

高雄市仁武區戶政事務所106年度提升服務工作計畫

壹、計畫依據

依據高雄市政府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」及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(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。	依據高雄市政府及民政局106年度提升服務執行計畫，參照本所業務特性、顧客需求及年度工作重點，研訂工作計畫，公布於本所網站及工作場所。	本所
	(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 <ul style="list-style-type: none"> ● 配合年度訓練需求，派員參加研習課程並定期進行案例教育訓練，以提升員工工作專業知能。 ● 建立櫃台案例分享制度，建立同類案件相同處理標準並達知識共享效益。 	本所
		2. 定期檢討表單及作業流程 <p>定期召開所務會議，檢討書表填寫內容事項、應備書證及作業流程簡化之可能，以達到簡化民眾申辦提證事項。</p>	本所

工作要項		工作重點	業務單位
		3. 訂立標準作業程序/SOP <ul style="list-style-type: none"> ● 定期更新本市戶政人員工作手冊,提升櫃台人員處理各項申辦案件知能。 ● 提供常用申請書表於服務場所及網站供民眾使用。 ● 訂立申請作業之標準作業程序,包括流程說明及流程圖與核辦時限,登載於機關網站或廳舍,提供民眾參閱。 	本所
	(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。	1. 臨櫃主動引導服務 <ul style="list-style-type: none"> ● 實施預審制度預先審查洽公民眾申辦事項及相關書表,避免申請人耗時空等或徒勞奔波。 ● 實施主管走動式服務,隨時督導人員服務態度民眾待辦案件情形。 	本所
		2. 一次完整性服務 <ul style="list-style-type: none"> ● 臨櫃諮詢應開立一次告知單,提醒民眾完整應備文件。 ● 電話諮詢應主動詢問相關資訊後,告知應備文件、規費及應注意事項。 ● 各項戶籍登記案件均採隨到隨辦方式辦理,如遇有戶役政異常無法立即辦理,由該受理人員先行收件並開立回執單,主動告知辦理進度於完成辦理後,通知民眾取件。 	本所

工作要項		工作重點	業務單位
		3. 服務問題系統化 蒐集民眾常見諮詢問題建立本所常見問題(FAQ)及為民服務措施介紹。	本所
		4. 公布標準作業流程 於官網公告本所服務項目與作業流程資訊，並設置各項業務連結作業，便利民眾瀏覽點閱。	本所
		5. 提升服務流程透明度 <ul style="list-style-type: none"> ● 提供高雄市 e 指通線上申辦案件、戶政司線上進度查詢資訊。 ● 戶政 e 指通案件進度由專人即時更新進度，透過系統發送通知予申請人。 	本所
		6. 逾期主動告知服務 專案案件如：大宗謄本、英文謄本、門牌編釘、國籍案件等，如需先行收件，開立回執聯，確認繳附文件，並主動告知办理流程或取件日期或以公文通知辦理情形。	本所
	(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。	1. 注重服務禮貌 <ul style="list-style-type: none"> ● 強化服務人員服務禮儀與專業知能答覆技巧，每月與烏松戶所合作執行電話互測計畫，所內自行測試1通，年度依據測試成績辦理獎懲。 ● 定期辦理民眾意見調查，並以洽公之成年民眾為主，分析調查結果作為本所及民政局業務改進或政策訂定參考依據。 	本所

工作要項		工作重點	業務單位
		<p>2. 友善洽公環境</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 規劃全功能綜合受理櫃台，另特定性質申辦案件（如：國籍、門牌等）設專屬櫃台，一處收件，全程服務。 ● 設置「愛心親善櫃台」，提供年邁長者、行動不便、懷孕婦女及攜童者，免抽號碼牌、免等候，由志工或服務人員直接引導至「愛心親善櫃台」優先辦理之服務。 ● 營造英語洽公環境，各項標示更新為中英對照。 ● 設置「i-Taiwan」免費上網服務及法律扶助 SKYPE 視訊遠端服務。 ● 設置民眾等候區及提供飲水設備、書報雜誌供民眾閱覽。 ● 設置哺乳室及無障礙廁所，提供婦女及民眾安全的洽公環境。 ● 設置寶貝專屬洽公等候區，讓攜童洽公等候的親子有專屬空間。 ● 提供戶政資訊服務網 QR CODE 便利市民透過行動載具掃描連結至網站查詢完整戶政資訊。 ● 設置手機充電站及走動式行動電源，隨時提供民眾充電服務。 	<p style="text-align: center;">本所</p>

