

高雄市鼓山區戶政事務所 108 年度提升服務工作計畫

壹、計畫依據

- 一、高雄市政府 108 年 3 月 12 日高市府研發字第 10830173300 號函頒「高雄市政府提升服務實施計畫」。
- 二、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

塑造親切服務形象，重視民情、輿情反映，以「以民為本服務至上」的理念，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	
訂定「提升服務執行計畫」	依業務特性、民眾需求及年度重點工作，研訂工作計畫，公佈於本所網站。	戶籍行政課	
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. 訂立標準作業流程(SOP) 訂立申辦案件(臨櫃、網路、行動)SOP，包括流程、說明、檢具文件、查閱、追蹤方式等。	戶籍登記課 戶籍行政課
		2. 提升服務專業能力 注重服務人員專業及態度，熟稔服務流程及相關法規。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。	戶籍登記課 戶籍行政課
		3. 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、授權書、證件等，推動無紙化服務。	戶籍登記課 戶籍行政課
		4. 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。	戶籍登記課 戶籍行政課
	(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	1. 服務資訊公開透明 於本所網站主動公開服務資訊，如服務項目、常見問題集(FAQ、Q&A)、法規、應備表件等。	戶籍登記課 戶籍行政課

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>服務流程透明度。</p> <p>2. 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)，方便民眾查詢案件處理進度。</p>	<p>戶籍登記課 戶籍行政課</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 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。 充實核心設施或一般設施(例如：單一窗口或多功能櫃檯、簡便繳費方式、雙語標示、等候區、性別或無障礙設施等)。</p> <p>2. 網站使用便利性 提供多元及便利的資訊檢索服務，以及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。</p> <p>3. 檢覈服務行為友善性 定期辦理一般性業務或專案的「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> <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。</p> <p>1. 鼓勵創新研究 鼓勵同仁研提業務革新建議案，提升行政效能，增進為民服務品質。</p> <p>2. 鼓勵標竿學習 透過實地參訪或網路資訊，學習國內外績優機關為民服務績優作法。</p>	<p>戶籍行政課</p> <p>戶籍行政課</p> <p>戶籍登記課 戶籍行政課</p> <p>戶籍登記課 戶籍行政課</p>
<p>二、重視 全程意見 回饋及參與， 力求服務 切合民眾 需求</p>	<p>(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。</p> <p>1. 建置參與多元管道 (1)設置民眾建言多元管道， 包含行政革新信箱、網站 意見信箱、臉書、民意調 查等，蒐集民眾對服務 的需求。 (2)專人處理線上即時服務系 統人民陳情案件，並依規 定時限妥適回應。</p> <p>2. 善用異業結盟 協同民間團體或透過公私協 力、異業結盟等方式，推動</p>	<p>戶籍登記課 戶籍行政課</p> <p>戶籍登記課 戶籍行政課</p>

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>公共服務。</p> <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> <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> <p>(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。</p>	<p>戶籍行政課</p> <p>戶籍登記課 戶籍行政課</p> <p>戶籍行政課</p> <p>戶籍行政課</p> <p>戶籍登記課 戶籍行政課</p>
<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 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之書表謄本等紙本資料。</p> <p>2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本</p>	<p>戶籍登記課 戶籍行政課</p> <p>戶籍登記課 戶籍行政課</p>

