

# 高雄市苓雅區戶政事務所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」。

二、高雄市政府106年4月6日高市民政秘字第10630657400號函「高雄市政府民政局106年度提升服務執行計畫」(草案)。

## 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：本所各課及全體同仁

## 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)訂定機關年度提升服務工作計畫，具體規劃為民服務工作。	服務課	
	(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) 辦理員工教育訓練及鼓勵參加各項專業研習，建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象。 (2) 加強員工電話及櫃台服務禮儀，建立親切有禮的服務氛圍。	全所同仁
		<b>2. 定期檢討表單及作業流程</b> 定期檢查或檢討各項作業流程及申請表單，減併或減少應附文件種類。	全所同仁
		<b>3. 訂立標準作業程序</b> 訂立各項申請作業之	服務課

工作要項	工作重點	業務單位
	標準作業程序，包括流程說明及流程圖與核辦時限，登載於機關網站，提供民眾參閱。	
(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)設置服務台，主動招呼民眾並提供業務諮詢服務。(協助備齊所需證件或預審、告知申辦流程)。 (2)受理人員起身招呼，使民眾充分感受到戶政人員服務之熱忱，提升機關專業、親切及具責任感之優質形象。 (3)指派主管人員或資深人員主動提供民眾諮詢，並推動預審制度預先審查所申辦事項是否為戶所權責業務，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。	全所同仁
	<b>2. 一次完整服務</b> (1)設置綜合受理櫃台，實施一處收件全程服務之便民措施。 (2)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。	全所同仁
	<b>3. 服務問題系統化</b> 提供為民服務諮詢及常見問題集(Q&A、範例)。	全所同仁
	<b>4. 公布標準作業流程</b> 於機關網站提供服務	服務課

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>資訊及標準作業流程。</p> <p><b>5. 提升服務流程透明度</b></p> <p>(1) 機關網站連結高雄市戶政資訊服務網線上申辦、預約、查詢及連結內政部戶政司全球資訊網國籍案件進度查詢。</p> <p>(2) 於辦公場所公開受理申請案件作業程序、人民陳情作業流程、規費收費標準、及罰鍰基準表等，提供民眾申辦時參閱。</p> <p>(3) 網站提供相關業務資訊及法令查詢、登記須知及申請書下載。</p> <p><b>6. 逾期主動告知服務</b></p> <p>(1) 主動提供申請人收件確認訊息，若案件處理超過標準作業時間主動告知申請人，並提供逾期主動告知服務：告知申請人逾期原因、辦理情形，預計完成時間。</p> <p>(2) 各項申辦案件多採隨到隨辦方式，若有無法立即取件者，即開立「收件回執單」，告知民眾取件日期或由機關發文通知辦理情形。</p> <p>(3) 受理民眾申辦案件審核其證明文件發現不符時，則開立一次告知單，並委婉詳加說明及解釋內容，避免民眾奔波及民怨。</p>	<p>全所同仁</p> <p>全所同仁</p>

工作要項	工作重點	業務單位
<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)選派適當人員擔任第一線服務工作，並強化全體同仁服務禮儀與電話禮貌。</p> <p>(2)配合年度訓練需求，不定期舉辦業務法令教育訓練，以提高員工專業知能，並強化志工簡易相關業務訓練，俾提供洽公民眾第一線最優質的感動服務。</p> <p>(3)每月不定期辦理電話禮貌測試藉由檢核、惕勵、矯正等方式，不斷提升服務品質。</p> <p>(4)不定期辦理「服務滿意度調查」。</p>	<p>全所同仁</p>
	<p><b>2. 友善洽公環境</b></p> <p>(1)各項殘障設施完備，提供身障人士友善空間。</p> <p>(2)設置等候區，提供各式書報雜誌、茶水供民眾使用。</p> <p>(3)運用社會資源設置「藝文走廊」，並定期更新，提昇洽公環境文藝氣息。</p> <p>(4)營造英語洽公環境，各項標示更新為中英對照。</p> <p>(5)致力彰顯環保作為，落實政府節能減碳措施。</p> <p>(6)於民眾等候區及櫃台設置「免費充電站」，提供 USB 及 110V 兩種充電插座，提供手機或平板</p>	<p>全所同仁</p>

工作要項	工作重點	業務單位	
	<p>電腦使用者不時之需。</p> <p>(7)持續改善並營造友善節能洽公環境,規劃便捷服務動線及有必要的使用說明與管理,提供優質洽公環境品質。</p>		
	<p><b>3. 定期維護設施</b></p> <p>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>	服務課	
	<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>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>	服務課
	<p><b>2. 鼓勵創新研究</b></p> <p>鼓勵同仁針對不合時宜之法令或作業流程,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,提升行政效率。</p>	全所同仁	
<p>二、重視全程意見回饋及參與,力求服務切合民眾需求</p>	<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><b>建置民眾參與多元管道</b></p> <p>1. 建置民眾建言多元管道,如網站設置首長信箱、服務台設置意見信箱及問卷,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。</p> <p>2. 實施走動式管理,民眾有任何疑問、抱怨或紛爭,均可直接向</p>	服務課

