

高雄市鼓山戶政事務所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、輿情反映，塑造親切服務形象，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	
訂定「提升服務工作計畫」	依高雄市政府民政局114年度提升服務執行計畫，研訂本所工作計畫，經同意備查後公佈於本所網站。	戶籍登記課 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. 訂定標準作業流程(SOP)訂定申辦案件(臨櫃、網路、行動)SOP，包括流程、說明、檢具文件、查閱等。	戶籍登記課 戶籍行政課
		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。	戶籍登記課 戶籍行政課
		3. 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
		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，推動無紙化服務。	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，提升服務流程透明度。	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
	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。	戶籍登記課 戶籍行政課	

工作要項	工作重點	業務單位	
	<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>	戶籍行政課
		<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>	戶籍行政課
		<p>3. 檢覈服務行為友善性 定期辦理「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>	戶籍登記課 戶籍行政課
		<p>4. 民眾臨櫃洽公便利性 主動招呼臨櫃民眾提供諮詢服務，協助備齊所需證件或進行預審，並引導至正確櫃台完成申辦程序。</p>	戶籍登記課 戶籍行政課
	<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. 鼓勵創新研究推動社會關懷服務 鼓勵同仁積極研提業務革新建議案，提升行政效能，增進為民服務品質。</p>	戶籍登記課 戶籍行政課
		<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>	戶籍登記課 戶籍行政課
<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，蒐集民眾的服務需求意見。 (2)專人處理線上即時服務系統人民陳情案件，並立簿列案，依規定時限妥適回應。</p>	戶籍登記課 戶籍行政課

工作要項	工作重點	業務單位
	2. 善用異業結盟、專案委外協同民間團體或透過公私協力、異業結盟、群眾智慧、專案委外等方式，推動公共服務。	戶籍登記課 戶籍行政課
(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 (1) 人民陳情案件由專人立簿列管，並及時查復。 (2) 所本部及各分辦設置意見箱，網站建置電子意見信箱，廣納民眾反映及建議，妥適調整服務措施。 (3) 對於活動訊息或特殊服務事蹟積極發佈新聞稿，且由專人負責蒐集剪報資料，以利首長及相關課室瞭解輿情、民情，適時回應媒體報導，以正視聽。	戶籍行政課
	2. 收集及更新常見問題集(FAQ) 網站建置「戶政櫥窗」專區，連結本市戶政資訊服務網與戶政司全球資訊網，提供民眾查詢戶政法規及案例等常見問題。	戶籍登記課 戶籍行政課
	3. 大數據分析 應用洽公民眾滿意度調查相關數據統計分析，做為改善服務措施之參考。	戶籍行政課
(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 實施服務品質民眾滿意度調查，統計分析數據，瞭解民眾對各項服務的感受，據以精進本所軟硬體措施。	戶籍行政課
(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 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。	戶籍登記課 戶籍行政課
	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。	戶籍登記課 戶籍行政課