工作要項		工作重點	業務單位
		3. 定期維護設施 持續改善並綠美化辦公廳舍，適時調整洽公動線，並由專人定期檢視辦公環境各項設備安全及維護，確保友善安全之洽公場所。	本所
	(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。	1. 免費網路服務 <ul style="list-style-type: none"> ● 設置「i-Taiwan」免費上網服務。 ● 提供法律扶助 SKYPE 視訊遠端服務。 ● 提供手語視訊 SKYPE 視訊遠端服務。 	本所
		2. 鼓勵創新研究 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，持續提升服務品質，提供優質服務。	本所
		3. 進行標竿學習 不定期辦理標竿學習，透過分享或參訪績優機關或民間企業之服務特色，提升同仁為民服務概念。	本所
二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	(一) 納人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。	建置民眾參與多元管道 <ul style="list-style-type: none"> ● 設置民意信箱並定期辦理滿意度調查，並由研考人員專責處理及管制。 ● 網站設置首長信箱，專人定時收信處理回應。 ● 每日由專人至市府線上即時服務系統檢視陳情案件，專人分案處理。 ● 臨櫃受理各項戶籍登記案件，如有任何疑義、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 	本所

工作要項		工作重點	業務單位
		<p>排除紛爭，降低顧客抱怨，提升本所服務品質。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 成立 Facebook 粉絲專頁，透過留言互動、訊息傳遞，即時回應。 ● 3月至10月每月固定辦理民意滿意度問卷調查。 	
	<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>1. 輿情回應機制</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 每日由專人至市府線上即時服務系統檢視陳情案件，專人分案處理。 ● 官網設置機關信箱，提供民眾反映與建議，透過案件分析，研訂改善服務措施，以符合民意期待。 ● 臨櫃受理各項戶籍登記案件，如有任何疑義、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，提升本所服務品質。 ● 配合戶政通報系統，與本所相關之輿論報導不實事項，即時發布新聞稿詳加說明並立即澄清。 ● 配合各項活動適時發布新聞稿並於網站張貼，由研考人員負責蒐集剪報資料，陳閱主管人員，以瞭解輿情、民情，並能適時回應或妥善處理。 	本所
		<p>2. 常見問題集(FAQ)</p> <p>於本所網站建立「常見問題集」(FAQ)，廣蒐民意並將相關資訊轉換為本所服務措施或作為各項為民服務工作之參考。</p>	本所

工作要項		工作重點	業務單位
		3. 大數據分析 <ul style="list-style-type: none"> ● 定期辦理民意調查，分析調查結果作為本所及民政局作為業務改進或政策訂定參考依據。 ● 整體民眾滿意度調查工作，於年度結束時加以統計分析，並將結果陳報民政局以發布新聞稿。 	本所
	(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。	1. 滿意度調查 <ul style="list-style-type: none"> ● 3月至10月每月固定辦理一般性洽公民眾滿意度問卷調查。 ● 依據業務需求或專案推動情形，不定期辦理專案性滿意度問卷調查。 	本所
		2. 民調符合信度及效度 <ul style="list-style-type: none"> ● 問卷調查採用系統抽樣，一般例行性洽公民眾滿意度調查依據號碼牌每逢10號進行調查。 ● 專案性問卷及內部員工滿意度問卷均以全體為調查對象，以符合問卷調查信、效度。 	本所
		3. 滿意度調查結果回饋業務 <p>問卷調查由專人進行分析，調查結果提供主管參考，並依據民眾回饋情形研擬改善措施，持續精進，提升內外部顧客滿意度。</p>	本所

工作要項		工作重點	業務單位
		4. 機關內部滿意度調查 年度辦理內部員工滿意度調查1次，調查結果提供主管參考，據以調整，以提升內部同仁滿意度，有助內部組織發展及為民服務品質。	本所
	(四) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	1. 陳情管道多元化 <ul style="list-style-type: none"> ● 本所出入口設置民意信箱，提供民眾透過紙本意見反映，並由專人每日檢示，如有案件，立即回應處理。 ● 本所官網設置機關信箱提供網路意見反映。 ● Facebook 建置粉絲專頁，提供即時互動回應。 	本所
		2. 建立處理標準程序 <ul style="list-style-type: none"> ● 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案件要點。 ● 由專人管考陳情案件回覆時限。 ● 建立各陳情管道之 SOP、受理案件處理分析回覆流程。 	本所
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。	1. 全功能化單一窗口 <ul style="list-style-type: none"> ● 設置綜合受理櫃台，提供單一窗口全程服務各項戶籍登記案件均採隨到隨辦方式辦理。 ● 主動提供跨機關便民服務資訊，協助市民向各公務機關或客製化通報戶籍異動資訊，有效減少戶籍謄本申請量及民眾來往各機關之不便。 ● 運用資訊平台連結內政部 	本所

