

# 高雄市左營區戶政事務所

## 106 年度提升服務工作計畫

## 高雄市左營區戶政事務所 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。

**貳、計畫目標：**推動創新、多元、效率、積極的服務，確保民眾知的權利與資訊使用權，提供友善、效率的服務，並開發創新服務措施，提升為民服務品質。

**參、實施對象：**本所暨所屬課室員工。

**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) 訂定機關年度提升服務品質工作計畫，具體規劃為民服務工作。	戶籍行政課	
	(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。	<b>1. 服務人員專業能力</b> (1) 提升專業知識技能，定期召開法令研討與宣導會，由專人每月整理最新法令及案例在會中討論，並提供同仁研讀，提升櫃台人員處理各項申辦案件知能，並遴派人員參加各項專業訓練課程。 (2) 召開所務會議，即時討論業務並修正工作缺失，增進服務效益。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) 每月由主管人員實施電話禮貌測試，將抽核結果傳閱同仁參閱，並檢討改進。 (4) 不定期實施業務輪調制度。	戶籍行政課 戶籍登記課
		<b>2. 定期檢討表單及作業流程</b>	戶籍行政課

		每月製作各項服務案件統計表、印製戶籍案件申請須知、持續更新法令知識庫、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	戶籍登記課
(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。	<b>1. 臨櫃主動引導服務</b>	(1)於各辦公處所分配志工，招呼引導洽公民眾至正確櫃台。 (2)排定人員先行審核等候民眾證明文件，實施主管及排定資深人員走動式服務，以免民眾耗時空等或徒勞奔波，並視待辦民眾多寡適時增開受理櫃台支援、增設網路預約掛號系統縮短民眾等候時間。	戶籍行政課 戶籍登記課
	<b>2. 一次完整服務</b>	(1)開立一次告知單，告知民眾應攜帶證明文件，避免民眾奔波，徒增困擾。 (2)門牌、國籍因案件程序無法立即取件，故開立「回執單」告知民眾取件日期或由本所函文通知辦理情形，以達行政流程透明化。	戶籍行政課 戶籍登記課
	<b>3. 服務問題系統化</b>	網站設置線上諮詢、申請須知與案例分享，便利民眾更能獲得相關戶政業務資訊。	戶籍行政課 戶籍登記課
	<b>4. 提升服務流程透明度</b>	(1)本所網站提供受理案件申請及大宗戶籍謄本線上查詢功能，提供申請人網路查詢案件辦理進度。 (2)利用網路提供戶政業務申請須知及法令查詢、申請書下載，辦公場所設置作業標準流程圖以告知申請人處理程序及辦理期限。 (3)透過高雄市戶政線上 e 指通 APP，民眾預約或申辦案件，可透過民眾所留電子信箱，主動	戶籍行政課

		<p>傳遞受理情形與辦理進度。</p> <p>(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。</p> <p>(5)於各辦公處所設置「戶政人員工作手冊-戶政ABC」羅織各種英文見面招呼語及各種戶政相關英文用語，以因應外國人士洽公時之英語服務。</p> <p>(6)利用網站提供戶政業務申請須知及法令查詢、申請書下載，並於辦公場所設置作業標準流程圖，提供民眾申辦時參閱。</p>	
	<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><b>1. 注重服務禮貌</b></p> <p>(1)定期辦理服務品質民意問卷調查，年終時依調查統計結果加以統計並分析，修正調查項目或作為改進服務措施。</p> <p>(2)受理戶籍登記起身迎接，使民眾充分感受到戶政人員服務之熱忱，提升機關專業、親切、具責任感之優質形象。</p> <p>(3)每月由主管人員實施電話禮貌測試，並將測試結果傳閱同仁予以檢討改進。</p>	<p>戶籍行政課 戶籍登記課</p>

