

高雄市鳳山區第二戶政事務所 106 年度提升服務工作計畫

壹、計畫依據

一、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」。

二、高雄市政府民政局 106 年 4 月 6 日高市高市民政秘字第 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。	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正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。	1. 注重服務人員的態度、行為及專業知識，確保服務人員能親切、主動的提供服務。適時辦理研習，提升專業能力以勝任服務工作。 (1)每年 3 月至 10 月 辦理「服務滿意度調查」。 (2)每月由主管辦理「電話服務品質及禮貌測試」。 (3)每月所務會議研討最新函釋法令及戶政案例分享，提升人員專業知識。 (4)設置多功能服務台，提供空白申請書表及宣導資料，由同仁或志工提供引導及業務諮詢服務 (5)實施「預審」制度，預先審查洽公民眾申辦事項及相關書件，避免申請人耗時空等或徒勞奔波。

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>(6)實施主管走動式服務，除提供諮詢外並隨時督導人員服務態度。</p> <p>(7)辦理人員講習訓練，並派員參加專家學者演講或研習課程，提升專業能力以勝任服務工作。</p> <p>(8)每年至少舉辦二次法令測驗以提升及強化人員專業知能及服務效能。</p> <p>(9)編製工作手冊及建置法令資料庫，提升櫃台人員處理各項申辦案件知能。</p> <p>(10)推動「起身招呼」、「離座說明」、「擦拭印章」、「雙手遞件」等措施，使民眾充分感受戶政人員熱忱的服務。</p>	<p>各課</p> <p>各課</p> <p>戶籍登記課</p> <p>戶籍登記課</p> <p>戶籍登記課</p>
	<p>2. 定期檢討表單及作業流程</p> <p>(1)定期召開所務會議檢討申辦案件作業流程及辦理時限，增進服務效益。</p> <p>(2)定期召開品管會，鼓勵同仁就實務研提各項創新性業務、修正法規、簡化作業流程、整合內部業務。</p> <p>(3)依據本市「戶政人員工作手冊」及相關作業流程辦理各項戶籍登記業務，並依上級維護分配，按季於每年1、4、7、10月報送修正資料。</p>	<p>各課</p> <p>各課</p> <p>戶籍登記課</p>
	<p>3. 訂立標準作業程序/SOP</p> <p>(1)受理各項申辦案件均採隨到隨辦方式，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機關發文通知辦理情形。</p> <p>(2)網站公開各項申請須知，設置電子郵件信箱，暢通回應制度，以主動提供通知、確認功能，並縮短回應時間。</p>	<p>各課</p> <p>戶籍服務課</p>

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>(3)提供電話、網路及現場案件處理查詢等管道，並提供案件承辦人、承辦進度及辦理程序等訊息。</p> <p>(4)依據本市「戶政人員工作手冊」於辦公場所設置作業標準流程圖、戶籍登記申請須知(含處理期限)等，使民眾瞭解作業程序與時效。</p>	<p>各課</p> <p>戶籍登記課</p>
<p>(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。</p>	<p>1. 臨櫃主動引導服務</p> <p>(1)設置多功能服務台，提供空白申請書表及宣導資料，由同仁或志工提供引導及業務諮詢服務。</p> <p>(2)建立人潮紓解機制，機動調配支援人力，實施「預審」制度，預先審查洽公民眾申辦事項所備證件，避免申請人耗時空等。</p> <p>2. 一次完整服務</p> <p>(1)規劃全功能綜合受理櫃台，另特定性質申辦案件(如：自然人憑證、國籍、門牌等)設專屬櫃台，一處收件，全程服務。</p> <p>(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。</p> <p>(3)每月由主管辦理「電話服務品質及禮貌測試」，提升人員電話諮詢「正確性」、「一次完整告知」之專業能力，避免讓民眾多次洽詢申辦。</p> <p>3. 服務問題系統化</p> <p>提供為民服務諮詢及常見問題集(Q&A、FAQ、範例)。</p> <p>(1)網站提供為民服務諮詢及常見問題集(FAQ)。</p> <p>(2)針對民眾常用之申請書表填寫，提</p>	<p>各課</p> <p>各課</p> <p>各課</p> <p>各課</p> <p>戶籍登記課</p> <p>各課</p> <p>戶籍服務課</p> <p>戶籍服務課</p>

