

## 高雄市梓官戶政事務所115年度提升服務工作計畫

### 壹、計畫依據

高雄市政府民政局115年度提升服務執行計畫。

### 貳、計畫目標

- 一、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。
- 二、積極拓展多領域跨機關服務功能，擴大服務面向，統合運用政府與民間資源，開發創新服務措施，提供全方位優質服務。
- 三、建立資訊透明化，提供便利、友善的網路服務，確保民眾知的權利與資訊使用權。

### 參、實施對象

本所同仁。

### 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」	依業務特性、服務對象需求及年度重點工作，研訂工作計畫，經核定後公開於機關網站。	本所	
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) (1) 訂定並遵守申辦案件 SOP，內容包括流程步驟、說明、流程圖、檢具文件、核辦時限、查閱、追蹤方式等；並編製工作手冊，供同仁處理各項申辦參考。 (2) SOP 登載於機關網站及服務場所，提供民眾申辦時參閱。	本所
		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。	本所
		3. 提升服務專業能力 (1) 注重服務人員專業及態度，熟稔服務流程及相關法規。 (2) 運用多元管道(網路、研習、觀摩)精進學習，讓服務能力與時俱進。 (3) 薦派人員參加內政部及市政府各項戶政業務研習，並鼓勵同仁參加線上數位學習，提升戶政專業知能。	本所
		4. 檢討各項作業流程 簡化申請表單，減併表單或減少民眾應檢附的文件種類，包括申請書(表)、同意書、授權	本所

工作要項	工作重點	業務單位
<p>(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。</p>	<p>書、證件等，推動無紙化服務。</p>	
	<p>1. 服務資訊公開透明 於機關網站主動公開服務資訊，如服務項目、申辦流程、常見問題集(FAQ、Q&amp;A)、法規、應備表件等。</p> <p>2. 申辦案件多元化查詢管道 (1) 提供受理案件多元查詢管道(包含現場、電話)，方便民眾查詢案件處理進度。如因編釘門牌、國籍等業務無法立即取件者，即開立申請案件回執單告知民眾取件日期、提供電話或上網查詢進度服務。 (2) 配合推動申辦案件線上進度查詢系統，在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，提供申辦進度或退件原因查詢。</p>	<p>本所</p> <p>本所</p>
<p>(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。</p>	<p>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) 充實核心或一般設施(包括單一窗口或多功能櫃台、取號機、書表填寫範例、簡便繳費、雙語標示、停車空間、無障礙設施、待辦等候區、手機行動電源借用服務、老花眼鏡、手機充電區、性別友善空間及嬰幼兒哺集乳室等)，建立優質的洽公環境。</p>	<p>本所</p>
	<p>2. 網站使用便利性 網站依「政府版型與管理規範」規劃設置，多元語言功能(英文版)，版面設置符合民眾快速檢閱使用需求，方便瀏覽、查詢資料，由專人維護網站資訊，確保網站內容的正確性及有效連結等，網站通過無障礙網站2.0標章認證。</p>	<p>本所</p>
	<p>3. 檢覈服務行為友善性 每年3月至10月辦理「服務滿意</p>	<p>本所</p>