		<p><b>2. 友善洽公環境</b></p> <p>(1) 實施分處辦公(本所及第二辦公處)，提供民眾洽公之便利性。</p> <p>(2) 提供舒適、溫馨、優質之洽公環境品質。</p> <p>(3) 懸掛藝術畫作，提昇洽公環境文藝氣息。</p> <p>(4) 備有舒適座椅，並設有書報架、飲水機、老花眼鏡等供民眾使用。另有盥洗室設置、幼兒遊戲區及身心障礙設施(性別友善廁所、愛心鈴、電梯)等供民眾使用。</p> <p>(5) 櫃檯服務項目、人員姓名等標示正確及易辨識，並有中英文雙語並列標示服務。</p> <p>(6) 規劃綜合受理櫃檯，一處收件全程服務。另依案件性質不同(如改名、國籍、門牌及自然人憑證等)設置專屬櫃台服務。</p> <p>(7) 盥洗室設置親子及身心障礙專用室及無障礙設施(斜坡道、愛心鈴、電梯)等，以提供優質、良善的洽公環境。</p> <p>(8) 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>	<p>戶籍行政課 戶籍登記課</p>
		<p><b>3. 定期維護設施</b></p> <p>定期辦理辦公廳舍環境設備檢查，適時更新與改善。</p>	<p>戶籍行政課</p>
	<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><b>1. 免費網路服務設施</b></p> <p>本所之所本部與第二辦公處皆依「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>	<p>戶籍行政課</p>
		<p><b>2. 鼓勵創新研究</b></p> <p>(1) 不定期召開業務革新建議會議，研提革新建議案報民政局。</p> <p>(2) 本所不定期派員前往國內績優戶政機關進行標竿學習，藉由參獎自我努力及學習。</p>	<p>戶籍行政課 戶籍登記課</p>

二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	(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。	<b>建置民眾參與多元管道</b> 1. 網站設置首長信箱，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。 2. 辦公處所提供民眾意見反映表，廣納建言，提升服務效能及品質。 3. 建立通報系統陳報上級，將輿論報導不實事項，發布新聞稿詳加說明並立即澄清。 4. 成立臉書、LINE 等網路社群，提供民眾對公共議題回應之管道。	戶籍行政課 戶籍登記課
	(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建議，適予調整服務措施。	<b>1. 輿情回應機制</b> (1) 對於口頭、書面、電子郵件之陳情案件均有專人錄案列管，並要求依限回覆。 (2) 專人負責蒐集剪報資料，陳閱首長及相關課室，瞭解輿情、民情，適時回應媒體報導，以正視聽。 (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，降低民眾抱怨，提升服務品質。 (4) 網站設置線上諮詢、申請須知與案例分享，便利民眾更能獲得相關戶政業務資訊。 (5) 定期辦理服務品質民意問卷調查，年終時依調查統計結果加以統計並分析，作為未來改進服務措施之參考。	戶籍行政課 戶籍登記課
		<b>2. 常見問題集 (FAQ)</b> 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。	戶籍行政課 戶籍登記課
	(三) 依據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	<b>1. 滿意度調查</b> (1) 每年 3 月至 10 月定期辦理民眾服務滿意度民意調查。 (2) 服務品質調查問卷根據服務對象及類型的不同而設計，以瞭解不同民眾對機關及各項	戶籍行政課

	既有措施。	服務措施的感受。	
		<b>2. 滿意度調查結果回饋業務</b> (1)服務品質問卷調查依本所洽公民眾隨機發給填寫並回收，以求提高調查的信度及效度。 (2)服務品質問卷調查表回收後由專人依規定列管，並依規定時依限內回應。	戶籍行政課
	(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	<b>1. 陳情管道多元化</b> (1)對於口頭、書面、電子郵件之陳情案件均有專人錄案列管，並要求依限回覆。 (2)網站設置首長信箱，辦公處所設置民眾意見反映書，供民眾反映及建議，廣納民眾意見以為檢討改進或訂定符合民意期待之政策。 (3)定期辦理民眾意見調查表檢視服務措施並分析檢討改進。 (4)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，降低民眾抱怨，提升服務品質。	戶籍行政課 戶籍登記課
	<b>2. 建立處理標準程序</b> (1)專人負責市府網站建置之線上即時服務系統-人民陳情部分，並依規定稽催管制。 (2)依據「高雄市政府及所屬機關處理人民陳情案件要點」訂定本所人民陳情案件處理作業規定，管考回覆時限並公布於本所網站。	戶籍行政課	