工作要項	工作重點	業務單位
	供範例於民眾書寫區，供民眾參看。	
	4. 公布標準作業流程 (1)利用網路提供業務及法令查詢、申請案件及申請書下載。 (2)辦公場所設置作業標準流程圖、戶籍登記申請須知(含處理期限)等，使民眾瞭解作業程序與時效。 (3)印製案件申請須知、建立法令知識庫、並提供標準申請書表於網站及服務場所供民眾使用，建立作業標準規範。	各課 戶籍服務課 戶籍登記課
	5. 提升服務流程透明度 (1)受理各項申辦案件均採隨到隨辦方式，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機關發文通知辦理情形。 (2)開立「退件一次告知單」，告知申請人退件原因，同時方便民眾補件。	各課 各課
	6. 逾期主動告知服務 受理各項申辦案件均採隨到隨辦方式，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機關發文通知辦理情形。	各課
(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。	1. 注重服務禮貌 (1)每年3月至10月辦理「服務滿意度調查」。 (2)訂有本所「電話服務品質及禮貌測試計畫」，每月由主管抽測同仁電話服務品質及禮貌。	戶籍服務課 戶籍服務課
	2. 友善洽公環境 (1)設置「愛心親善櫃台」提供年邁長	戶籍登記課

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>輩、身心障礙者、懷孕婦女及攜帶嬰幼兒者免抽號碼牌、免等候，直接由志工或服務人員引導至「愛心親善櫃台」優先辦理之服務。</p> <p>(2)持續營造雙語洽公環境，服務項目、服務人員姓名、服務動線，設置中英文對照標示，方便引導民眾洽公。</p> <p>(3)洽公環境無障礙化：設置親善停車位、多功能廁所、貼心輪椅；1樓設置斜坡道、機車停車位、電梯、服務鈴、影像呼速得等，體貼行動不便民眾使用。</p> <p>(5)設置民眾等候區、免費上網觀景區，提供飲水設備、政府文宣及書報雜誌等供民眾索取或閱覽。</p> <p>(6)設置集(哺)乳室，方便育嬰父母使用。</p> <p>(7)推動辦公環境5S（整理、整頓、清掃、清潔、紀律）運動，實施環境清潔暨檢查。</p> <p>(8)設置綜合受理櫃台，提供單一窗口服務，確實達到便民服務效益。</p> <p>(9)設置多功能服務台，提供空白申請書表及宣導資料，由同仁或志工提供引導及業務諮詢服務。</p> <p>(10)於民眾等候區放置各式書表填寫範例，供民眾參看使用。</p> <p>(11)設置新人拍照區，提供來所辦理結婚登記之新人合影留念。</p>	<p>戶籍服務課</p> <p>戶籍服務課</p> <p>戶籍服務課</p> <p>戶籍服務課</p> <p>各課</p> <p>戶籍登記課</p> <p>各課</p> <p>戶籍服務課</p> <p>戶籍服務課</p>
	<p>3. 定期維護設施</p> <p>(1)持續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。</p>	<p>戶籍服務課</p>