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>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>(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。</p>	<p><b>1. 輿情回應機制</b>            (1)針對民眾意見、抱怨及新聞輿情，設有相關的回應機制，妥善因應掌握回應時效，檢討改進，作為未來改進之參考。            (2)針對民眾各式反映、陳情案件，予以妥善且有效處理，並由專人管制依限回覆。</p>	<p>全所同仁</p>
	<p><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。</p>	<p>全所同仁</p>
	<p><b>3. 大數據分析</b>            配合民政局實問卷調查，統計問卷滿意度，針對民眾意見即時回覆處理，並提報當年度「辦理服務品質民意調查報告」，以作為改進服務措施及提升整體滿意度之參考。</p>	<p>服務課</p>
<p>(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</p>	<p><b>1. 滿意度調查</b>            賡續辦理為民服務意見調查，分析檢討缺失並適時改善，俾提升行政效率及整體滿意度。</p>	<p>服務課</p>
	<p><b>2. 民調符合信度及效度</b></p>	<p>服務課</p>

工作要項	工作重點	業務單位
	既有措施。	有效執行滿意度調查，符合調查的信度及效度。
		<b>3. 滿意度調查結果回饋業務</b> 將滿意度調查結果進行檢討與改善，回饋業務，持續精進。
(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)建置民眾意見之暢通管道(如主任接待時間、電子信箱等管道)。由專人收件、分辦及追蹤，提供多重溝通管道。 (2)網站設置首長信箱、意見留言板，供民眾反映及建議，做為檢討改進意見之參考。 (3)製作人民陳情及申請案件作業流程圖表懸掛大廳，明確規範作業流程及時限，實施全程管制審慎追蹤處理，俾督促業務承辦人依限處理。
		<b>2. 建立處理標準程序</b> 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。建立各陳情管道受理案件處理分析及回覆流程。

工作要項	工作重點	業務單位
<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>  (1) 設置單一服務窗口，提供民眾「一處收件、全程服務」，加強櫃台人員處理各項申辦案件知能，縮短民眾等候時間。  (2) 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支出。  (3) 協助區公所及社會福利機關相關社福補助申請及複審案件，減少戶籍謄本申請量，以減輕低收入戶費用支出負擔。  (4) 配合辦理跨機關通報業務，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><b>2. 客製化或行動化窗口</b>  考量業務發展需求及個資維護安全，推動客製化、行動化服務。</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>  賡續推動戶政 e 指通 App 線上申辦業務及服務項目，提供完整申辦資訊並廣為宣導，提高線上服務案件。</p> <p><b>2. 擴展線上服務項目</b></p>

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>(1) 網站提供各項申辦案件申請書下載服務。</p> <p>(2) 設置人口及案件統計、外籍配偶專區及路街門牌查詢服務系統，供各界應用，並按時更新，以提升服務品質。</p>	
	<p><b>3. 行動化主題服務網頁</b> 於本所網站連結「高雄市戶政資訊服務網」，便利民眾使用行動裝置預約及查詢各項戶政服務。</p>	服務課
<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> 廣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>	全所同仁
	<p><b>2 提升跨域整合服務</b></p> <p>(1) 推動跨縣市、跨部門、跨領域的整合服務，減少民眾的往返奔波。</p> <p>(2) 實施與澎湖、金門及連江縣各戶所跨域合作辦理戶籍登記案件便民服務，設籍上揭縣市民眾可就近至任一戶政事務所辦理出生、死亡、姓名變更登</p>	全所同仁

工作要項	工作重點	業務單位
	記、戶長變更、國民身分證統號錯誤變更、原住民身分登記、教育程度註記及代發申請書及附件等戶籍案件。	
	<b>3. 設置主題專區</b> 網站設置戶政專區、新住民專區、性別主流專區等提供線上預約申辦、人口統計、國籍案例分享及國籍案件申辦進度查詢等跨機關資訊整合平台，方便民眾集中找尋主題資訊。	服務課
	<b>(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。</b>	<b>多元參與管道</b> 於機關網站設置意見調查、留言板、首長信箱及Facebook 粉絲專頁等管道，與民眾達到即時且互動的溝通。
<b>四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用</b>	<b>(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。</b>	<b>1. 分眾服務設施</b> 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。  <b>2. 提供弱勢族群適性服務</b> (1) 凡年邁、重病、行動不便之民眾無法親自辦理印鑑登記、變更或補領國民身分證、自然人憑證核發等，