<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><b>1. 全功能化單一窗口</b></p> <p>(1) 目前設置綜合受理櫃台計 19 個（本所 10 個、第二辦公處 9 個），提供單一窗口服務，並視民眾等待人數適時調配人力，增加受理櫃台，另設有專門業務窗口（如自然人憑證、改名、門牌、國籍業務、檔案應用等）5 個，確實達到便民服務效益。</p> <p>(2) 設置綜合受理櫃台，實施一處收件全程服務之便民措施，由戶政人員及志工提供導引服務及業務諮詢服務。</p>	<p>戶籍行政課 戶籍登記課</p>
		<p><b>2. 客製化或行動化窗口</b></p> <p>(1) 設置「愛心親善櫃台」快速通關窗口，以加強宣示戶政對年長、身心障礙、懷孕婦女、攜帶 3 歲以下嬰幼兒者等需求的重視，希望提供安全、舒適及便利的洽公服務環境，具體實踐照顧老弱婦孺的理念。</p> <p>(2) 成立行動化戶政所，定期於合群里辦公處、崇實里及自助里聯合辦公處受理戶籍相關案件。</p> <p>(3) 設立法院駐點服務定期於法院受理戶籍相關案件，方便民眾辦理。</p>	<p>戶籍行政課 戶籍登記課</p>
	<p>(二) 衡酌實際需求，開發線上申辦及跨平台通用服務，增加民眾使用意願。</p>	<p><b>1. 線上申辦服務</b></p> <p>(1) 網站提供線上申請、線上預約、線上諮詢及各項申辦案件申請書下載服務。</p> <p>(2) 提供高雄市戶政線上 e 指通 APP 預約或申辦案件，民眾所留電子信箱，主動傳遞受理情形與辦理進度。</p>	<p>戶籍行政課 戶籍登記課</p>
		<p><b>2. 擴展線上服務項目</b></p> <p>(1) 定期召開創新服務小組會議，鼓勵同仁勇於建言及創新線上申辦服務作為，增加民眾使用意願。</p> <p>(2) 設置人口統計專區，人口統計資料每月更新供各界人士及學術上之應用，以提供便捷與 e 化服務措施。</p>	<p>戶籍行政課 戶籍登記課</p>



		<p><b>3. 行動化主題服務網頁</b></p> <p>(1)本所網站提供連結護照姓名英譯、中文地址英譯等連結提供部分外語線上申辦服務機能。</p> <p>(2)本所網站提供連結至高雄市政府網站首頁、坐月子到宅服務專區、新住民服務專區、婦女生育津貼專區等，便利民眾查詢。</p> <p>(3)連結與戶政業務相關網站，以提供民眾瀏覽便捷性。</p> <p>(4)建置英文版網頁，提供外國籍民眾完善網站服務功能，維護其知的權利。</p>	<p>戶籍行政課 戶籍登記課</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><b>1. 強化跨機關便民服務資訊平臺</b></p> <p>(1)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> <p>(2)為提供市民更便捷的規費支付方式，實施一卡通繳納戶政規費便民服務措施，讓民眾洽辦戶政業務，免攜帶現金、免找零，輕鬆繳納戶政規費。</p> <p>(3)配合辦理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、稅捐及監理..等機關申請變更戶籍地址及姓名，有效減少戶籍謄本使用量，達節能減碳之效。</p>	<p>戶籍行政課 戶籍登記課</p>