工作要項	工作重點	業務單位
	度調查表」，每半年主動實施「電話服務品質及禮貌測試」，以提升並確保服務品質。	
	4. 民眾臨櫃洽公便利性 主動招呼臨櫃民眾提供諮詢服務，引導至正確櫃台完成申辦程序，等候人數過多時，除進行預先審核待辦民眾攜帶文件外，同時啟動櫃台人力支援機制，避免民眾久候。	本所
(四) 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. 鼓勵創新研究推動社會關懷服務 鼓勵同仁研提業務革新建議案件、簡化作業流程，提升機關創新及智慧治理能力，以人為本運用數位科技、公私協力，因應業務屬性推動社會關懷服務。	本所
	2. 鼓勵標竿學習 透過實地參訪或網路資訊，鼓勵向其他績優機關進行標竿學習與觀摩，吸取各項便民措施，強化為民服務功能。	本所
	3. 簡化作業流程 運用跨機關平臺查詢民眾應檢附證明文件，及透過通報系統協助通報相關機關，減少民眾申辦時間及免除往返奔波。	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。	本所
	2. 善用異業結盟、專案委外 結合志工及民間團體，透過公私協力、異業結盟、專案委外等方式，並運用多元網路參與管道，匯集群眾智慧，參與精進服務措施。	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。	本所
	1. 建立輿情回應機制 (1) 利用問卷調查、網站、首長信箱、FB 服務及意見箱，蒐集民眾對服務的需求或建議，並由專人管制，掌握回應時效，妥善因應並檢討改進。 (2) 訂定「高雄市梓官戶政事務	

工作要項	工作重點	業務單位
	所處理人民陳情案件作業規定」及「高雄市梓官戶政事務所各類人民陳情案件處理時限表」，妥善處理民眾陳情案件。	
	2. 收集及更新常見問題集 (FAQ) 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。	本所
	3. 大數據分析 善用滿意度調查或陳情系統進行陳情型態、地域分佈、回覆時限、滿意度等相關數據統計分析，做為未來改善參考。	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。	辦理服務滿意度調查 根據服務對象及類型的不同，設計與執行一般性業務或專案之滿意度問卷調查，以瞭解民眾對各項服務措施的感受。	本所
(四) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	1. 建立輿情回應機制 (1) 利用問卷調查、網站、首長信箱、FB 服務及意見箱，蒐集民眾對服務的需求或建議，並由專人管制，掌握回應時效，妥善因應並檢討改進。 (2) 訂定「高雄市梓官戶政事務所處理人民陳情案件作業規定」及「高雄市梓官戶政事務所各類人民陳情案件處理時限表」，妥善處理民眾陳情案件。	本所
	2. 強化機關陳情管道、線上即時陳情服務系統功能及 FB 社群意見，有效處理民眾陳情、抱怨問題。	本所
三. 便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	1. 全功能化單一窗口 建置全功能化單一窗口，提供民眾「一處收件、全程服務」，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等紙本資料。	本所
	2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本運用跨機關電子查驗，取代民眾檢附紙本佐證資料。	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。	3. 提高業務申辦便捷度 推動客製化、行動化服務或遠距視訊服務。	本所
	1. 開發線上申辦服務 (1) 針對民眾需求配合內政部及民政局增加線上申辦項目，專人控管網路線上申辦、預約及進度查詢系統，並廣為宣導，以提升服務品質及滿意度。 (2) 逐年提升線上申辦業務使用率、使用成長率、線上申辦業務可跨平台使用比率。 (3) 機關線上戶政服務入口，匯集民政局線上申辦、線上預約、線上查詢或其他主題網頁等專區。 (4) 強化線上服務使用者隱私權保護措施。	本所
	2. 強化跨平台通用服務 (1) 開發或強化跨機關通用平台功能，完備使用服務項目。 (2) 確保跨機關平台資料交流維護安全。	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. 善用跨機關便民服務資訊平臺及跨域整合服務 (1) 賡續推動「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」功能，並鼓勵建議擴增使用機關數及服務項目，落實免附書證(紙本)、簡化流程推動方向，提供民眾便利的加值服務。 (2) 配合推動跨縣市、跨部門、跨領域的整合服務，如：與離島各縣市及屏東縣的跨域合作辦理戶籍登記，與內政部移民署協力合作，提供申請歸化國籍民眾一站式服務，及與外交部、內政部移民署合作辦理首次申辦護照一站式服務等，提升資源共享之整合服務，減少民眾往返奔波。	本所

