐年提升民眾意見處理滿意度成長率。</p>	
	<p>2.常見問題集 透過民眾經常詢問的案件，整理後回饋轉化為「常見問題集」(FAQ)，置於機關網站供民眾參閱。</p>	本所
	<p>3.大數據分析</p> <p>(1)定期辦理民眾意見調查，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)每月實施問卷調查，年終時加以統計並分析，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>	本所
(三) 依服務特性辦理滿意度調查，瞭解民眾對服務的看法，並據以檢討改善既有措施。	<p>1.滿意度調查 根據服務對象及類型的不同，設計與執行合適之一般性或專案性之滿意度調查，以瞭解民眾對各項服務措施的感受。</p>	本所
	<p>2.民調符合信度及效度 有效設計執行滿意度調查，符合調查的信度及效度，包括抽樣方法、樣本數代表性、調查結果分析等。</p>	本所
	<p>3.滿意度調查結果回饋業務 將滿意度調查結果進行檢討與改善，回饋業務，持續精進。</p>	本所

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>(四) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。</p>	<p>1.陳情管道多元化 強化本所陳情管道、市府線上即時服務系統-人民陳情及FB等功能，針對陳情案積極回應。</p> <p>2.建立處理標準程序 依據行政程序法 168-176 條及「高雄市政府及所屬機關處理人民陳情案件要點」管考人民陳情案件之處理及回覆。</p>
<p>三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度</p>	<p>(一) 擴大單一窗口業務涵蓋範疇，減除申辦案件所需檢附之書表謄本，提高業務申辦便捷度。</p>	<p>1.全功能化單一窗口 建置全功能化單一窗口，提供民眾一處收件全程服務，並配合執行減少核章數及申辦案件檢附書表減量。</p>
		<p>2.客製化或行動化窗口 考量業務發展需求及個資維護案全，配合執行客製化、行動化服務。</p>
	<p>(二) 衡酌實際需求，實施線上申辦及跨平台通用服務，增加民眾使用意願。</p>	<p>1.線上申辦服務 實施線上服務項目。</p>
		<p>2.行動化主題服務網頁 於網頁連結戶政行動化主題服務網頁。</p>
	<p>(三) 推動跨單位、跨機關服務流程整合及政府資訊資源共用共享，提供全程整合服務。</p>	<p>1.跨機關便民服務資訊平臺 配合實施「跨機關便民服務資訊平臺」及「跨機關便民服務線上申辦系統」，朝免附書證（紙本）、簡化流程便捷服務方向推動，提昇政府機關整體為民服務品質。</p>
		<p>2.跨域整合服務 實施跨縣市、跨部門、跨領域的整合服務，減少民眾的往返奔波。</p>
	<p>(四) 關注社經發展新趨勢，運用創新策略，持續精進服務遞送過程及作法，提升服務效能。</p>	<p>1.多元參與管道 提供多元的參與管道，供民眾反映意見。善用 Web 2.0 網路社會（如 Facebook、Youtube、Line 等），觀測重要市政輿情趨勢。</p>
		<p>2.市府網站 Web 2.0 專區 將與民眾互動式電子參與途徑（Web 2.0 網路社群 Facebook）</p>

工作要項		工作重點	業務單位
		聯結至高雄市政府全球資訊網，提供民眾友善網路溝通環境。	
四、關懷多元對象及城鄉差距	(一) 體認服務對象屬性差異，對特殊或弱勢族群，降低其取得服務的成本。	1.分眾服務設施 審酌業務狀況及內外部顧客需求，重視性別平等及友善環境營造，提供銀髮族、外籍人士、新住民等合宜服務設施及引導資訊。	本所
		2.提供弱勢族群適性服務 針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，提供到府、到點服務。	本所
	(二) 搭配複合策略，延伸服務據點，提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性。	善用社會資源延伸服務據點： 善用地社會資源，推動政府服務業務；如社區、民間社團(NGOs)、便利超商...之通路、據點、人力等資源，協助政府服務訊息擴散或申辦服務。	本所
	(三) 考量服務對象數位落差，發展網路服務或輔以其他方式，提供可替代的服務管道。	行動市政服務： 考量遠距民眾需求，以數位科技提供遠距服務。	本所
五、開放政府透明治理，優化機關管理創新	(一) 建構友善安全資料開放環境，落實資料公開透明，便利共享創新應用。	1.服務資訊主動公開 依據「政府資訊公開法」第7條規定，主動公開政府資訊基本資料、法令、核心政策及服務措施等重要資訊。	本所
		2.政府資料開放 在無個資疑慮下開放資料或API供加值應用。公開資料上載於「高雄市政府開放資料平臺」，方便各界運用。	本所
		3.網站資料連結正確性 定期檢視本所網站資料連結正確性與即時性，隨時更新，避免資訊錯誤、過期或超連結無效等情形。	本所
		4.無障礙網站認證	本所

工作要項	工作重點	業務單位
	機關網站符合「身心障礙者權益保障法」之要求，並取得認證標章。	
	(二) 促進民眾運用實體或網路等多方管道參與決策制定，強化政策溝通及對話交流。	本所
	(三) 檢討機關內部作業，減省不必要的審核及行政作業，聚焦核心業務，推動服務創新。	本所
六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	(一) 主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。	本所 瞭解需求前瞻因應 透過參與區里相關活動或會議，瞭解基層心聲及對市政期待事項，作為施政依據。
	(二) 善用法規調適、資通訊技術應用及流程簡化，擴大本機關或第一線機關服務措施的運作彈性。	本所 1. 運用線上服務系統 以網路方式提供民眾(或內部顧客)網路申辦服務。
		本所 2. 雲端應用服務 運用雲端科技，提供民眾不限場域、時間、設施的服務。
		本所 3. 智慧辦公 以行動服務、物聯網智慧性系統或運用 Web2.0，強化公務服務、決策支援及資料互聯的智慧辦公，提升行政效率。
	(三) 結合跨域整合、引進民間資源、社會創新及開放社群協作等策略，務實解決服務或公共問題。	本所 1. 結合社會資源 招募志工，協同民間團體，或透過公私協力、異業結盟、群眾智慧等方式，推動公共服務。
		本所 2. 善用群眾智慧 透過多元網路參與管道，匯集群眾智慧，參與精進服務措施。
	(四) 權衡服務措	本所 1. 外部效益

工作要項	工作重點	業務單位
<p>施的必要性，以及投入成本與產出效益間的合理性，重視服務的制度化及持續性。</p>	<p>(1)適時檢討產出更好、更有效率、更便利的服務。 (2)適時檢討服務措施，對機關以外有成本降低(或收入增加)、人力減少、物力減少的效果。</p>	
	<p>2.內部效益 辦理內部同仁講習、標竿學習，善用 ICT 技能，樹立節省公帑個案成功範例，以提升機關內部人力服務效率，進而降低服務成本。</p>	本所
	<p>3.成本合理性 應考量受益或使用該項服務民眾人數的多寡、受益程度與成本是否合理。如不符合成本效益，但在考量社會公平正義價值下，政府有責任提供該項服務，可作為服務策略選擇的例外原則。</p>	本所
	<p>4.服務持續性及擴散性 要能持續性推動，而非一次性的作為，並具有其他機關移植服務的可行性及擴散性。</p>	本所

伍、管制考核及獎懲：

一、平時查核：結合所務會議確實檢討改進為民服務工作。

二、年度查核：配合本市民政局辦理年度政府服務獎評獎期程，自行辦理評審。

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。