工作要項	工作重點	業務單位
	(2)每年3至10月辦理服務品質民意調查問卷題型，導入洽公環境整潔及綠、美化情形，提供5個滿意程度供洽公民眾勾選。	戶籍服務課
	<p>(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。</p> <p>1. 免費網路服務設施 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」，於本所四樓辦公廳規劃建置i-Taiwan並張貼識別圖樣，提供民眾免費無線上網服務。</p>	戶籍服務課 戶籍行政課
	<p>2. 鼓勵創新研究</p> <p>(1) 鼓勵同仁研提各項創新性業務、修正法規、簡化作業流程、整合內部業務研究提案建議事項，提交品管會小組成員審核。</p> <p>(2) 訂有「高雄市鳳山區第二戶政事務所獎勵績優員工實施計畫」，獎勵表現績優人員，以提升士氣。</p>	各課 各課
	<p>3. 進行標竿學習</p> <p>(1) 依據本所「獎勵績優員工實施計畫」第六點進行標竿學習。派員至各楷模機關交流學習，以為本所創意發想泉源；改善服務品質、作業程序與管理面的績效。</p> <p>(2) 不定期派員參加本市戶所聯合辦理跨區訓練或座談會，互相觀摩學習，強化橫向聯繫，促進業務交流。</p> <p>(3) 參照國發會「政府服務躍升方案」及「政府服務獎」評核構面、評核項目，擬定年度工作計畫以提升服務效能，落實全方位服務。</p>	各課 各課 各課
二、重視全程意見回饋	(一)納入民眾參與服務設計或邀	<p>建置民眾參與多元管道</p> <p>(1) 網站建置各種查詢選項及溝通系</p> <p>戶籍服務課</p>

工作要項	工作重點	業務單位
及參與，力求服務切合民眾需求	<p>請民間協力合作，提供符合民眾需求的服務。</p>	<p>統，並提供「首長信箱」讓民眾有意見紓發的網路溝通環境。</p> <p>(2) 不定期實施問卷調查，加以統計並分析，於年終依調查統計結果予以分析，修正調查項目或作為改進服務措施，以提升整體滿意度之參考。</p> <p>(3) 利用里民大會宣導政令及本所各項業務執行成效，並廣收民眾建言。</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>1. 輿情回應機制</p> <p>(1) 由專人負責蒐集剪報資料，陳閱首長及傳閱同仁，以瞭解輿情、民情，適時回應媒體報導，以正視聽。</p> <p>(2) 建立新聞輿論回應機制，對輿論報導不實事項，即時通報民政局並發布新聞稿詳加說明立即澄清。</p>	<p>戶籍服務課</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室</p>
	<p>2. 常見問題集 (FAQ)</p> <p>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。</p>	<p>戶籍服務課</p>
	<p>3. 大數據分析</p> <p>不定期實施問卷調查，加以統計並分析，於年終依調查統計結果予以分析，修正調查項目或作為改進服務措施，以提升整體滿意度之參考。</p>	<p>戶籍服務課</p>
(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。	<p>1. 滿意度調查</p> <p>(1) 實施問卷調查，加以統計並分析，於年終依調查統計結果予以分析，修正調查項目或作為改進服務措施，以提升整體滿意度之參考。</p> <p>(2) 每年3至10月辦理服務品質民意調查，針對民眾辦理戶籍業務滿意度為一般調查。</p>	<p>戶籍服務課</p> <p>戶籍服務課</p>

工作要項	工作重點	業務單位
	(3) 自 4 月份起修正民意調查表，於該表中新增各項專案便民服務措施之滿意度調查。	戶籍服務課
	2. 民調符合信度及效度 3 至 10 月份辦理之服務品質民意調查實施計畫，實施方式為每周二至周五辦公時間(不含彈性上班時間)進行民意調查，抽樣方式為利用取號機每 50 號發放 1 張民意調查表。並依民眾反映意見，針對缺失立即檢討改進，採取具體措施。民意調查期間結束後，針對調查結果分析並改進。	戶籍服務課
	3. 滿意度調查結果回饋業務 3 至 10 月份辦理之服務品質民意調查實施計畫，於計畫調查期間結束後，針對調查結果分析並改進。	戶籍服務課
	4. 機關內部滿意度調查 針對內部同仁進行滿意度調查，提升組織發展及服務品質。	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。	1. 陳情管道多元化 (1) 市府網站建置之線上即時服務系統- 人民陳情部分，專人分案處理，並依規定稽催管制。 (2) 透過首長信箱、意見信箱、意見調查等，適時蒐集民意，以廣納民眾意見。 (3) 本所建置 Facebook 臉書粉絲團，設有專人管理，並即時回覆。 (4) 建置本所 Line@生活圈，設置即時關鍵字查詢，並有專人管理回覆，協助民眾解決問題。	戶籍服務課 戶籍服務課 戶籍服務課 戶籍服務課
	2. 建立處理標準程序 (1) 訂定「高雄市鳳山區第二戶政事務所	戶籍服務課

