

高雄市小港戶政事務所114年度提升服務工作計畫

壹、計畫依據

高雄市政府民政局114年度提升服務執行計畫。

貳、計畫目標

以「以民為本服務至上」的核心價值，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

全體同仁

肆、計畫內容

工作要項		工作重點	業務單位
訂定「提升服務工作計畫」	訂定機關年度提升服務工作計畫，具體規劃為民服務工作。	依據高雄市政府提升服務實施計畫及高雄市政府民政局114年度提升服務執行計畫，訂定本工作計畫，公佈於機關網站。	各課室
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	(一) 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) 訂立各項申請作業(臨櫃、網路、行動)之 SOP 標準作業流程，包括流程說明及流程圖與核辦時限，製作大型看板於辦公場所；網頁公告應檢具之文件等申辦須知及進度查詢，提供民眾參閱。	各課室
		2. 建立服務及時、一致性 訂定申辦案件辦理期限，確保於處理時限內完成。	各課室
		3. 提升服務專業能力 (1) 配合內政部、高雄市政府及民政局年度訓練課程，薦派人員參加各類講習訓練。 (2) 召開「所務會議」辦理戶籍法令講習及服務案例分享，並辦理「服務禮貌教育訓練講習會」及「電話禮貌服務抽測」加強訓練服務人員接聽電話及櫃台人員服務禮儀。	各課室

工作要項		工作重點	業務單位
		(3)全所同仁均參與數位學習課程，加強業務相關法令及專業知能。	
		4. 檢討各項作業流程 不定期檢討申請表單、作業流程及簡化申辦案件提憑文件，利用機關共享平台，推動無紙化作業，隨時檢討改進，以建立更便捷之申辦程序。	各課室
	(二) 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 機關網站主動公開戶政便民服務措施、戶籍法令、常見問題集、戶政櫥窗登載戶籍登記須知、應備文件、規費及罰鍰等各項資訊。	各課室
		2. 申辦案件多元化查詢管道 提供多元查詢管道，設置服務台由專人回應及電話諮詢，網路申辦案件可供民眾線上查詢辦理進度。	各課室
	(三) 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. 服務設施合宜程度 (1) 以友善環境方式規劃節能洽公環境及便捷服務動線，並進行辦公廳舍綠美化。 (2) 實施一站式綜合受理櫃檯、流暢申辦動線、提供書表填寫、多元繳費方式、雙語標示、親善及無障礙停車位暨多功能盥洗設施。	各課室
		2. 網站使用便利性 (1) 建置符合無障礙標章之網站，提供身障人士洽公無礙之環境，並可連結其他機關網頁，提供更便捷及多元之資訊服務。 (2) 因地制宜考量外國人士服務需求，設置中英語版網站，供外籍人士辦理相關戶政業務。 (3) 網站提供線上申辦、進度查詢、意見信箱、戶政服務項目、人口統計、戶政法規與常見問題等，主動公開各項戶政資訊。	各課室

工作要項		工作重點	業務單位
		3. 檢覈服務行為友善性 (1) 定期辦理「服務滿意度民意問卷調查」將民眾建議事項分析檢討，研擬改進方案，提升為民服務品質。 (2) 由主管實施「電話服務品質及禮貌測試」加強督導並提升電話服務品質。	各課室
		4. 民眾臨櫃洽公的便利性 (1) 服務台人員主動招呼，並實施預審制度以避免民眾空等現象。 (2) 設置「愛心親善櫃台」提供免抽號碼牌，由專人受理服務。	各課室
	(四) 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. 鼓勵創新研究推動社會關懷服務 (1) 鼓勵同仁研提業務革新建議案件，簡化作業流程，提升行政效率。建立檢核機制，確保作業程序一致化及標準化，落實正確戶籍資料。 (2) 推動社區關懷服務，實施行動化服務，辦理到宅到院受理服務。	各課室
		2. 鼓勵標竿學習 辦理標竿學習，藉由業務參訪或合作激發自我成長，研提創新作為，以擴大服務廣度及深度。	各課室
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. 建置參與多元管道 網站設置「民意交流-意見信箱」、辦公處所設置「民意信箱」、提供民眾「問卷調查表」填寫，以獲知民意所需，提供更切合民眾需求的服務。	各課室
		2. 善用異業結盟、專案委外 (1) 邀集社區機關，聯合辦理業務宣導，達經費摺節及擴大宣導效益。 (2) 結合社區機關，提供場地或資源共享，辦理單身聯誼或新住民等各項活動，達互助互利，推動公共服務效益。	各課室
		1. 建立輿情回應機制	各課室