工作要項		工作重點	業務單位
		移民署、法務部、地政局、稅務局等機關代查相關應備文件，減少民眾檢附申辦書表文件並縮短辦理時間。	
		2. 客製化或行動化窗口 <ul style="list-style-type: none"> ● 設置「愛心親善櫃台」提供年邁長者、行動不便、懷孕婦女及攜童者，免抽號碼牌、免等候，由志工或服務人員直接引導至「愛心親善櫃台」優先辦理之服務。 ● 設置「門牌」、「新住民」專櫃，提供專人諮詢申辦服務。 ● 設置「行動化戶政櫃台」，將戶所服務走入社區，提供駐點服務。 ● 配合所得稅申報期間，中午及戶政周六6912貼心服務均受理自然人憑證業務。 	本所
	(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。	1. 線上申辦服務 <ul style="list-style-type: none"> ● 主動辦理活動或利用里鄰活動行銷本市戶政 e 指通線上申辦、預約服務。 ● 專人每日檢視線上申辦案件，即時處理回應並更新案件申辦進度。 	本所
		2. 擴展線上服務項目 依據民眾實際需求與反應，檢視線上申辦項目合宜性與擴展可能性，報局參考。	本所

工作要項		工作重點	業務單位
		3. 行動化主題服務網頁 官網設置線上服務專區，整合各類線上申辦服務項目，便利民眾連結使用。	本所
	(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。	1. 強化跨機關便民服務資訊平台 配合內政部、市府跨機關便民服務資訊平台擴大服務案，並與地政、稅捐等機關合作，協助戶籍異動及更名民眾通報異動資料服務。	本所
		2. 提升跨域整合服務 <ul style="list-style-type: none"> ● 主動積極行銷戶役政跨機關各類通報服務，減少民眾奔波來往變更資料時間與金錢。 ● 配合辦理「客製化跨機關通報服務」，協助民眾依據需求提供通報服務。 ● 主動宣導戶政司及民政局線上申辦、預約、跨機關通報服務，提供民眾多元申辦管道，多用網路少用馬路，享受電子化服務。 ● 主動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並減輕低收入戶金錢支出負擔。 ● 配合辦理離島地區跨域行政協助戶籍登案件。 ● 配合與台北市、彰化縣、台南市、台中市合作辦理同性辦理註記。 	本所

工作要項		工作重點	業務單位
		3. 提升電子認證使用率 <ul style="list-style-type: none"> ● 利用民政局建置之「戶政業務報表統計系統」，透過線上登錄傳送報表資料，簡化行政程序及節省紙張。 ● 定期更新「道路門牌地理資訊系統」，俾利各公務機關及民眾查詢最新門牌位置圖。 ● 資訊平台連結內政部移民署、法務部、地政局、稅務局等機關，即時查證相關資料，有效縮短申辦時程。 	本所
		4. 設置主題專區 官網設置「線上服務」專區整合各項線上服務項目，便利民眾集中找尋主題資訊。	本所
	(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。	1. 多元參與管道 <ul style="list-style-type: none"> ● 在 Facebook 成立本所粉絲專頁，由專人管理，隨時更新最新戶政資訊，與民透過網路即時互動，蒐集真實民意，提供線上諮詢服務。 ● 持續辦理本所粉絲專頁按讚宣導活動，增加粉絲追蹤人數，以達到網路宣導戶政服務之目的。 	本所
		2. 市府網站 Web2.0 專區 於高雄市政府資訊服務網及本所官網連結本所 Facebook 粉絲專頁，便利民眾搜尋連結，提升能見度。	本所

工作要項		工作重點	業務單位
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。	1. 分眾服務設施 <ul style="list-style-type: none"> ● 鄰近出入口處設置愛心親善櫃台，服務年長者、行動不便、孕婦及攜童者，便利其洽公。 ● 營造英語洽公環境，各類標示更新為中英對照。 ● 新住民櫃台放置印尼、越南、泰國、菲律賓文字版本新住民相關福利資訊，便利新住民閱讀與了解現行福利與權益。 	本所
		2. 提供弱勢族群適性服務 <ul style="list-style-type: none"> ● 提供行動戶政所駐點服務，便利社區居民申辦戶政案件。 ● 運用行動戶政載具辦理到府服務，便利不便外出特殊情況之民眾。 	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 <ul style="list-style-type: none"> ● 運用社會資源招募志願服務人員，力求有價值之創新服務型態與方式，以較少的成本提供最佳服務品質，創造政府及機關正面形象。 ● 與在地慈暉志願服務協會合作定期駐點服務，並請協助宣導發送戶政服務資訊，讓新住民、老人取得資訊更加便利。 ● 配合在地回饋金發放作業，於里辦公室利用行動載具駐點服務，便利里民。 	本所