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>辦理人民陳情申訴案件作業規定」，管考回覆時限。建立陳情管道之SOP、受理案件處理分析及回覆流程</p> <p>(2) 市府網站建置之線上即時服務系統-人民陳情部分，專人分案處理，並依規定稽催管制。</p>	戶籍服務課
<p>三. 便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度</p>	<p>(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。</p> <p>1. 全功能化單一窗口 規劃全功能綜合受理櫃台，另特定性質申辦案件（如：自然人憑證、國籍、門牌等）設專屬櫃台，一處收件，全程服務。</p> <p>2. 客製化或行動化窗口 (1) 配合辦理高雄市戶政事務所「客製化戶籍資料變更通報」服務措施計畫，以提供更優質的便民措施。 (2) 對於無法親自到所辦理案件之民眾，由專人持筆記型電腦、列表機及無線網卡等設備，到宅(到醫院)受理戶籍案件，方便民眾所需。 (3) 針對轄區內其他機關(單位)有申辦戶籍業務需求者，以行動戶政所提供不受辦公場域限制之行動化服務。</p>	<p>各課</p> <p>戶籍服務課</p> <p>各課</p> <p>各課</p>
	<p>(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。</p> <p>1. 線上申辦服務 (1) 提供「高雄市戶政線上e指通」線上申辦APP，以行動載具線上預約或申辦戶籍業務，增加民眾使用意願。 (2) 推廣自然人憑證使用率，配合內政部推動電子戶籍謄本政策。 (3) 本所網站設有連結至內政部戶政司網路預約申請，供民眾使用。</p> <p>2. 擴展線上服務項目 (1) 於本所網站提供各項網路申辦案件</p>	<p>戶籍服務課</p> <p>戶籍行政課</p> <p>戶籍服務課</p> <p>各課</p>

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>申請書下載服務。</p> <p>(2)「高雄市戶政線上e指通」APP，持續優化系統操作及服務內容，增加線上申辦項目。</p> <p>(3)設置「人口統計」專區及連結「高雄市道路門牌查詢網」，以供各界人士應用，並按時更新，以提升服務品質。</p>	<p>戶籍服務課</p> <p>戶籍服務課 戶籍行政課</p>
	<p>3. 行動化主題服務網頁</p> <p>(1)「高雄市戶政資訊服務網」，提供行動裝置的網頁主題服務網頁，針對戶政服務、案例法規等有整合資訊，方便民眾使用。</p> <p>(2)「高雄市戶政線上e指通」APP，提供行動裝置使用者，線上申辦及線上預約戶政業務之服務。</p>	<p>戶籍服務課</p> <p>戶籍服務課</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. 強化跨機關便民服務資訊平臺</p> <p>(1)提供公務機關應用查驗戶籍資料，簡化應用機關作業流程，減少公文書往返時程，民眾申辦免書證，提昇政府機關整體為民服務品質。</p> <p>(2)配合市府跨機關便民服務資訊平台擴大服務案，並與地政、稅捐、監理、自來水及瓦斯等機關（構）合作，協助戶籍異動及更名民眾直接向上述機關申請變更戶籍地址及姓名，有效減少戶籍謄本量。</p> <p>(3)提供金融機構查詢國民身分證資料之管道。</p> <p>(4)提供「通報壽險公會亡故者訊息轉請保險公司清查有無投保人身保險申請書」通報，於辦理死亡登記案件時主動通知壽險機關。</p>	<p>各課</p> <p>各課</p> <p>戶籍行政課</p> <p>各課</p>