		<p><b>2 提升跨域整合服務</b></p> <p>(1)配合辦理跨機關服務資訊平台運用，強化各機關（單位）橫向聯繫，及垂直服務整合，提升合作關係。</p> <p>(2)連結民政局網站各種查詢選項及溝通系統，提供與民眾互動網路溝通環境。</p> <p>(3)連結道路門牌查詢，並持續維護更新本區道路門牌地標資料，提供民眾可上網查詢最新道路、門牌、地標位置。</p> <p>(4)本所網站設置坐月子到宅服務專區、新住民服務專區、婦女生育津貼、歸化測試專區、政府資訊公開專區等各種主題專區，便利民眾查詢各種主題資訊。</p> <p>(5)本所提供電腦網路及讀卡機，供民眾使用自然人憑證申請戶籍謄本。</p> <p>(6)配合民政局推動建置法院駐點戶政服務站，並參與輪值於高雄少年及家事法院駐點服務受理戶籍案件</p>	<p>戶籍行政課 戶籍登記課</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><b>多元參與管道</b></p> <p>1. 設置網站首長信箱及問卷調查，提供民眾反映意見與多元的網路參與管道。</p> <p>2. 設置臉書及 LINE 等與民眾互動之電子參與途徑，提供民眾友善網路溝通環境。</p>	<p>戶籍行政課 戶籍登記課</p>
<p>四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用</p>	<p>(一)體認服務對象屬性差異，對特殊或弱勢族群提供適性服務，降低其取得服務的成本。</p>	<p><b>1. 分眾服務設施</b></p> <p>(1)設置「愛心親善櫃台」快速通關窗口，以加強宣示戶政對年長、身心障礙、懷孕婦女、攜帶3歲以下嬰幼兒者等需求的重視，希望提供安全、舒適及便利的洽公服務環境，具體實踐照顧老弱婦孺的理念。</p> <p>(2)為解決瘖啞人士洽公溝通困擾，實施「戶政有愛-溝通無礙」手語服務，設置手語櫃台及 Skype 軟體連線，由專人提供視訊手語翻譯服務。</p>	<p>戶籍行政課 戶籍登記課</p>

		<b>2. 提供弱勢族群適性服務</b> (1) 持續改善並美化辦公廳舍環境設有幼兒遊戲區及身心障礙設施(性別友善廁所、愛心鈴、電梯)等供民眾使用。 (2) 配合辦理大陸及外籍配偶生活輔導諮詢。 (3) 持續辦理對老弱或行動不便者服務到家受理印鑑或身分證業務。	戶籍行政課 戶籍登記課
	(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。	<b>善用社會資源延伸服務據點</b> 1. 成立行動化戶政所, 定期於合群里辦公處、崇實里及自助里聯合辦公處受理戶籍相關案件。 2. 定期至法院駐點服務, 於法院受理各項戶籍業務相關案件, 方便民眾辦理。	戶籍行政課 戶籍登記課
	(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。	<b>行動市政服務</b> 1. 設置戶政即時通 SKYPE, 即時互動功能, 回應民眾意見並提供遠距服務。 2. 針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾, 提供行動化服務。	戶籍行政課 戶籍登記課
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。	<b>1. 服務資訊主動公開</b> 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(包含機關基本資料、工作計畫、服務措施、為民服務白皮書、政府公報、預決算情形)。	戶籍行政課
		<b>2. 政府資料開放</b> 設置人口統計專區, 人口統計資料每月更新供各界人士及學術上之應用, 以提供便捷與 e 化服務措施。	戶籍行政課
		<b>3. 網站資料連結正確性</b> (1) 定期檢視本所網站資料連結及更新, 提供正確戶政業務及政府資訊。 (2) 定期更新維護網站資訊內容, 避免有錯誤、過期資訊或超連結無效等情形。	戶籍行政課