工作要項	工作重點	業務單位	
三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	<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的書表謄本等紙本資料。</p>	<p>戶籍登記課 戶籍行政課</p>
		<p>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。</p>	<p>戶籍登記課 戶籍行政課</p>
		<p>3. 提高業務申辦便捷度 實施線上預約、線上申辦、行動戶政所等服務，便利民眾申辦戶政業務。</p>	<p>戶籍登記課 戶籍行政課</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. 提供線上申辦服務 (1)針對民眾需求提供線上申辦服務，例如：申辦、預約、取件通知及查詢等，方便民眾利用。 (2)本所網站連結本市戶政資訊服務網線上服務、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及內政部戶政司線上申辦措施，提高民眾使用意願。</p>	<p>戶籍登記課 戶籍行政課</p>
		<p>2. 強化跨平台通用服務 (1)透過跨機關電子查驗機制，善用本市地籍圖資查詢系統及機關資訊共享平台等系統，提升行政效能及增進服務品質。 (2)由專人負責稽核使用情形，確保資料交流安全。</p>	<p>戶籍登記課 戶籍行政課</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</p>	<p>1. 善用跨機關便民服務資訊平臺及跨域整合服務 (1)運用內政部戶政資訊系統跨機關通報功能及市府跨機關便民服務資訊平臺，</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	
	程整合服務。	<p>朝免附書證或紙本、簡化流程方向推動。</p> <p>(2)實施跨縣市行政協助合作辦理戶籍登記，提供全程整合服務，減少民眾往返奔波。</p> <p>(3)辦理人別確認及首次申請護照一站式服務，提供跨領域便民措施，增進民眾洽公便利度。</p>	
		<p>2. 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，提高電子認證的使用比例。</p>	戶籍登記課 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。	<p>服務成長及優化</p> <p>(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。例如線上申辦、線上預約、跨機關通報、行動戶政所等。</p> <p>(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。</p>	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。	<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性服務設施。</p>	戶籍登記課 戶籍行政課
		<p>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，運用行動化設備，提供到宅、到點服務。</p>	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	<p>善用社會資源延伸服務據點 結合社會資源如在地NGO團體合作辦理活動，協助政府服務訊息擴散。</p>	戶籍登記課 戶籍行政課

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>可近性。</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>提供行動戶政服務</p> <p>考量民眾需求，實施行政協助跨域合作、到宅辦理戶籍登記及核發證明文件、到校受理國三學生初領國民身分證等服務。</p> <p>戶籍登記課 戶籍行政課</p>
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. 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。</p> <p>戶籍登記課 戶籍行政課</p>
		<p>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。</p> <p>戶籍登記課 戶籍行政課</p>
	<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>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。</p> <p>戶籍登記課 戶籍行政課</p>
	<p>(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。</p>	<p>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。</p> <p>戶籍登記課 戶籍行政課</p>
六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	<p>(一)主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。</p>	<p>瞭解需求前瞻因應並規劃社會關懷服務 透過里業務會報、里民大會或里長相關活動或會議，落實關懷基層心聲。</p> <p>戶籍登記課 戶籍行政課</p>
	<p>(二)善用法規調適、資通訊技術應用及流程簡化，擴大本機關服務措施的運作彈性。</p>	<p>1. 運用線上服務系統簡化流程 提供線上申辦、線上預約、多元繳費管道等便利服務。</p> <p>戶籍登記課 戶籍行政課</p> <p>2. 雲端應用服務 網站連結本市戶政資訊服務網及戶政司全球資訊網，提供線上申辦、國民身分證掛失及撤銷掛失、電子戶籍謄本申請、門牌電子地圖查詢等便捷服務。</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>3. 智慧辦公</p> <p>(1) 利用網路資訊科技，透過跨機關線上資料查核機制，強化公務服務及資料互聯，增進服務效能。</p> <p>(2) 使用自然人憑證，進行公文線上簽核，落實節能減紙並提高行政效率。</p>	<p>戶籍登記課</p> <p>戶籍行政課</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>數位創新加值運用</p> <p>1. 運用行動化設備，派員到宅、到點受理戶籍登記與文件核發，提供零距離的貼心服務。</p> <p>2. 民生攸關之政府申辦業務，推動整合跨機關業務流程，提供民眾線上便捷服務。</p>	<p>戶籍登記課</p> <p>戶籍行政課</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>服務永續</p> <p>1. 服務措施能持續運作，並轉化為本機關例行性服務項目。</p> <p>2. 服務措施可供其他機關標竿學習並具擴散效應。(例如：線上申辦、行動戶政所、戶籍資料異動跨機關通報服務、6912戶政週末貼心服務等)</p>	<p>戶籍登記課</p> <p>戶籍行政課</p>

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，將工作執行成效列入平時及年終考核依據。
- 2、除接受市府民政局督導外，定期召開所務會議，檢討改進各項服務措施，以提升為民服務品質。