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>均可向本所申請到宅服務，展現戶政關懷及貼心服務。</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，由專人提供視訊手語翻譯服務。</p> <p>(3)為營造戶政友善洽公環境，並配合推動性別平等政策，推行「愛心親善櫃台」便民措施，凡年邁、身心障礙、懷孕婦女或攜帶嬰幼兒者洽辦戶政業務時，均能享有免抽號碼牌、優先受理之貼心服務。</p> <p>(4)實施「6912週末貼心服務」，每週六上午9點至12點受理民眾戶籍登記業務，提供上班族民眾更便利的加值服務。</p> <p>(5)實施「戶政早班車」便民服務措施，週一至週五提前於早上7點30分受理民眾戶籍登記業務，提供更多元及便捷的加值服務。</p> <p>(6)實施主管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>	
(二)搭配複合策	<b>善用社會資源延伸服務</b>	全所同仁

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>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>(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><b>據點</b></p> <p>實施行動戶政所每月派員至本轄區較偏遠、高齡社區及不定期活動設置行動機具，提供民眾申辦案件。</p> <p><b>行動市政服務</b></p> <p>(1)實施行動戶政所每月派員至本轄區較偏遠、高齡社區及不定期活動設置行動機具，提供民眾申辦案件。</p> <p>(2)派員至轄區各國中受理學生初領國民身分證，免除學生及家長奔波不便。</p> <p>(3)受理民眾電話、網路及通信申辦戶籍謄本及戶口名簿核發案件，擴大便民服務，避免民眾來所申辦，往返費時，以提升服務效能。</p> <p>(4)為節省民眾寶貴時間、提供線上預約申請及網路表單下載，減少民眾之等候時間及來回奔波次數。</p> <p>(5)實施異地受理案件服務，免除民眾往返奔波戶籍地，節省受理時間。</p>
<p>五、開放政府透明治理，優化機關管理創新</p>	<p>(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。</p>	<p><b>1. 服務資訊主動公開</b></p> <p>於本所網站提供本所基本資料、各項服務措施及提升服務品質計畫等資訊，並定期維護更新資訊內容。</p> <p>服務課</p>

工作要項	工作重點	業務單位
	<p><b>2. 政府資料開放</b> 於本所網站提供未涉及個人資訊之各項人口統計數據、案例分享、戶政 Q&amp;A 等，供民眾下載運用。</p>	服務課
	<p><b>3. 網站資料連結正確性</b> 訂定網站、網頁資料更新規定，維護網站資訊，避免資訊錯誤、過期或超連結無效等情形。</p>	服務課
	<p><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。</p>	服務課
<p>(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。</p>	<p><b>運用公眾場合行銷</b> (1)利用里民大會宣導本所法令及執行成效。 (2)運用本所網站、臉書等，迅速主動傳遞各式訊息。 (3)不定期配合社區各式活動，妥善規劃戶政業務相關宣導活動。 (4)利用機關網站、公佈欄、跑馬燈、傳播媒體等，加強宣導各項戶政政策及便民服務措施，爭取民眾認同及肯定。 (5)將各項施政措施及執行成效文宣資料放置宣導櫃供民眾取閱。</p>	全所同仁
<p>(三)檢討機關內部作業，減省不必要的審</p>	<p><b>落實分層負責，簡政便民</b> 適時檢討及調整分層負</p>	全所同仁

工作要項	工作重點	業務單位	
	核及行政作業，聚焦核心業務，推動服務創新。	責明細表，朝減章、減紙、便民的方向推動。	
六、掌握社會發展趨勢，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> 透過里民大會或社區相關活動，瞭解民眾心聲作為改進依據。	全所同仁
	(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。	<b>1. 運用線上服務系統</b> 以網路方式提供民眾線上申辦服務。	全所同仁
		<b>2. 智慧辦公</b> (1)積極推動高雄市戶政線上e指通App線上申辦系統，提供民眾不限場域、時間、設施免等待服務。 (2)利用行動戶政所到宅服務減少民眾奔波次數，提升行政效率。	服務課
	(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。	<b>結合社會資源</b> 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。	服務課
(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理	<b>1. 外部效益</b> (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)、	全所同仁	

工作要項		工作重點	業務單位
	性，重視服務的制度化及持續性。	人力減少、物力減少的效果。	
		<b>2. 內部效益</b> 辦理同仁文書處理、電話服務禮及案例分享等講習，以提升機關人力服務效率，進而達到事半功倍之效益。	全所同仁
		<b>3. 成本合理性</b> 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，作為服務策略選擇的例外原則。	全所同仁

#### 伍、督考方式

- 一、由各課課長、研考針對各課缺失輔導改進，鼓勵並提醒各承辦人員積極投入服務改善工作，俾利服務品質及績效之提升。
- 二、配合高雄市政府及民政局辦理戶政評鑑及年度查核，並依期程備妥相關資料以供查察。