

## 高雄市前金區戶政事務所107年提升服務工作計畫

### 壹、計畫依據

- 一、高雄市政府107年1月29日高市府研發字第10730149200號函頒「高雄市政府107年度提升服務實施計畫」。
- 二、高雄市政府民政局107年3月6日高市民政秘字第10730414700號函「高雄市政府民政局107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。	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.訂定標準作業流程(SOP)提供案件申請須知、戶政法令問答集、標準申請書表於網站及服務場所供民眾參閱，建立作業標準規範。	本所
		2.提升服務專業能力 (1)派員參加主管機關舉辦之各種戶政專業知能講習，提升專業能力。 (2)加強訓練服務人員電話及櫃檯服務禮儀，持續辦理電話服務品質及禮貌抽測，建立親切有禮的服務氛圍。	本所
	3.簡政便民服務 每年全面檢討各項作業流程及申請表單，減少民眾申辦案件應檢附的文件種類。 檢討不合時宜之法規與管理措施，推動無紙化服務。	本所	

工作要項	工作重點	業務單位
	4. 提升線上申辦服務項目 運用自然人憑證或上傳身分證影像檔等身份確認方式，提升線上申辦服務項目，減少民眾洽公往返。	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. 服務資訊公開透明 於網站主動公開服務資訊，如戶政問題常見問答、戶政法規、戶籍登記須知等。	本所
	2. 提升外國人士或新住民服務 (1) 設置新住民生活諮詢櫃台，提供外國人士或新住民申辦及諮詢服務。 (2) 相關表單增列英語(翻譯)及資訊。	本所
	3. 申辦案件多元化查詢管道 提供受理案件多元查詢管道(包含現場、電話、電子郵件)，方便民眾查詢案件處理進度。	本所
	4. 逾期主動告知服務 受理無法立即辦理案件，主動開立回執單並告知民眾取件日期；若案件處理超過標準作業時間，立即主動告知申請人，並提供逾期主動告知服務，告知申請人逾期原因、辦理情形，以及預計完成時間。	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. 臨櫃主動引導服務 (1) 設置服務台，由戶政人員及志工主動提供引導、預審及業務諮詢服務。 (2) 指派主管人員或資深人員主動提供民眾諮詢，實施「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。 (3) 實施主管人員走動式服務，隨時督導同仁服務態度，主動協助民眾各項疑	本所

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>難問題。</p> <p>(4) 落實推動「起身迎賓」服務，同仁叫號後起身迎接，使民眾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>2. 檢覈服務行為友善性 定期辦理「服務滿意度調查」及「電話服務品質及禮貌測試」，分析結果並據以改善。</p>	本所
	<p>3. 服務設施合宜程度</p> <p>(1) 持續改善並美化辦公廳舍，考量民眾洽公之便利性及實用性，提供各項書表範例、文宣資料、雙語標示等供民眾參閱。</p> <p>(2) 運用社會資源展示畫作並每季更新，提昇洽公環境文藝氣息。</p> <p>(3) 洽公環境無障礙化，設置手語櫃台、斜坡道、停車位、服務鈴、無障礙/母嬰親善廁所及貼心輪椅，體貼行動不便民眾使用。</p> <p>(4) 設置民眾等候區，提供飲水設備、政府文宣、書報雜誌供民眾閱覽或索取。</p> <p>(5) 設置愛心親善櫃台，擴大服務對象為年長、身心障礙、懷孕婦女及攜帶3歲以下嬰幼兒者，免抽號隨到隨辦。</p> <p>(6) 提供「i-Taiwan」免費無線上網服務，並設置手機充電站及走動式充電站，提供多元網路資訊環境。</p>	本所
	<p>4. 網站使用便利性</p>	本所

工作要項	工作重點	業務單位
	提供多元及便利的資訊檢索服務，指派專人定期檢視網站內容並隨時更新，維護網站資訊，確保網站內容的正確性及有效連結等，並通過無障礙網站標章認證。	
	(五)因應業務屬性與服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。 1. 強化科技運用能力 善用資通訊科技，以行動化服務，提升服務量能。	本所
	2. 鼓勵創新研究 鼓勵同仁研提業務革新建議案件，藉此檢視修正不合時宜的法令規範或作業流程，達到簡化作業流程及提升行政效能目的。	本所
	3. 鼓勵標竿學習 透過實地參訪或網路資訊，向績優楷模機關進行標竿學習，藉以學習典範並汲取適合本所業務屬性之創新便民措施，以提升服務品質。	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。 1. 建置公民參與多元管道 運用多元管道導入民眾意見，如意見箱、電話、服務品質問卷調查、電子郵件、網站意見信箱、Facebook 等，蒐集民眾對服務需求。	本所
	2. 善用群眾外包或社會資源 (1)與民間企業或團體訂定合作契約，提供各項辦公設備、機具等軟硬體之維護服務。 (2)與保全公司簽訂安全服務契約，維護辦公廳舍、設備之安全。	本所
	(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. 建立輿情回應機制 (1)市府線上即時服務系統案件 指派專人分案處理回覆，並依規定稽催管制。 (2)配合民政局相關媒體輿論通報系統，妥適回應，以正視聽。 (3)於所內及網站設置意見箱	本所