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>(5)提供更改姓名或辦理出生登記之民眾，通報健保署相關戶籍資料異動，簡化民眾申辦流程，提供便捷服務。</p>	各課
	<p>2 提升跨域整合服務</p> <p>(1) 持續與公、民營事業機關（構）合作，落實跨機關服務措施N合一，提供民眾便利的加值服務。</p> <p>(2) 配合於臺灣高雄少年及家事法院設置戶政服務站，辦理收養登記等戶籍登記。</p> <p>(3) 配合外交部辦理首次申請護照人別確認業務之便民措施。</p> <p>(4) 每年5月份配合所得稅申報，增加中午及週六受理自然人憑證業務。</p>	<p>戶籍服務課</p> <p>戶籍登記課</p> <p>戶籍行政課</p> <p>戶籍行政課</p>
	<p>3. 提升電子認證使用率</p> <p>善用網路資訊科技，開發機關內部或跨機關線上資料查核機制，提高電子認證的使用比例。</p> <p>(1) 連結「法務部刑事資料查證暨交換比對服務系統」，即時查對訴刑資料。</p> <p>(2) 連結「高雄市政府機關資訊共享平台」，針對臨櫃案件，即時查對房屋所有權人及房屋稅繳納情形。</p> <p>(3) 提供公務機關應用查驗戶籍資料，簡化應用機關作業流程，減少公文書往返時程。</p> <p>(4) 連結「內政部移民署線上應用服務系統」查對民眾出入境資料。</p> <p>(5) 推動「高雄市政府二代公文系統」提供內部同仁透過網路線上簽核公文，簡化作業流程。</p>	<p>戶籍登記課</p> <p>各課</p> <p>各課</p> <p>各課</p> <p>各課</p>

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>4. 設置主題專區 本所網站設有主題服務連結專區，針對不同需求之民眾，方便尋找主題資訊。</p>	戶籍服務課
	<p>(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。</p> <p>1. 多元參與管道 (1) 建立本所 Facebook 粉絲團，即時發布最新法令、本所活動，並提供留言功能與民眾互動、反映意見。 (2) 建置本所 Line@生活圈，提供即時關鍵字查詢，並有專人管理回覆，協助民眾解決問題。</p>	戶籍服務課 戶籍服務課
	<p>2. 市府網站 Web2.0 專區 將與民眾互動式電子參與途徑(Web2.0 網路社群、App、Facebook)聯結至「高雄市政府全球資訊網」各屬專區或網站，提供民眾友善網路溝通環境。</p>	戶籍服務課
<p>四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用</p>	<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 (1)本所網站設有主題服務專區，提供新住民、原住民、婦女等各族群連結所需資訊。 (2)設置「愛心親善櫃台」提供年邁長輩、身心障礙者、懷孕婦女及攜帶嬰幼兒者免抽號碼牌、免等候，直接由志工或服務人員引導至「愛心親善櫃台」優先辦理之服務。 (3)營造雙語洽公環境，包括服務項目、服務人員姓名、服務動線等，設置中英文對照標示。 (4)洽公環境無障礙：設置親善停車位、多功能廁所、貼心輪椅；1樓設置斜坡道、機車停車位、電梯、服務鈴、影像呼速得等，體貼行動不便民眾使用。 (5)設置集(哺)乳室，方便育嬰父母使</p>	戶籍服務課 戶籍登記課 戶籍服務課 戶籍服務課 戶籍服務課

