

# 高雄市前鎮區戶政事務所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」及「高雄市政府民政局106年度提升服務執行計畫」。

## 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品質計畫，具體規劃為民服務工作。	戶籍服務課	
	(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	1. 服務人員專業能力 每月彙編最新戶籍法令函釋供同仁參閱、不定期辦理戶政相關法令案例講習，以及定期舉行法令知能測驗，提升全所同仁專業能力以勝任服務工作。	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課
		2. 定期檢討表單及作業流程 定期檢查或檢討各項作業流程及	戶籍登記課 戶籍行政課

正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。	申請表單，減併或減少應附文件種類。	戶籍服務課
	<b>3. 訂立標準作業程序/SOP</b> 製作戶籍案件申請須知，並提供申請書表於網站及服務場所供民眾使用，建立標準作業規範。	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課
(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> 設置服務台，由本所人員或志工主動招呼臨櫃民眾提供諮詢服務(協助備齊所需證件或預審、告知申辦流程)，並引導至正確櫃台完成申辦程序。	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課
	<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) 提供「退件一次告知單」方便民眾補件，減少申辦過程補件次數。	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課
	<b>3. 服務問題系統化</b> 網站提供常見問題集(Q&A)供民眾參閱。	戶籍服務課
	<b>4. 公布標準作業流程</b> 網站提供業務及法令查詢、申請案件及申請書表下載，辦公場所設置作業標準流程圖。	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課
	<b>5. 提升服務流程透明度</b> 受理各項申辦案件原則採隨到隨辦方式，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本所發文通知辦理情形。	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課
	<b>6. 逾期主動告知服務</b> 受理各項申辦案件原則採隨到隨辦方式，若案件處理超過標準作業時間主動告知申請人逾期原因、辦理情形及預計完成時間。	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課

	(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。	<b>1. 注重服務禮貌</b> 定期辦理「服務滿意度調查」及「電話服務品質及禮貌測試」。	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課
		<b>2. 友善洽公環境</b> 持續改善並營造友善節能洽公環境,規劃便捷服務動線,充實核心設施或一般設施(包括:單一窗口、書表填寫範例、雙語標示、停車空間、等候區、性別或無障礙設施等),建立「環境友善」的洽公環境。	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課
		<b>3. 定期維護設施</b> 定期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。	戶籍服務課
	(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。	<b>1. 免費網路服務設施</b> 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。	戶籍服務課
		<b>2. 鼓勵創新研究</b> 鼓勵同仁研提業務革新建議案,提出流程簡化前後比較、處理時間縮短情形,及配套法規及制度修訂為量化服務參據。	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課
		<b>3. 進行標竿學習</b> 向其他績優機關學習為民服務績優作為,提升本所為民服務品質。	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課
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> 建置民眾建言多元管道,包含意見信箱、服務品質民意調查等。	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課
	(二)善用各類意見調查工具與機制,蒐集	<b>1. 輿情回應機制</b> (1) 依據行政程序法及「高雄市政府及所屬機關處理人民陳情	戶籍服務課

	民眾對服務的需求或建議,適予調整服務措施。	案件要點」,訂定本所處理人民陳情案件作業要點,並管考回覆時限。 (2) 設置意見信箱,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。	
		<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。	戶籍服務課
		<b>3. 大數據分析</b> 利用服務品質民意調查或人民陳情、建議事項等相關數據統計分析,做為未來改善服務措施之參考。	戶籍服務課
(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。		<b>1. 滿意度調查</b> 辦理民眾意見調查,分析調查結果,改進服務缺失,以提升為民服務品質。	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課
		<b>2. 民調符合信度及效度</b> 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。	戶籍服務課
		<b>3. 滿意度調查結果回饋業務</b> 依高雄市政府民政局所屬各區戶政事務所辦理「服務品質民意調查」實施計畫,彙整統計調查資料,年終時將成果統計報告表陳報民政局,作為修正調查項目或改進服務措施之參考,以提升整體滿意度。	戶籍服務課
(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> 網站及辦公廳舍設置意見信箱,供民眾反映及建議,並針對陳情案積極回應。	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課
		<b>2. 建立處理標準程序</b>	戶籍服務課