工作要項		工作重點	業務單位
	(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。	1. 行動市政服務 <ul style="list-style-type: none"> ● 官網連結民政局戶政線上服務及戶政司線上服務,便利民眾運用網路辦理戶政事項。 ● 考量偏遠地區、年邁長者及未使用網路之族群,提供行動戶所駐點服務,利用里鄰社區活動設攤專人諮詢服務。 	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 主動公開本所基本資料及服務等資訊,並設置各項業務連結作業,便利民眾瀏覽及點閱。	本所
		2. 政府資訊開放 配合民政局於本所網站設置道路門牌查詢網連結服務系統,提供民眾以道路、地址、地標、交叉路口4種定位查詢電子地圖、各里戶口數查詢及歷史門牌查詢等事項。	本所
		3. 網站資料連結正確 <ul style="list-style-type: none"> ● 訂定網站、網頁資料更新規定(含標準作業程序),維護網站資訊,避免資訊錯誤、過期或超連結無效等情形。 ● 檢視本所網站公布之各項資訊並適時更新,以提供正確之服務及政策資訊。 	本所

工作要項		工作重點	業務單位
		4. 無障礙網站認證 本所網站依「政府版型與管理規範」規劃設置符合民眾需求之各項檢索及查詢功能，並建置符合無障礙標章標準之網站。	本所
	(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。	召開里民大會或里業務會報 利用里鄰活動派員駐點宣導與提供諮詢服務，聆聽民眾實體意見，作為本所提供服務規劃之參考。	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。	1. 落實分層負責，簡政便民 <ul style="list-style-type: none"> ● 落實分層負責制度。 ● 適時檢討分層負責明細表及應備書表文件，以達到減章、減紙之目標。 	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。	瞭解需求前瞻因應 主動參與里鄰相關活動或會議，瞭解基層心聲及對市政期待事項，作為本所提供服務規劃之依據。	本所
	(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 主動行銷本市戶政 e 指通線上服務系統，民眾不受限於距離、時間利用網路申辦戶政業務，。	本所
		2. 運用雲端應用服務 運用 Google 雲端表單，進行本所民意問卷調查，民眾僅需透過連結即可進行意見回饋，並可立即進行意見分析，簡化問卷回收分析流程，有效提升公務時效。	本所

工作要項		工作重點	業務單位
		3. 智慧辦公 <ul style="list-style-type: none"> ● 利用網路與門牌查詢系統,門牌業務承辦人進行實地勘察,編釘門牌,即可迅速查詢,提升行政效率。 ● 運用無線上網技術搭配行動載具推動行動戶所駐點服務,深入社區擴大本所服務據點。 	本所
	(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。	1. 結合社會資源 <ul style="list-style-type: none"> ● 主動爭取社區慈善團體婦女參與本所志工服務工作,並結合該團體辦理關懷外籍配偶生活居住情形,適時傳達戶政服務政策及各項便民服務措施。 ● 配合社區各項活動,宣導戶政業務,以增進民眾與戶所同仁交流,擴散政府服務訊息及功能,推動公共服務。 	本所
		2. 善用群眾智慧 <p>運用本所網站意見信箱及Facebook 粉絲專頁,提供民眾網路參與管道,蒐集意見與回饋,作為本所服務措施改善精進依據。</p>	本所
	(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。	1. 外部效益 <ul style="list-style-type: none"> ● 適時檢討現有服務措施,運用眾人智慧產出簡化作業流程、成本之服務。 ● 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。 	本所

工作要項		工作重點	業務單位
		2. 內部效益 辦理內部同仁講習、標竿學習 以提升機關內部人力服務效 率，進而降低服務成本。	本所
		3. 成本合理性 <ul style="list-style-type: none"> ● 適時評估為民服務創新措施服務民眾人數、受益程度效益及成本支出合理性。 ● 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。 	本所
		4. 服務持續性及擴散性 <ul style="list-style-type: none"> ● 配合辦理民政局創新服務措施 ● 為民服務創新措施建議事項應將服務持續性及擴散性列入考量評估後，再行提出。 	本所

伍、督考方式

一、平時查核：

定期就計畫內容之執行情形，於所務會議中提出檢討及改進方案，以提升為民服務品質，提供全方位優質服務。

二、年度查核：

年度屆滿前，就計畫目標與年度工作項目執行總檢討，以作為下年度實施計畫研訂之參考，並配合民政局規劃接受評審及獎懲。

陸、本計畫奉核後實施，並公開於本所網站，修正時亦同。

柒、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。