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>用。</p> <p>(6)設有「新住民生活諮詢服務櫃台」，提供並協助新住民所需資訊與服務。</p> <p>2. 提供弱勢族群適性服務</p> <p>(1)設置「愛心親善櫃台」提供年邁長輩、身心障礙者、懷孕婦女及攜帶嬰幼兒者免抽號碼牌、免等候，直接由志工或服務人員引導至「愛心親善櫃台」優先辦理之服務。</p> <p>(2)提供「1999」或到宅服務專線「0800-380-818」，服務年邁長者或重大傷病民眾，由專人到宅(到醫院)服務。</p> <p>(3)針對特殊需求，由民眾(或機關)提出申請，以行動戶政所由專人到宅服務。</p>	<p>戶籍服務課</p> <p>戶籍登記課</p> <p>各課</p> <p>各課</p>
<p>(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。</p>	<p>善用社會資源延伸服務據點</p> <p>(1)積極參與各項大型活動或與社福團體合作，宣導政令及服務措施。</p> <p>(2)結合里民大會及轄內學校，透過走動式服務深入社區、學校，讓民眾瞭解最新戶政資訊。</p> <p>(3)以行動戶政所於轄區內它機關(或單位)固定駐點服務，宣導各項便民服務措施，並現場受理戶籍業務之申請。</p>	<p>各課</p> <p>各課</p> <p>各課</p>
<p>(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。</p>	<p>行動市政服務</p> <p>(1)透過網路及行動載具，由第一線人員主動到府、到點服務。</p> <p>(2)運用「高雄市戶政線上e指通」線上申辦項目，提供：教育程度註記、協尋親友等部分免取件申辦項</p>	<p>各課</p> <p>戶籍服務課</p>

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>目，簡化民眾往返戶所的時間。</p> <p>(3)運用電腦視訊功能，協助民眾於預約時間與法扶高雄分會即時視訊連線，提供法律諮詢服務，節省市民交通往返時間同時接受法扶資源協助。</p>	戶籍服務課
五、開放政府透明治理，優化機關管理創新	<p>(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。</p> <p>1. 服務資訊主動公開</p> <p>(1)依據「政府資訊公開法」第7條規定，主動公開資訊置於網站「主動公開資訊」專區及相關網頁連結。</p> <p>(2)網站設置人口統計專區，主動公開政府資訊。</p> <p>(3)本所網站設置檔案申請應用專區，提供民眾申請。</p> <p>2. 政府資料開放</p> <p>本所網站導入「高雄市政府開放資料平臺」，方便網站訪客查閱運用。</p> <p>3. 網站資料連結正確性</p> <p>(1)網站即時發布最新法令或便民相關訊息。</p> <p>(2)定期檢視建置之網站資料正確性與即時性，隨時更新。</p> <p>4. 無障礙網站認證</p> <p>本所網站申請通過「網站無障礙規範2.0版」之A等級認證標章。</p>	戶籍服務課
		戶籍服務課
		戶籍行政課
		戶籍服務課
	戶籍服務課	
	<p>(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。</p> <p>召開里民大會或里業務會報</p> <p>(1)派員參加里民大會及轄內學校，透過走動式服務深入社區、學校，讓民眾瞭解最新戶政資訊。</p> <p>(2)設置主任信箱，提供民眾多元管道、加強溝通對話。</p>	各課
	<p>(三)檢討機關內部作業，減省不</p> <p>落實分層負責，簡政便民</p> <p>(1)定期召開品管會，鼓勵同仁就實務</p>	各課