工作要項	工作重點	業務單位
	(3) 配合推動自然人憑證申辦業務，方便民眾取得多項政府提供的 E 化服務(例如：線上申辦戶籍登記、申辦報稅、全民健康保險個人健保資料網路服務作業、勞農保應用查詢服務等)。	
	2. 提升電子認證使用率 利用跨機關資訊平台及各資訊網，配合機關內部或跨機關線上資料查核機制，連結各機關查證相關資料，提升優質為民服務及行政效率。	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. 服務成長及優化 (1) 突破成長： 機關運用優勢克服劣勢，考量機關任務、服務對象屬性、資源可運用程度後，排除各項不利因素達成服務目標。例、跨域整合服務、遠距視訊服務、行動戶所等。 (2) 優化服務： 機關核心業務範疇內，設定服務目標，運用多元策略，提出符合機關任務、更具挑戰性、特色、吸引力、豐富性之服務措施。	本所
	2. 積極建立大數據治理，以便管理運用 網站提供本區人口統計數據，並提供高雄市及全國人口統計之連結，方便民眾查詢運用。	本所
四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	<p>(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。</p> <p>1. 分眾服務設施 審酌業務狀況及外部顧客需求，提供銀髮族、外籍人士、新住民…等特殊族群合宜的專屬服務設施。</p>	本所
	<p>2. 提供弱勢族群適性服務</p> <p>(1) 針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，提供到家、到點服務。</p> <p>(2) 協助區公所及社會福利機關查閱戶籍資料以供審核低收入戶申請案件，實質減輕其財務負擔。</p>	本所

工作要項	工作重點	業務單位	
(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 善用在地社會資源，推動政府服務業務；如社區、農會、漁會、NGOs 及學校等人力資源，協助政府服務訊息擴散或申辦服務。	本所	
	(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。	提供行動市政服務 考量遠距民眾需求，以數位科技提供遠距服務，例如透過網路及行動載具，由第一線人員受理到府服務並設置服務據點，現場受理連線申辦。	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「政府資訊公開法」第7條主動公開各項政府資訊。	本所
		2. 政府資料開放運用 (1) 在無個資疑慮下開放資料公開資料上載於本所網站平臺，方便各界運用。 (2) 本所網站設置「檔案應用專區」及辦公處設置「檔案閱覽區」，方便民眾申請閱覽、抄錄或複製檔案。	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。	設置多元管道鼓勵民眾提供建言於現場提供意見調查表及機關網站設置首長信箱、FB 服務，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。	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。	精實內部作業落實分層負責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
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 透過媒體、社群網站、意見信箱等多元管道蒐集民眾意見，主動發掘民眾需求，妥為規劃社會關懷服務。	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. 運用線上服務系統簡化流程 擴展網路申辦服務項目，包括民眾線上申辦、預約服務、線上查詢等方式之服務，提供民眾便利、彈性服務。	本所
		2. 雲端應用服務 運用雲端科技，提供民眾不限場	本所

工作要項		工作重點	業務單位
		域、時間、實體設施的服務。	
		3. 智慧辦公 推動戶政行動化服務，利用網路及行動化載具，提供戶政駐點或到宅(院)服務。	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。	數位創新加值運用 1. 運用線上服務系統及雲端科技，提供民眾不限場域、時間、實體設施的服務。 2. 結合社會資源，運用志工服務，整合民間團體，與建立社區夥伴關係，或透過公私協力、異業結盟等方式，推動公共服務。 3. 拓展線上申辦服務項目，並落實跨機關服務措施，提供民眾便捷服務。	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。	服務永續 1. 服務措施能持續運作，並轉化為本機關或所單位例行性服務項目。 2. 服務措施可供其他機關標竿學習並具擴散效應。	本所

## 伍、推動及管考

- 一、本所業務單位應依所訂工作重點辦理，由主任及秘書督導所屬，依所訂工作計畫積極辦理，並隨時檢討改進為民服務工作，以維護為民服務品質。
- 二、配合高雄市政府及民政局辦理平時查核及年度查核，並依期程備妥相關資料以供查察。