

高雄市楠梓區戶政事務所106年度提升服務工作計畫

壹、計畫依據：

- 一、高雄市政府106年3月2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」。
- 二、高雄市政府106年4月7日高市民政秘字第10670169600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：

秉持企業行銷理念、顧客服務導向為主軸、以民為尊親切服務態度、簡化行政流程、透明便捷服務程序、廣徵並適時反映民意、整合政府與民間服務資源，提供創新、良善的服務品質與建立政府再造新形象。

參、實施對象：本所全體同仁。

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。	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。	1. 服務人員專業能力 (1). 每月於所務會議加強服務禮貌宣導，並針對戶政案例予以檢討改進。 (2). 依業務需求辦理在職訓練及工作講習，並鼓勵同仁參加中央、市府訓練中心所開設戶政專業知識及服務禮儀等相關課程及線上課程研習。 (3). 設置綜合受理櫃台，貫徹執行一處收件全程服務之便民措施，並由戶政人員及志工提供導引服務及業務諮詢服務。

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>(4). 定期辦理志工業務講習、接聽電話及應對禮儀之訓練。</p> <p>(5). 實施預審制度及排定資深人員走動式服務，隨時督導同仁服務民眾之態度及深度，瞭解民眾待辦案件情形，並主動協助民眾各項戶籍案件疑難問題，以提升機關專業、親切之優質形象。</p> <p>(6). 每年3月至10月定期辦理民眾服務滿意度民意調查。</p> <p>(7). 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。</p> <p>(8). 實施櫃台人員按號受理下一位民眾時「起身招呼」引導措施，塑造親民、尊重之優質形象。</p> <p>(9). 實施業務輪調制度。</p>	
	<p>2. 定期檢討表單及作業流程</p> <p>(1). 召開所務會議，檢討工作缺失，增進服務效益及品質。</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>(3). 每月製作各項服務案件統計表、印製</p>	<p>戶籍登記課 戶籍行政課</p>

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>戶籍案件申請須知、建立法令知識庫及提供標準申請書表於網站與服務場所供民眾參考使用。</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>(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。</p>	<p>1. 臨櫃主動引導服務 實施「預審制度」及「走動式服務」，隨時督導同仁服務民眾之態度及深度瞭解民眾待辦案件情形，並主動協助民眾各項戶籍案件疑難問題，縮短民眾等候時間。</p>	<p>戶籍登記課 戶籍行政課</p>
	<p>2. 一次完整服務 (1). 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。 (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。</p>	<p>戶籍登記課 戶籍行政課</p>
	<p>3. 服務問題系統化 提供為民服務諮詢及常見問題集(Q&A、FAQ、範例)。</p>	<p>戶籍登記課 戶籍行政課</p>
	<p>4. 提升服務流程透明度</p>	<p>戶籍行政課</p>

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>高雄市戶政線上e指通App提供申辦案件線上進度查詢系統，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。</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>1. 注重服務禮貌</p> <p>(1). 每年3月至10月定期辦理民眾服務滿意度民意調查。</p> <p>(2). 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。</p> <p>(3). 實施櫃台人員按號受理下一位民眾時「起身招呼」引導措施，塑造親民、尊重之優質形象。</p>	<p>戶籍登記課 戶籍行政課</p>
	<p>2. 友善洽公環境</p> <p>(1). 實施分處辦公(區分所本部、後勁、右昌三個辦公處)，提供在地化之便利服務，避免民眾勞頓奔波。</p> <p>(2). 賡續改善及美綠化辦公廳舍，營造有家的溫馨感覺之洽公環境。</p> <p>(3). 依節慶採不同主題之佈置方式，讓洽公民眾感受政府機關之用心。</p> <p>(4). 懸掛藝術畫作，提昇洽公環境文藝氣息及培養人文素養。</p> <p>(5). 受理櫃台及候件區</p>	<p>戶籍登記課 戶籍行政課</p>

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>設置舒適座椅，並設有書報架、飲水機、老花眼鏡等供民眾使用。</p> <p>(6). 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>(7). 櫃台服務項目、人員姓名等標示正確及易辨識，並提供中英文雙語標示服務。</p> <p>(8). 規劃全功能綜合受理櫃台；另依申辦案件性質不同（改名、國籍、門牌、自然人憑證及電子戶籍謄本服務專區等）設置專屬櫃台服務，以達一處收件全程服務之目標。</p> <p>(9). 設置「戶政業務導覽系統」，於大門入口處之民眾候件區，供民眾利用數位多媒體互動設備迅速取得相關資訊，縮短等候及詢問時間，並疏解人力不足之窘境。</p> <p>(10). 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>(11). 設置「愛心親善櫃台」：為營造戶政友善洽公環境，並配</p>	