工作要項	工作重點	業務單位	
	<p>必要的審核及行政作業，聚焦核心業務，推動服務創新。</p>	<p>研提各項創新性業務、修正法規、簡化作業流程、整合內部業務。</p> <p>(2) 推動以國民身分證、戶口名簿（影本）或電子戶籍謄本替代戶籍謄本，以達減紙、便民之目的。</p> <p>(3) 提供公務機關應用查驗戶籍資料，減少公文書往返時程，民眾申辦免書證，提昇政府機關整體為民服務品質。</p> <p>(4) 落實電子來文之公文線上簽核，同時定期檢討分層負責明細表，減少核章數。</p>	<p>各課</p> <p>各課</p> <p>各課</p>
<p>六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務</p>	<p>(一) 主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。</p>	<p>瞭解需求前瞻因應</p> <p>透過媒體、社群網站、派員參加轄區里民大會、轄區機關辦理聯合政令宣導活動等多元管道，蒐集服務對象的意見，分析社經發展趨勢，作為規劃服務措施的依據。</p>	<p>戶籍服務課</p>
	<p>(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。</p>	<p>1. 運用線上服務系統</p> <p>以網路方式提供民眾(或內部顧客)網路申辦服務。</p> <p>(1) 設置網路預約掛號系統，並提供電話及網路預約專用櫃台，民眾免排隊快速取件，縮短等候時間。</p> <p>(2) 首創「高雄市戶政線上 e 指通」APP，提供民眾以行動載具之方式，連結上網，提供網路戶籍業務申辦服務。</p> <p>(3) WEBITR 線上差勤系統，提供內部同仁以網路申請補(休)假、公出(差)等服務。</p> <p>(4) 推動二代公文系統，提供內部同仁透過網路線上簽核公文，簡化作業流</p>	<p>戶籍服務課</p> <p>戶籍服務課</p> <p>戶籍服務課</p> <p>各課</p>

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>程。</p> <p>(5) 網站導入上級機關開發的線上申辦系統，包括「高雄市戶政線上 e 指通」(web version、iOS、Android) 線上申辦、線上預約、線上查詢等項目，以及內政部戶政司官網「戶政網路申辦服務」提供民眾網路申辦服務。簡化本所自行開發的成本、免除資安風險，避免資源重覆。</p> <p>(6) 運用資訊科技調閱資料，進行跨機關電子查驗作業，包括：法務部「創新 e 化刑事資料查驗系統」、市府「跨機關便民服務資訊平台」、「內政部移民署線上應用服務系統」等，減少民眾洽公另須檢附相關佐證資料之不便。</p>	<p>戶籍服務課</p> <p>各課</p>
	<p>2. 雲端應用服務</p> <p>(1) 以行動戶政所提供不受辦公場域限制之服務。</p> <p>(2) 針對民眾身分證遺失案件，提供身分證 24 小時掛失專線，及以自然人憑證掛失身分證服務，提供不限時間的身分證掛失服務。</p> <p>(3) 「高雄市戶政線上 e 指通」APP，提供民眾得隨時、隨地，線上申請戶籍業務。</p> <p>(4) 建置多元化電子參與管道(如 Facebook、Line@生活圈)，提供民眾友善網路溝通環境，民眾得不受場域、時間、設施之限制，隨時表達意見及看法。</p>	<p>各課</p> <p>戶籍行政課</p> <p>戶籍服務課</p> <p>戶籍服務課</p>
	<p>3. 智慧辦公</p> <p>(1) 導入 google 表單，提供各課線上申</p>	<p>戶籍服務課</p>