工作要項		工作重點	業務單位
	(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) 民眾於1999市長信箱線上即時服務系統反映事項，專人分案稽催管制，針對問題由專人迅速答覆。	
		(2) 網站設置「民意信箱」廣納民眾各項戶政建言，重視民眾興革建議及陳情案件，適時蒐集民意，以廣納民眾意見，作為為民服務檢討改進之參考。	
		(3) 由專人負責蒐集新聞訊息，及時掌握輿情，瞭解民意動向，並適時回應媒體報導，以端正視聽。	
		(4) 輿論如有報導不實事項，立即通報上級機關並詳加說明事情原委，以維護機關優質形象。	各課室
		2. 收集及更新常見問題集 (FAQ) 機關網站連結市府民政局網頁「戶政問題常見問答」，提供民眾快速瀏覽，瞭解戶政申辦案件須知及應備文件，以節省洽公時間。	
		3. 大數據分析 統計整合「民意問卷調查滿意度」及陳情資料，依民眾建議事項分析檢討，研擬改進方案，提升為民服務品質。	各課室
	(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。	辦理服務滿意度調查 年度辦理「民意問卷調查」，提供洽公民眾填寫，以瞭解民眾服務感受，並檢討改進，持續精進服務措施與提升服務品質。	各課室
	(四) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協	1. 建立輿情回應機制 (1) 針對民眾意見反應及建議事項或申訴抱怨，均由專人依機制處理，適時解決民眾問題。	各課室

工作要項		工作重點	業務單位
	助民眾解決問題。	(2)重視社會輿論，由專人每日檢視新聞訊息，蒐集民意動向，掌握輿情動態，適時回應媒體報導，如有不實報導，即時澄清以維機關形象。	
		2. 強化機關陳情管道 線上即時服務系統及網站設立意見信箱、辦公處提供意見調查表，提供民眾多元陳情管道，專人即時處理回應，有效處理民眾陳情、抱怨問題。	各課室
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 設置取票機及綜合受理櫃台，提供單一窗口服務，實施「一處收件，全程服務」機制，包括申辦、繳費、取件一櫃完成。落實簡化作業流程及減少書表之填寫，縮短申請時間，以提升服務效率。	各課室
		2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本 各機關平行合作，基於資訊共享原則，運用「機關資訊共享平台」服務機制，查詢社政、地政、稅捐等業務相關資料，落實免書證免謄本，有效降低民眾往返奔波辛勞。	各課室
		3. 提高業務申辦便捷度 (1) 跨機關通報服務提供民眾辦理補發國民身分證、遷徙、改名、出生、死亡後協助通報各相關機關申辦勞保生育、死亡給付、健保退保、補發健保卡作業等多項跨領域客製化服務。 (2) 利用「行動戶政所」到宅、到院為行動不便、老弱婦孺或其他因素無法親至戶政所洽公之民眾，提供貼心便捷之服務。	各課室
		1. 開發線上申辦服務	各課室

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。	(1) 民眾可利用手機或平板下載「高雄市戶政 e 指通 APP」提供線上申辦及預約服務，由專人服務免抽號、免等候之貼心服務，宣導鼓勵民眾線上申辦業務，逐年提升申辦使用率。 (2) 宣導國人申辦行動自然人憑證以網路代替馬路，辦理電子戶籍謄本及多項戶籍登記業務。 (3) 積極宣導「線上申辦戶籍登記項目」，鼓勵民眾多加利用資訊化服務。 (4) 加強使用帳號及密碼之保密及資訊安全之重視。	
	2. 強化跨平台通用服務 (1) 藉由與各機關平行合作，透過「機關資訊共享平台」運用跨機關電子查驗機制，取代民眾檢附佐證資料，落實免書證免謄本，有效降低民眾往返奔波辛勞。 (2) 確保跨機關平台資料交流維護安全，對於帳號及密碼之保密及更新，並實施稽核制度。	各課室
(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. 善用跨機關便民服務資訊平臺及跨域整合服務 (1) 實施「跨機關 N 合一通報便民服務措施」，賡續與監理、地政、稅捐、自來水公司、天然氣、圖書館、健保局、社會局、勞保局、郵局、農漁會、電力公司、區公所等公(私)立機關(構)合作，提供民眾更便利的加值服務。 (2) 客製化並擴大戶籍通報服務措施領域，民眾可指定戶政所代為通報與本市現行平台通報合作之機關以外之公私部門戶籍資料變更通報服	各課室