工作要項		工作重點	業務單位
		及問卷，妥善且積極處理民眾反映意見，並作為未來規劃服務措施之參考。	
		2. 更新常見問題 (FAQ) 網站建置「戶政問題常見問答」，有系統地依戶籍登記事項分類，解答民眾常洽詢之戶政問題並隨時更新。	本所
		3. 大數據分析 針對民眾滿意度問卷調查及市府線上即時服務系統進行滿意度、陳情型態、回覆時限等相關數據統計分析，作為改進服務參考。	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 根據服務對象與類型不同，設計定期、專案、內部員工等問卷調查，藉以瞭解內、外部顧客對各項服務措施的感受。	本所
		2. 民調要符合信度及效度 設計執行滿意度調查時，應符合調查的信度及效度，包括抽樣方法、樣本數代表性、調查結果的分析等。	本所
		3. 滿意度調查結果回饋業務 研析滿意度調查結果，提出檢討與改善措施，回饋於業務，持續精進。	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 設置綜合受理櫃台，提供單一窗口全功能服務，秉持「一處收件，全程服務」之精神，包括申辦、繳費、取件一櫃完成，並推動減章或減少民眾申辦案件應檢附的書表謄本等紙本資料。	本所
		2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本 運用移民署線上應用服務系統、法務部刑事資料查證暨交換比對服務系統、地政資訊服務網及本市機關資訊共享平台系統	本所

工作要項	工作重點	業務單位
(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。	等電子閘門查詢入出境、刑事紀錄、地籍圖資及房屋稅等資料，取代民眾檢附紙本佐證資料。	
	<p>1. 線上申辦服務</p> <p>(1) 提供「戶政資訊服務網」與「戶政線上e指通APP」線上申辦、線上預約及線上查詢服務。</p> <p>(2) 連結內政部網路預約申請系統，提供網路預約登記及預約進度查詢服務。</p> <p>(3) 連結內政部戶政司全球資訊網，提供電子戶籍謄本、戶籍資料異動跨機關通報服務查詢、國民身分證掛失暨撤銷掛失申請、戶口名簿請領紀錄查詢、國籍案件進度查詢等服務。</p>	本所
	<p>2. 提供外語線上申辦服務</p> <p>網站設置新住民服務專區，連結內政部戶政司、移民署、中選會及本市民政局等網站，外籍人士或新住民可視需要選擇外語服務。</p>	本所
	<p>3. 逐年擴展線上服務項目</p> <p>逐年增加線上申辦項目，並透過網路、海報、活動、發布新聞稿等方式持續宣導線上服務措施，提高線上服務案件成長率，鼓勵民眾和公務人員使用。</p>	本所
	<p>4. 行動化主題服務網頁</p> <p>(1) 將線上服務項目及行動化主題服務網頁，連結至市府全球資訊網，方便民眾下載使用。</p> <p>(2) 市府網站「便民服務一表單下載」項下，可連結本市戶政資訊服務網之「下載專區」。</p>	本所

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>(3) 市府網站「貼心e服務」項下，可連結本市戶政資訊服務網。</p> <p>(4) 市府網站「Web2.0-APPS」項下，可連結本市戶政線上e指通APP。</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>1. 善用本府跨機關便民服務資訊平臺 運用市府「跨機關便民服務資訊平臺」查詢房屋稅及社政等資料、運用市府「跨機關便民服務線上申辦系統」，提供跨機關通報服務，於民眾辦理戶籍異動時，徵求民眾同意將其異動資料以網路通報環保局、圖書館、區公所等機關（構），取代民眾檢附紙本佐證資料，朝免附書證或紙本、簡化流程方向推動。</p>	本所
	<p>2 提升跨域整合服務</p> <p>(1) 與地政、稅捐、監理、區公所、圖書館、社會局、環保局、勞工保險局國民年金業務處、中央健保署、農(漁)會及公、民營事業等機關（構）合作，落實跨機關服務措施N合1，提供民眾便利的加值服務。</p> <p>(2) 與社會局跨領域合作，協助發送生育津貼、「高雄寶貝」育兒袋及育兒資源手冊。</p> <p>(3) 與一卡通票證公司合作，於服務櫃台配置5台讀卡機，民眾可持一卡通繳納戶政規費，享受電子票證之便利。</p>	本所