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>請登載戶政解釋函令及案例分享，由專人發佈至本所於 Blogger 設置的「FongII 單位實驗室」</p> <p>(2) 成立本所 Line 群組，分享無涉機敏資料之戶政新聞資訊及緊急通報事項，並鼓勵同仁加入以落實訊息傳遞。</p> <p>(3) 導入 google 雲端硬碟文件，提供多人協作每月工作報告，簡化彙整資料作業，提升工作效率。</p>	<p>戶籍服務課</p> <p>戶籍服務課</p>
<p>(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。</p>	<p>1. 結合社會資源</p> <p>(1) 積極參與各項大型活動或與社福團體合作，宣導政令及服務措施。</p> <p>(2) 結合里民大會及轄內學校，透過走動式服務深入社區、學校，讓民眾瞭解最新戶政資訊。</p> <p>(3) 善用各項媒體，積極宣導本所創新作為及便民措施等相關訊息。</p> <p>2. 善用群眾智慧</p> <p>(1) 網站建置各種查詢選項及溝通系統，並提供「首長信箱」讓民眾有意見抒發的網路溝通環境。</p> <p>(2) 規劃建置多元化電子參與管道(如 Facebook、Line@生活圈)，提供民眾友善網路溝通環境。</p>	<p>各課</p> <p>各課</p> <p>各課</p> <p>戶籍服務課</p> <p>戶籍服務課</p>
<p>(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。</p>	<p>1. 外部效益</p> <p>(1) 設置「一把單印簽比對系統」，建置民眾辦理印鑑證明之相關必要資料，於辦理案件可迅速比對印模及簽名，節省民眾等待時間。</p> <p>(2) 提供公務機關應用查驗戶籍資料，簡化應用機關作業流程，減少公文書往返時程，民眾申辦免書證，提</p>	<p>戶籍行政課</p> <p>各課</p>

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>昇政府機關整體為民服務品質。</p> <p>(3)配合市府跨機關便民服務資訊平台擴大服務案，並與地政、稅捐、監理、自來水及瓦斯等機關（構）合作，協助戶籍異動及更名民眾直接向上述機關申請變更戶籍地址及姓名，有效減少戶籍謄本量。</p> <p>(4)提供「通報壽險公會亡故者訊息轉請保險公司清查有無投保人身保險申請書」通報，於辦理死亡登記案件時主動通知壽險機關，減少民眾奔波。</p> <p>(5)提供更改姓名或辦理出生登記之民眾，通報健保署相關戶籍資料異動，簡化民眾申辦流程，提供便捷服務。</p>	<p>各課</p> <p>各課</p> <p>各課</p>
	<p>2. 內部效益</p> <p>辦理內部同仁講習、標竿學習、ICT技能的運用、公帑節省、成功範例的運用，以提升機關內部人力服務效率，進而降低服務成本。</p> <p>(1) 辦理人員講習訓練，並派員參加專家學者演講或研習課程，提升專業能力以勝任服務工作。</p> <p>(2) 依據本所「獎勵績優員工實施計畫」第六點視業務需要進行標竿學習，提升服務效率。</p> <p>(3) 定期召開品管會，鼓勵同仁就實務作業、辦公處所提供之軟硬體服務設施進行檢討、服務流程、各項創新性業務、修正法規、簡化作業流程，以達成成本降低(或收入增加)、人力減少、物力減少的效果。</p>	<p>各課</p> <p>各課</p> <p>各課</p>

工作要項		工作重點	業務單位
		(4) 針對本所各項財務收支，加強落實自我管制評核機制，達到公帑節省之目的。	各課
		3. 成本合理性 (1) 定期檢視各項服務措施是否符合成本效益，並依檢視結果改善執行方法。 (2) 部分執行方法雖不符合成本效益，但若有益於社會公平正義的實現，仍持續辦理。	各課 各課
		4. 服務持續性及擴散性 (1) 服務措施納入本所標準服務並設立標準作業流程，確保服務的持續性或予推廣至其他單位成為標竿學習的對象。 (2) 定期檢討各項服務措施並提出改善。	各課 各課

伍、管制考核

一、平時查核：

- (一) 定期就計畫內容之執行情形，提出檢討改進，以提升為民服務品質。
- (二) 各主管平時就工作計畫辦理測試及查核，針對缺失，隨時輔導改進。
- (三) 定期召開品質管理會議，瞭解各項工作概況進度、研討得失及計畫修訂。

二、年度查核：年度屆滿前就各工作重點項目執行總檢討，以做為下年度工作計畫研訂之參考，並配合民政局規劃接受督導。

陸、本計畫奉核定後實施，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。