工作要項		工作重點	業務單位
		務，推動免書證減紙簡化流程，以提供高效能服務。	
		2. 提升電子認證使用率 (1) 推動以詳列記事之「新式戶口名簿」提供各使用機關可透過查詢平台認證，以落實代替戶籍謄本之紙本減量政策。 (2) 以資源整合及共享角度出發，運用「機關服務資訊共享平台」，強化各機關橫向服務整合，提供業務所需之社政、地政、稅捐資料，減少民眾往返申辦時間。 (3) 運用「內政部移民署線上應用出入境查詢系統」確認國人出入境實際狀況，以辦理戶籍遷出入作業，落實正確戶籍登記。 (4) 運用「法務部刑案紀錄查詢系統」查詢國人是否符合更改姓名之法規規定。	各課室
	(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。	服務成長及優化 (1) 突破成長： 提供「行動戶政所」到宅、到院措施，為無法親至機關洽公之民眾實施服務到家措施。並派員到學校受理國中學童辦理初領國民身分證核發作業。 (2) 優化服務： 推動自然人憑證使用率，派員至轄區機關團體受理自然人憑證，免去請假申辦之苦。鼓勵應用自然人憑證，推廣以網路代替馬路便民服務措施，達政府機關與民眾間雙贏之目的。	各課室
四、關懷多元對象及城鄉差距，促進	(一) 體認服務對象屬性差異，對特殊或弱勢族群	1. 分眾服務設施 (1) 女盥洗室內提供嬰兒座椅、換尿布平台，讓攜幼兒之媽媽們可安心洽公。	各課室

工作要項		工作重點	業務單位
社會資源 公平使用	提供適性服務，降低其取得服務的成本。	(2) 男女公廁內均設有「身障盥洗室」、「愛心鈴」，另於行政大樓一樓設置身障及母嬰停車位等無障礙親善服務。 (3) 為協助新住民儘早融入在台生活，適應本土文化，辦理新住民生活輔導及適應活動，並協助其取得我國國籍相關業務。 (4) 因地制宜考量外國人士服務需求，設置雙語版(中英語)網站，招募新住民志工協助外籍人士辦理相關戶政業務。營造英語洽公環境，設置中英文對照標示，便利中外人士參閱。	
		2. 提供弱勢族群適性服務 (1) 實施「高雄市行動戶政所」便民措施，為無法親至戶政所洽公之民眾，實施到宅、到院受理服務。 (2) 「愛心親善服務」由服務台人員見有年長者、孕婦、攜帶嬰幼兒者及身心障礙人士至戶所洽公，引導至「愛心親善櫃台」由專人受理，提供「免抽號、免等候」之貼心服務。	各課室
	(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) 擴展服務領域，延伸服務觸角，增設第二及第三辦公處，提高偏遠或交通不便地區民眾之便捷服務。 (2) 結合 NGO 團體合作辦理新住民活動同時宣導戶政業務及便民措施，擴大服務層面。	各課室
	(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	提供行動市政服務 (1) 推動自然人憑證網路服務提供線上申辦服務戶籍登記項目、身分證掛失、電子戶籍謄本、跨機關通報等各項服務系統，建立無遠弗屆、不	各課室