		依據行政程序法及「高雄市政府及所屬機關處理人民陳情案件要點」，訂定本所處理人民陳情案件作業要點，建立處理標準程序並管考回覆時限。	
三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	(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。	<b>1. 全功能化單一窗口</b> 設置綜合受理櫃台，提供民眾「一處收件、全程服務」之全功能化單一窗口服務，並推動減章或減少民眾申辦案件應檢附的書表等紙本資料。	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課
		<b>2. 客製化或行動化窗口</b> 利用行動化設備提供到府服務、駐點服務等客製化、行動化服務。	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課
	(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。	<b>1. 線上申辦服務</b> 配合內政部戶政司全球資訊網「網路預約戶政登記」及民政局「戶政線上e指通」APP、戶政資訊服務網線上預約及申辦系統，受理民眾線上預約及申辦服務。	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課
		<b>2. 宣導線上服務</b> 利用網站、公布欄、跑馬燈、大型集會等方式宣導線上服務，提高線上服務案件。	戶籍服務課
	(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。	<b>1. 強化跨機關便民服務資訊平臺</b> 利用「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」，提供民眾便捷服務，簡化作業流程，民眾申辦免書證，提昇政府機關整體為民服務品質。	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課
		<b>2. 提升跨域整合服務</b> 配合民政局推動與離島及偏遠縣市跨域合作辦理戶籍案件，減少民眾的往返奔波。	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課
	(四)關注社經發展新趨勢，運用創新策略，持續精進	<b>多元網路參與管道</b> 網站建置「意見信箱」及臉書粉絲團，提供多元的參與管道，供民眾反映意見。	戶籍服務課

	服務遞送過程及作法,提升服務效能。		
四、關懷多元對象及城鄉差距,促進社會資源公平使用	(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>1. 分眾服務設施</b> 設置愛心親善櫃台,提供年長、行動不便、懷孕婦女或攜帶嬰幼兒者洽辦戶政業務之快速通關窗口服務。	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課
		<b>2. 提供弱勢族群適性服務</b> 利用行動化設備,提供行動不便或年長者到府服務申辦戶政業務。	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課
	(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> 定期於本區崗山仔中區老人活動中心及新正新醫院提供駐點服務,受理民眾諮詢及申辦戶政業務。	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課
	(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> 配合民政局開發「戶政線上e指通」APP,提供民眾線上預約及申辦戶政業務服務。	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課
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。	戶籍服務課
		<b>2. 政府資料開放</b> 在無個資疑慮下開放資料或 API 供加值應用。	戶籍服務課
		<b>3. 網站資料連結正確性</b> 定期檢視本所網站資料連結正確性與即時性,隨時更新。	戶籍服務課

		<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。	戶籍服務課
	(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。	透過意見信箱、民意調查及人民陳情案件等意見反映管道，聽取民眾對市政決策之意見，強化政策溝通及對話交流。	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課
	(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> 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。	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課
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> 透過意見信箱、民意調查及人民陳情案件等意見反映管道，瞭解民眾需求，作為創新及改善服務措施之依據。	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課
	(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的運作彈性。	<b>1. 運用線上服務系統</b> 配合內政部戶政司全球資訊網「網路預約戶政登記」及民政局戶政資訊服務網線上預約及申辦系統，受理民眾線上預約及申辦服務。	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課
		<b>2. 雲端應用服務</b> 配合民政局「戶政線上 e 指通」APP，受理民眾線上預約及線上申辦戶政業務，提供民眾不限場域、時間、設施的服務。	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課
	(三) 結合跨域整合、引進民間資源、社會創新及開放社	<b>1. 結合社會資源</b> 招募志工20人，協助本所推展戶政便民利民措施，提升為民服務品質。	戶籍服務課

	群協作等策略,務實解決服務或公共問題。	<b>2. 善用群眾智慧</b> 蒐集媒體輿論、問卷調查及意見信箱等民眾反映意見,整合各項戶政為民服務工作,規劃具有創意之增值服務,如週六上班、戶政免付費到宅服務專線、網路線上預約及申辦等便民服務措施。	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課
	(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性,重視服務的制度化及持續性。	<b>1. 外部效益</b> 配合民政局每月填報各項為民服務措施之案件數,作為檢討各項為民服務措施之依據。	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課
<b>2. 內部效益</b> 利用所務會議辦理戶政最新法令及案例研討、辦理法令知能測驗、每月彙編最新戶政法令函釋供同仁參閱,以提升機關內部人力服務效率,進而降低服務成本。		戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課	
<b>3. 成本合理性</b> 配合民政局每月填報各項為民服務措施之案件數,作為檢討各項為民服務措施成本合理性之依據。		戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課	

## 伍、管理考核

為落實執行績效,本所針對本工作計畫加強辦理查核工作,針對缺失,隨時檢討改進,落實為民服務工作之推動。