

## 高雄市湖內區戶政事務所 108 年度提升服務工作計畫

### 壹、計畫依據：

高雄市政府民政局 108 年 4 月 1 日高市民政秘字第 10830692400 號函頒

「高雄市政府民政局 108 年度提升服務執行計畫」（草案）。

### 貳、計畫目標：

擴大服務領域，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：

本所全體員工。

### 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。	依業務特性、顧客需求及年度重點工作，研訂工作計畫，計畫經審定後公佈於機關網站。	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 製作戶籍案件申請須知，並提供申請書表於網站及服務場所供民眾使用，建立標準作業規範。 2. 提升服務專業能力 編製工作手冊，提升櫃台人員處理各項申辦案件知能。配合年度訓練需求，辦理相關人員講習訓練。每人每年達 20 小時以上 3. 檢討各項作業流程 簡化作業流程、增設網路預約掛號系統，縮短民眾等候時間。	本所

	<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>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 服務資訊公開透明 主動提供公開資訊置於網站及相關網頁連結，公開資料項目如：機關基本資料、提升服務工作計畫、戶政法令、統計資訊等。</li> <li>2. 申辦案件多元化查詢管道 受理各項申辦案件原則採隨到隨辦方式，若案件處理超過標準作業時間主動告知申請人逾期原因、辦理情形及預計完成時間。</li> </ol>	<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>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 服務設施合宜程度 每年至少 2 次持續改善美化辦公廳舍環境，規劃便捷服務動線，充實核心設施或一般設施(包括：單一窗口、書表填寫範例、停車空間、等候區、性別或無障礙設施等)，提供優質洽公環境品質。</li> <li>2. 走動式服務 實施主管及資深人員走動式服務，並預先審查所申辦事項及所攜帶相關書件是否齊備。</li> <li>3. 網站使用便利性 定期檢視本所網站資料並更新，提供正確之政府資訊及多項連結網站，便利民眾查詢，並建置符合無障礙標章標準之網站。</li> <li>4. 檢覈服務行為友善性 每年 3 月至 10 月辦理「服務品質民意調查」，每季辦理電話禮貌測試至少 1 次，年終時加以統計並分析，作為改進服務措施，以提升整體滿意度之參考。</li> </ol>	<p>本所</p>

	(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。	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，確保工作程序一致化及標準化。	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。	建置參與多元管道 1. 於本所網站連結市府及民政局網站各種查詢及溝通系統，提供與民眾互動之網路溝通環境。 2. 設置首長信箱，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
	(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 受理民眾申辦案件，民眾有任何疑問、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，提升政府服務品質。 2. 收集及更新回應機制 建立「常見問答」(FAQ)管理機制並辦理各項問卷調查，廣蒐民意，轉換為服務措施或修正現有政策或作為未來施政參考。 3. 數據分析 實問題卷調查，年終時加以統計並分析，作為改進服務措施，以提升整體滿意度之參考。	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。	滿意度調查 每年3月至10月辦理「服務品質民意調查」。年終時加以統計並分析，作為改進服務措施，以提升整體滿意度之參考。	本所

	(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題	建立輿情回應機制 針對民眾意見、抱怨及新聞輿情，設有相關的回應機制，妥善掌握回應時效。	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	全功能化單一窗口 設置綜合受理櫃台，提供單一窗口服務，並推動減少民眾申辦案件應檢附書表等紙本資料。	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。	線上申辦服務 簡化作業流程、增設網路預約掛號系統、APP申辦服務，供民眾申辦，縮短民眾等候時間。	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. 跨機關通報服務 (1)推動戶籍資料異動跨機關通報服務，提供民眾便利的加值服務。 (2)推動本所與稅捐稽徵處合作推動跨機關「遠距視訊服務網服務」受理稅務申請，提供稅務資料等便民服務。 (3)推動本所與健保局、壽險公會、勞工保險局通報，提供健保卡通報申請、亡故者人身保單清查及通知、生育給付及家屬死亡給付服務。 2. 跨域整合服務 以資源整合及共享角度出發，賡續推動跨機關服務資訊平台運用，簡化作業流程，民眾申辦免書證，提昇政府機關整體為民服務品質。	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。	<p>服務成長及優化</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 對於行動不便特殊個案，提供到府服務。</li> <li>2. 每週三辦理戶政行動化駐點服務</li> <li>3. 推動本所與稅捐稽徵處合作推動跨機關「遠距視訊服務網服務」受理稅務申請，提供稅務資料等便民服務。</li> </ol>	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。	<p>1. 分眾服務設施</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 設置愛心親善櫃台，提供年長、行動不便、攜年幼兒童者，優先辦理辦理戶籍登記。</li> <li>(2) 設置新住民、國籍櫃台，由專人辦理。</li> </ol> <p>2. 提供弱勢族群適性服務</p> <p>提供到府服務、戶政行動化駐點服務。</p>	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。	<p>延伸服務據點</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 對於行動不便特殊個案，提供到府服務。</li> <li>2. 每週三辦理戶政行動化駐點服務。</li> </ol>	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。	<p>提供行動市政服務</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 對於行動不便特殊個案，提供到府服務。</li> <li>2. 推動本所與稅捐稽徵處合作推動跨機關「遠距視訊服務網服務」受理稅務申請，提供稅務資料等便民服務。</li> </ol>	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。	政府資訊公開法 1. 依據「政府資訊公開法」第7條 規定，主動公開機關基本資料、 提升服務工作計畫、戶政法令、 統計資訊等資訊。 2. 定期檢視本所網站資料並更新， 提供正確之政府資訊。 3. 網站提供多項連結網站，便利 民眾查詢，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	強化政策溝通 1. 設置首長信箱，適時蒐集民意， 以廣納民眾意見。 2. 市府網站建置之線上即時服務 系統「1999」-人民陳情部分，專 人處理，並依規定稽催管制。	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。	落實分層負責簡政便民 1. 召開所務會議，即時討論業務 並修正工作缺失，增進服務效益 2. 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，確保工作程序一致化及標 準化。	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 透過媒體、社群網站、意見信箱多 元管道蒐集民眾意見，主動發掘 民眾需求，妥為規劃相關服務。	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。	運用線上服務系統 配合各項戶政為民服務工作，規 劃具有創意之加值服務，如網路 預約掛號、APP 線上申請、一卡通 繳納戶政規費等便民服務措施。	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	結合社會資源 推動志工服務，協助各項業務宣 導。	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 服務措施能持續運作，並轉化為例行性服務項目。	本所
--	--	--------------------------------	----

**伍、考核與獎勵：**

一、研考人員應隨時深入瞭解本計畫內容執行情形，隨時檢討改進，以落實計畫之執行。

二、主任應依據計畫辦理平時測試及不定期查核，針對缺失檢討改進，作為年度績效評核之依據。

**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。