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>合推動性別平等政策，凡年邁、身心障礙、懷孕婦女或有嬰幼兒隨行者洽辦戶政業務時，即享有免抽號碼牌、優先受理之貼心服務。</p> <p>(12). 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>(13). 設置「新住民生活諮詢服務」櫃台，提供新住民一站式貼心服務。</p>	
	<p>3. 定期維護設施 每年辦理洽公環境設備檢查，適時更新改善。</p>	戶籍行政課
二、重視全程意見回饋及參與，力求服	<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>(一) 納入民眾參與服務設計或邀請民間協力合作，提</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> <p>2. 鼓勵創新研究 定期召開創新服務小組會議，鼓勵同仁勇於建言及創新服務作為，發展優質服務。</p> <p>建置民眾參與多元管道 1. 網站設置「意見信箱」及「民意廣場」，供民眾反映及建議，做為檢討改進或訂定符合</p>

工作要項	工作重點	業務單位
務切合民眾需求	供符合民眾需求的服務。	民意期待之政策或行政措施。 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，提升服務品質。
(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。	1. 輿情回應機制 (1). 由專人處理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). 設置意見信箱，適時蒐集民意，以廣納民眾意見與建言，並予檢討改進。	戶籍登記課 戶籍行政課
	2. 常見問題集 (FAQ) 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。	戶籍登記課 戶籍行政課
	1. 滿意度調查 每年3月至10月定期辦理民眾服務滿意度民意調查。	戶籍行政課
(三)依據服務特性辦理滿意度調查，瞭解民眾對服務的看法，並據以檢討改善既有措施。	2. 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。	戶籍行政課
	1. 陳情管道多元化 (1). 由專人處理市府網站建置之線上即時	戶籍登記課 戶籍行政課

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>應，有效協助民眾解決問題。</p>	<p>服務系統-人民陳情部分。</p> <p>(2). 設置意見信箱，適時蒐集民意，以廣納民眾意見與建言，並予檢討改進。</p> <p>(3). 網站設置意見信箱，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或行政措施。</p> <p>(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，降低顧客抱怨，提升服務品質。</p>
	<p>2. 建立處理標準程序</p> <p>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」執行人民陳情案件處理，並管考回覆時限。</p>	<p>戶籍行政課</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</p> <p>規劃全功能綜合受理櫃台；另依申辦案件性質不同(改名、國籍、門牌、自然人憑證及電子戶籍謄本服務專區等)設置專屬櫃台服務，以達一處收件全程服務之目標。</p>

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>2. 客製化或行動化窗口</p> <p>(1). 設置「愛心親善櫃台」：為營造戶政友善洽公環境，並配合推動性別平等政策，凡年邁、身心障礙、懷孕婦女或有嬰幼兒隨行者洽辦戶政業務時，即享有免抽號碼牌、優先受理之貼心服務。</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>(3). 設置「新住民生活諮詢服務」櫃台，提供新住民一站式貼心服務。</p> <p>(4). 為推動更加便民的行動化服務，或便利老弱婦孺及行動不便者辦理戶政業務，定時/不定時推動行動化服務。</p>	<p>戶籍登記課 戶籍行政課</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>1. 線上申辦服務</p> <p>(1). 網站提供各項申辦案件申請書下載及線上諮詢服務。</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>(3). 提供「高雄市戶政線上e指通App」申</p>	<p>戶籍登記課 戶籍行政課</p>

工作要項	工作重點	業務單位
	辦及預約案件服務。	
	2. 擴展線上服務項目 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。	戶籍登記課 戶籍行政課
	3. 行動化主題服務網頁 (1). 連結民政局網站各種查詢選項及溝通系統，提供與民眾互動之網路溝通環境。 (2). 連結與戶政業務相關網站，以提供民眾瀏覽便捷性。 (3). 網站設置民意廣場，提供民眾友善網路溝通環境。 (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。 (5). 為使民眾易於尋找高雄大學特定區周邊道路與位置，建置雲端導覽系統(APP)，並整合Google Map提供路線規劃查詢功能，民眾可透過Android系統之行動裝置下載安裝，隨時查詢，另特繪製該區域道路平面圖放置網頁供民眾瀏覽。	戶籍登記課 戶籍行政課
(三)推動跨單位、跨機關服	1. 強化跨機關便民服務資訊平臺	戶籍登記課 戶籍行政課

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>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). 配合辦理跨機關便民服務資訊平台，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>2 提升跨域整合服務</p> <p>(1). 賡續推動以戶口名簿代替戶籍謄本，及加強宣導以自然人憑證申辦電子戶籍謄本措施，減少民眾申請戶籍謄本數量及費用之支出，以達「免附戶籍謄本」政策措施。</p> <p>(2). 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，減少戶籍謄本申請量，以減輕低收入戶費用支出負</p>	<p>戶籍登記課 戶籍行政課</p>