工作要項	工作重點	業務單位
	(4) 與他縣市戶政事務所合作 跨域辦理出生登記、原住民身分登記及同性伴侶註記業務。	
	3. 提升電子認證使用率 運用移民署、法務部及本市機關資訊共享平台系統等電子閘門查詢入出境、刑事紀錄、地籍圖資及房屋稅等資料，加快行政流程的速度。	本所
	4. 設置主題專區 網站設置「新住民」之跨機關資訊整合專區，方便民眾集中找尋與新住民主題相關資訊。	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. 多元網路參與管道 提供多元的網路民意表達管道，如網站意見信箱、線上問卷調查、電子郵件、Facebook 等，提供民眾反映意見。	本所
	2. 市府網站 Web2.0 專區 將與民眾互動式電子參與途徑 (APP、Facebook) 聯結至市府全球資訊網各屬專區，提供民眾友善網路溝通環境。	本所
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。	本所
	2. 提供弱勢族群適性服務 針對年長、行動不便、特殊或弱勢民眾，運用行動科技服務，提供到家、駐點服務。	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據點 1. 配合里民大會及各項社區集會、活動，透過走動式服務深入社區，讓民眾瞭解最新戶政資訊。 2. 主動至機關、學校及公司行號	本所

工作要項	工作重點	業務單位	
	協助民眾集體申辦自然人憑證並提供戶政諮詢服務。 3. 利用到校受理國中生申辦初領國民身分證，積極宣導各項政令措施並提供諮詢服務。 4. 行動戶政所定期駐點，提供戶政諮詢及申辦服務。		
	(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。	行動市政服務 1. 提供「行動戶政所」服務，以數位科技及行動化設備，駐點或到家受理案件，服務不便到戶所之民眾。 2. 提供手語視訊遠距服務，透過Skype連線手語翻譯，協助聽、語障朋友完成案件申辦。	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. 政府資訊主動公開 依據「政府資訊公開法」第7條規定，主動公開資訊置於網站「公開資訊區」。	本所
		2. 政府資料開放運用 在無個資疑慮下公開人口統計資料於網站，方便各界運用。	本所
		3. 網站資料連結正確性 指派專人定期檢視網站內容並隨時更新，維護網站資訊，避免資訊錯誤、過期或超連結無效等情形。	本所
		4. 無障礙網站認證 機關網站符合無障礙規範之要求，並取得認證標章。	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。	藉本所意見箱、電話、服務品質問卷調查、電子郵件及網站意見信箱等管道，聽取民眾之意見。	本所
(三)檢討機關內部作業，減省不必要的審核及行政作	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。	本所	

工作要項	工作重點	業務單位	
	業，聚焦核心業務，推動服務創新。		
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。	<p>瞭解需求前瞻因應</p> <p>透過本所意見箱、電話、服務品質問卷調查、電子郵件及網站意見信箱等管道，瞭解民眾對機關期待事項，作為規劃服務策略依據。</p>	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 提供線上申辦、查詢及預約服務，民眾可透過網站或行動裝置提出申請。	本所
		2.雲端應用服務 (1)推動使用本市戶政線上 e 指通 APP，民眾可不限場域、時間申辦或預約。 (2)網站連結「內政部戶政司全球資訊網」網路申辦專區，民眾可隨時查詢或以自然人憑證申辦電子戶籍謄本。	本所
		3.智慧辦公 提供行動戶政、線上申辦、戶政線上 e 指通 App，或運用 Web2.0(例如 Facebook)強化公務服務，提升行政效率。	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 鼓勵一般民眾或退休人員加入志工行列或參與活動，協助簡易諮詢或引導服務。	本所
		2.善用群眾智慧 透過網路參與管道，匯集民眾意見，參與精進服務措施。	本所
	(四)權衡服務措施的必要性，以及投入成本	1.外部效益 適時檢討產出更好、更有效率、更便利的服務。	本所
		2.內部效益	本所

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>與產出效益間的合理性，重視服務的制度化及持續性。</p>	
	<p>3. 成本合理性 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。如不符合成本效益，但在考量社會公平正義價值下，機關有責任提供該項服務，可作為服務策略選擇的例外原則。</p>	本所
	<p>4. 服務持續性及擴散性 要能持續性推動，而非一次性的作為，並具有其他機關移植服務的可行性及擴散性。</p>	本所

#### 伍、管制考核

- 一、平時查核：由主管(主任、秘書)考核同仁服務情形，確實檢討改進為民服務工作(包括民眾反映意見)，並定期查核戶籍登記案件檢討工作效率及戶籍登記之正確性。
- 二、年度查核：配合市府及民政局辦理業務輔導及評鑑工作，作為改進及辦理獎懲依據。

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。