工作要項		工作重點	業務單位
	替代的服務管道。	打烊的公共服務，創造與時俱進的機關優質形象。 (2)「高雄市戶政 e 指通 APP」創新便民措施，民眾可線上申辦服務及預約項目，約定取件時間，且提供專人服務，民眾免於現場等候，快速便利。	
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」於網站設置「政府資訊公開專區」，主動依法公布機關組織架構、業務職掌及服務措施。	各課室
		2. 政府資料開放運用 (1) 宣導戶政便民措施，鼓勵申辦自然人憑證，於內政部自然人憑證中心網站、高雄市全球資訊網「高雄市政府資料開放平台」及民政局網站，刊載本所服務訊息以公告民眾周知。 (2) 本所網站公開本轄人口數、教育程度、年齡、原住民人口數、戶籍動態等開放資料，方便各界人士運用。	各課室
	(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。	配合參與里民大會瞭解民意需求。 派員參加本區各里召開里民大會，瞭解民眾需求以作為便民服務改進依據。	各課室
	(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，	精實內部作業落實分層負責 不定期檢討作業流程及申請表單，朝簡化審核流程、減紙之便民方向推動，著重核心業務，精進服務品質。	各課室

工作要項		工作重點	業務單位
	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。	瞭解需求前瞻因應並規劃社會關懷服務參加里民大會，瞭解民眾需求，作為戶政服務改進依據，提供切合需求之溫馨關懷服務。	各課室
	(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. 運用線上服務系統簡化流程 (1) 本所網站設置「網路預約掛號系統」，減少現場候件人潮，與民眾約定時間由專人服務，提供快速便捷服務。 (2) 提供民眾應用手機平板下載「高雄市戶政線上 e 指通 App」，使用3C網路方式申辦服務。 (3) 積極推廣線上申辦戶籍登記項目之服務。	各課室
		2. 雲端應用服務 (1) 「高雄市戶政線上 e 指通 APP」創新便民措施，民眾可利用手機或平板下載應用，方便線上預約專人服務，線上申辦、進度查詢等服務。 (2) 民眾連結內政部戶政司國民身分證掛失暨撤銷掛失系統，提供民眾不限場域、時間、設施的服務。 (3) 提供以自然人憑證線上申辦戶籍登記項目等資訊化服務。	各課室
		3. 智慧辦公 (1) 利用「手機簡訊」功能，通知民眾公務訊息，達多元電子資訊化之簡政便民措施。	各課室

工作要項		工作重點	業務單位
		(2)利用「機關資訊共享平台」機制擴大服務，簡化應用機關作業流程，民眾申辦免書證，以達簡政便民。	
	(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。	數位創新加值運用 推動整合跨機關服務，運用「跨機關 N 合一通報便民服務措施」，提供民眾線上便捷服務。	各課室
	(四)權衡服務重要性，以及投成本與產出效益間的合理性，重視服務的制度化及持續性。	服務永續 1. 服務措施持續運作，轉化為例行性服務項目，積極推動網路資訊服務，提供跨機關合作、跨領域之多元便民服務。 2. 辦理標竿學習活動，作為服務措施改進參考，開發創新服務。	各課室

伍、推動及管考

- 一、針對問題不定期召集相關業務承辦人及資深人員召開檢討會議或利用所務會議時間討論，以團隊合作方式，依照「高雄市政府民政局114年度提升服務執行計畫」及實務情形，提出最佳處理方案，並訂於年度「提升服務工作計畫」落實執行。
- 二、除配合上級交辦有關戶政業務外，持續以優質服務推動各項為民服務工作並重視民情、輿情反映，以民意建言為推動戶政便民工作之參考。
- 三、鼓勵同仁就為民服務案件或業務推動秉持簡政便民政策，積極研提革新建議，以提供符合民意之創新作為與便捷服務。
- 四、為達成預期效益，各執行事項確實檢討並實施追蹤管制，俾據以改進。

(一) 平時查核：

由各課室主管辦理定期考核，每月對各項業務實際抽核，針對缺失立即檢討改進。

(二) 年度查核：

配合戶政評鑑考核規定，辦理審核作業。

陸、績效檢討：

- 一、各課室主管針對缺失處理情形，持續追蹤改善作為。
- 二、不定期召開檢討會，瞭解工作計畫執行情形，並針對缺失及遭遇問題具體改進或解決方式。
- 三、執行成效列入年終考績依據及對未來提升為民服務品質之參考。