工作要項	工作重點	業務單位	
	<p>擔。</p> <p>(3). 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>(4). 另配合少年及家事法院通報轉介服務，即時受理法院通報轉介案件。</p> <p>(5). 與高雄少家法院跨機關合作，家暴被害人前往法院聲請領取保護令可以同時以傳真方式辦理「保護家庭暴力資料註記」，第一時間保障家暴被害人人身安全與權益。</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>多元參與管道</p> <p>提供多元的參與管道，供民眾反映意見。善用Web 2.0網路社群(如Facebook、YouTube、Twitter、LINE等)，觀測重要市政輿情趨勢。</p>	<p>戶籍登記課 戶籍行政課</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>1. 分眾服務設施</p> <p>(1). 設置「愛心親善櫃台」：為營造戶政友善洽公環境，並配合推動性別平等政策，凡年邁、身心障礙、懷孕婦女或有嬰幼兒隨行者洽辦戶政業務時，即享有免抽號碼牌、優先受理之貼心服務。</p> <p>(2). 為解決瘖啞人士洽公溝通困擾，實施</p>	<p>戶籍登記課 戶籍行政課</p>

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>「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>(3). 設置「新住民生活諮詢服務」櫃台，提供新住民一站式貼心服務。</p>	
	<p>2. 提供弱勢族群適性服務</p> <p>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。</p>	<p>戶籍登記課 戶籍行政課</p>
<p>(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。</p>	<p>善用社會資源延伸服務據點</p> <p>積極到校、到里等進行各項宣導，以落實各項政策推行，延伸服務據點。</p>	<p>戶籍登記課 戶籍行政課</p>
<p>(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。</p>	<p>行動市政服務</p> <p>1. 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>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。</p>	<p>戶籍登記課 戶籍行政課</p>
<p>五、開放政府透明治</p>	<p>(一) 建構友善安全資料開放</p>	<p>1. 服務資訊主動公開</p> <p>依據「政府資訊公開法」</p> <p>戶籍行政課</p>

工作要項	工作重點	業務單位	
理，優化機關管理創新	環境，落實資料公開透明，便利共享創新應用。	第7條規定，主動公開政府資訊及基本資料、法令、核心政策、服務措施及預決算情形等重要資訊。	
		2. 政府資料開放 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
		3. 網站資料連結正確性 (1). 不定期維護網站資訊，避免資訊錯誤、過期或超連結無效等情形。 (2). 不定期維護「戶政業務導覽系統」相關戶政資訊。 (3). 不定期更新 facebook 相關資訊，避免資訊錯誤、過期或超連結無效等情形。	戶籍行政課
		4. 無障礙網站認證 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	參加里民大會或里業務會報 藉里民大會或里業務會報，聽取民眾對市政決策之意見。	戶籍登記課 戶籍行政課

工作要項	工作重點	業務單位
	策溝通及對話交流。	
	(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。	落實分層負責，簡政便民 適時檢討及調整分層負責明細表，朝減章、減紙、便民的方向推動。
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。	瞭解需求前瞻因應 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。
	(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。	1. 運用線上服務系統 (1). 網站提供各項申辦案件申請書下載及線上諮詢服務。 (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。 (3). 提供「高雄市戶政線上e指通App」申辦及預約案件服務。
		2. 雲端應用服務 為使民眾易於尋找高雄大學特定區周邊道路與位置，建置「高雄大學特定區雲端導覽系統

工作要項	工作重點	業務單位
	APP」，提供路線規劃查詢功能，民眾可透過 Android 系統之行動裝置下載安裝，隨時查詢，另特繪製該區域道路平面圖放置網頁供民眾瀏覽。	
	3. 智慧辦公 (1). 為推動更加便民的行動化服務，或便利老弱婦孺及行動不便者辦理戶政業務，定時或不定時推動行動化服務。 (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。	戶籍登記課 戶籍行政課
(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。	結合社會資源 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，創造政府及機關正面形象。 2. 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。	戶籍登記課 戶籍行政課
(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	1. 外部效益 (1). 召開所務會議，檢討工作缺失，增進服務效益及品質。 (2). 鼓勵同仁研提業務	戶籍登記課 戶籍行政課

工作要項		工作重點	業務單位
	理性，重視服務的制度化及持續性。	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。	
		2. 內部效益 (1). 召開所務會議，檢討工作缺失，增進服務效益及品質。 (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。	戶籍登記課 戶籍行政課

伍、督考方式：

- 一、對於執行要項，創新會議小組成員及主管不定期查核、測試，並於創新會議及所務會議上報告查測結果。
- 二、依上級機關平時及不定期查訪缺失，由創新會議小組於會議中提出改善措施。
- 三、透過內部控制小組會議，定期檢討各項服務措施。
- 四、對於執行成效將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。