		<b>4. 無障礙網站認證</b> 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。	戶籍行政課
	(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。	<b>公民參與</b> 1. 設置戶政即時通 SKYPE，即時互動功能，回應民眾意見並提供遠距服務。 2. 設置臉書及 LINE，提供民眾友善網路溝通環境、反映意見與多元的網路參與管道。 3. 於辦公處所提供民眾意見反映表，廣納建言，提升服務效能及品質。 4. 藉由里民大會或里業務會報，聽取民眾對市政決策之意見。	戶籍行政課 戶籍登記課
	(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。	<b>落實分層負責，簡政便民</b> 1. 本所依各種案件重要性訂定分層負責明細表，並定期檢討及調整，朝減章、減紙、便民的方向推動。 2. 鼓勵戶政人員就實務研提各項創新性業務、修正法規、簡化作業流程、整合內部業務或各戶政事務所橫向聯繫業務，以解決共通性服務問題，提升行政效能。	戶籍行政課 戶籍登記課
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。	<b>瞭解需求前瞻因應</b> 1. 利用網站、臉書及 LINE 等多元管道蒐集民意，瞭解當前社經發展趨勢或重大關鍵議題的關聯性，及對民眾的重要性。 2. 專人負責蒐集媒體輿論、問卷調查、首長信箱等民眾反映意見，適時回應媒體報導，以正視聽外，並配合辦理創意之加值服務。	戶籍行政課
	(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	<b>1. 運用線上服務系統</b> (1). 網站提供各項申辦案件申請書下載及線上諮詢服務。 (2) 透過高雄市戶政線上 e 指通 APP 預約或申辦案件，提供民眾便利、彈性服務，節省民眾等候時間，提升行政效率。	戶籍行政課 戶籍登記課

	<p>的運作彈性。</p>	<p><b>2. 雲端應用服務</b> 網站提供線上申請、線上諮詢服務，強化公務服務。</p>	<p>戶籍行政課 戶籍登記課</p>
		<p><b>3. 智慧辦公</b> (1) 配合辦理戶政事務所與地政、稅捐、監理及公、民營事業等機關(構)合作，落實跨機關服務措施，提供民眾便利的加值服務，提升行政效率。 (2) 提供「高雄市戶政線上 e 指通 App」申辦及預約各項戶籍案件服務。</p>	<p>戶籍行政課 戶籍登記課</p>
	<p>(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。</p>	<p><b>結合社會資源</b> 1. 運用社會人力資源-志工，協助戶政業務推動，以較少的成本得到更好的服務品質，創造機關正面形象。 2. 設置網站、臉書及 LINE 等多元網路參與管道，匯集民眾意見以務實解決服務或公共問題。 3. 配合跨機關大型活動及轄區各里活動中心，辦理戶政及相關業務宣導，使民眾更詳細得知最新法、政令規定。</p>	<p>戶籍行政課 戶籍登記課</p>
	<p>(四) 權衡服務措施的必要性，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><b>1. 外部效益</b> (1) 透過所務會議不定期檢討對民眾服務措施，追求更有效率、更便利的服務內容與服務流程，以降低民眾申辦各種戶政業務人力、物力成本。 (2) 鼓勵同仁研提業務革新及創新建議案件，建立作業流程與內控機制，確保工作程序一致化及標準化。 (3) 透過內部控制小組會議，定期檢討各項服務措施。 (4) 賡續推動以戶口名簿代替戶籍謄本，以減少民眾申請戶籍謄本量。</p>	<p>戶籍行政課 戶籍登記課</p>

		<p><b>2. 內部效益</b></p> <p>(1) 不定期辦理內部同仁各種講習、施行標竿學習，以提升本所內部人力服務效率，進而降低服務成本。</p> <p>(2) 鼓勵同仁研提業務革新及創新建議案件，建立作業流程與內控機制，確保工作程序一致化及標準化。</p>	<p>戶籍行政課 戶籍登記課</p>
--	--	---	------------------------

**伍、管制考核及獎懲：**

一、業務主管對於執行要項，實施不定期查核、測試，並於所務會議檢討執行成效。

二、對於各項業務執行成效及上級機關督導考核結果，列入平時及年終考核依據。

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。