工作要項	工作重點	業務單位
	運用跨機關電子查驗，取代民眾檢附紙本佐證資料。	
	3. 提高業務申辦便捷度 實施線上申辦、行動戶政所等便捷服務，便利民眾申辦戶政業務。	戶籍登記課 戶籍行政課
(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. 提供線上申辦服務 (1) 針對民眾需求提供線上申辦服務項目，例如：申辦、預約、取件通知及查詢等服務，方便民眾利用。 (2) 本所網站連結本市戶政線上e指通、內政部戶政司網路申辦服務等系統，以利民眾使用。 (3) 賡續於各式活動場合廣為宣傳本市戶政線上e指通APP，以增加下載數，提高使用率。	戶籍登記課 戶籍行政課
	2. 強化跨平台通用服務 (1) 實施戶籍資料異動跨機關通報服務，並與健保署、勞保局、壽險公會等單位合作辦理通報措施，擴展跨機關通報服務項目。 (2) 積極向洽公民眾說明相關規定，對於符合資格之對象主動辦理通報作業。	戶籍登記課 戶籍行政課
(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 運用「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，擴增平臺使用機關數及服務項目，朝免附書證或紙本、簡化流程方向推動。	戶籍登記課 戶籍行政課
	2. 提升跨域整合服務 積極推動跨縣市、跨部門、跨領域的整合服務，提升資源共享之整合服務，減少民眾往返奔波。	戶籍登記課 戶籍行政課
	3. 提升電子認證使用率 善用網路資訊科技，利用跨機關線上資料查核機制，提	戶籍登記課 戶籍行政課

工作要項	工作重點	業務單位	
	高電子認證的使用比例。		
	4. 設置主題專區 網站設置單一主題之跨機關資訊整合平台，方便民眾集中找尋主題資訊。	戶籍行政課	
	(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： 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。例如戶政線上e指通APP、跨機關通報、行動戶政所駐點服務、與澎湖等縣(市)政府所屬戶政事務所行政協助合作辦理戶籍登記等。 (2)優化服務： 戶政核心業務範疇內，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。	戶籍登記課 戶籍行政課
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。	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性服務設施。	戶籍登記課 戶籍行政課
		2. 提供弱勢族群適性服務 針對老年、身心障礙及行動不便民眾等，運用行動載具，提供到宅、到點服務。	戶籍登記課 戶籍行政課
	(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 善用地社社會資源，推動業務；如社區、醫院、學校等資源，協助政府服務訊息擴散或申辦服務。	戶籍登記課 戶籍行政課
	(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。	行動戶政服務 考量遠距離民眾需求，實施行政協助跨域合作、代發他所檔存文件、行動戶政所到宅辦理戶籍登記及核發證明文件，提供貼心的零距離服務。	戶籍登記課 戶籍行政課

工作要項	工作重點	業務單位	
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。 2. 政府資料開放運用 各項業務在無個資疑慮或去識別化下主動開放資料，方便各界加值運用。	戶籍登記課 戶籍行政課
	(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。	參加里民大會或里業務會報藉由里民大會或里業務會報，聽取民眾對市政決策之意見。	戶籍登記課 戶籍行政課
	(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。	戶籍登記課 戶籍行政課
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 透過里業務會報、里民大會或里長相關活動或會議，瞭解基層心聲及對市政期待事項，作為施政依據。	戶籍登記課 戶籍行政課
	(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、線上繳費、預約辦理等便利服務。	戶籍登記課 戶籍行政課
		2. 雲端應用服務 運用雲端科技，提供民眾不限場域、時間、實體設施的服務。	戶籍登記課 戶籍行政課
	(三)結合跨域整	3. 智慧辦公 (1)實施跨機關通報服務，與地政、稅捐、監理、健保、壽險公會及公、民營事業等機關(構)合作，讓民眾免除機關間奔波，享受戶政e站通的加值服務。 (2)推動高雄市戶政線上e指通申辦及預約各項戶籍案件服務，提升行政效率。	戶籍登記課 戶籍行政課
(三)結合跨域整	跨域合作	戶籍登記課	

工作要項		工作重點	業務單位
	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，成立優質志工團隊，協助引導、電話接聽、預審、資料填寫、宣導便民措施等戶政業務，共同推動公共服務。	戶籍行政課
	(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，並轉化為本機關例行性服務項目。	戶籍登記課 戶籍行政課

伍、推動及管考

- 1、業務主管對於工作要項實施定期或不定期查核、測試，將工作執行成效將列入平時及年終考核依據。
- 2、成立內部稽核小組，由秘書擔任召集人，成員由戶籍登記課及戶籍行政課二課課長、兼政風人員、兼會計員及資深課員組成，就核心業務或高風險業務稽核及管控，以防弊端衍生。

陸、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正並函報民政局核備。