

高雄市左營區戶政事務所

107 年度提升服務工作計畫

高雄市左營區戶政事務所 107 年度提升服務工作計畫

壹、計畫依據：高雄市政府 107 年 1 月 29 日高市府研發字第 1073014920 號函暨高雄市政府民政局 107 年 3 月 6 日高市民政秘字第 10730414700 號函。

貳、計畫目標：推動創新、多元、效率、積極的服務，確保民眾知的權利與資訊使用權，提供友善、效率的服務，並開發創新服務措施，提升為民服務品質。

參、實施對象：本所暨所屬課室員工。

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工作計畫，具體規劃為民服務工作。	戶籍行政課	
	(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. 服務人員專業能力 (1)定期召開法令研討會，由承辦人每月整理最新法令及案例在會中討論，並提供同仁研讀，提升戶所人員處理各項案件知能，並遴派人員參加各項專業訓練課程。 (2)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。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。 (3)不定期實施業務輪調制度。	戶籍行政課 戶籍登記課
		2. 簡政便民服務 每月製作各項服務案件統計表、印製戶籍案件申請須知、持續更新法令知識庫、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。	戶籍行政課 戶籍登記課

		<p>3. 提升線上申辦服務</p> <p>推廣自然人憑證、高雄市戶政 e 指通 APP，提升民眾使用線上申辦服務，減少民眾洽公往返。</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>1. 服務資訊公開透明</p> <p>網頁主動公開服務資訊，如申請須知、法規、應備文件與案例分享，便利民眾更能獲得相關戶政業務資訊。</p>	戶籍行政課
		<p>2. 提升外國人或新住民服務</p> <p>(1)各辦公處所設有「戶政人員工作手冊-戶政 ABC」，羅織各種英文見面招呼語及各種戶政相關英文用語，以因應外國人士洽公時之英語服務。</p> <p>(2)新住民資訊表單提供多語(翻譯)版本，以因應多元族群。</p>	戶籍行政課 戶籍登記課
		<p>3. 提升服務流程及多元化服務</p> <p>(1)辦公場所設置作業標準流程圖以告知申請人處理程序及辦理期限。</p> <p>(2)提供高雄市戶政線上 e 指通 APP 受理線上預約及申辦，或出動行動戶政所，到院到府服務等多元化服務。</p>	戶籍行政課
		<p>4. 一次完整服務</p> <p>(1)開立一次告知單，告知民眾應攜帶證明文件，避免民眾奔波，徒增困擾。</p> <p>(2)門牌、國籍案件因程序無法立即取件，開立「回執單」告知民眾取件日期或由本所函文通知辦理情形，以達行政流程透明化。</p>	戶籍行政課 戶籍登記課
(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。		<p>1. 臨櫃主動引導服務</p> <p>(1)受理戶籍登記起身迎接，使民眾充分感受到戶政人員服務之熱忱，提升機關專業、親切、具責任感之優質形象。</p> <p>(2)於各辦公處所分配志工，招呼引導洽公民眾至正確櫃台。</p>	戶籍行政課 戶籍登記課

	<p>(3)排定人員先行審核等候民眾證明文件,實施主管及排定資深人員走動式服務,以免民眾耗時空等或徒勞奔波,並視待辦民眾多寡適時增開受理櫃台支援。</p>	
<p>2. 注重服務禮儀及行為友善性</p> <p>(1)定期辦理服務品質民意問卷調查,年終時依調查統計結果加以統計並分析,修正調查項目或作為改進服務措施。</p> <p>(2)每月由主管人員實施電話禮貌測試,並將測試結果傳閱同仁予以檢討改進。</p>		<p>戶籍行政課 戶籍登記課</p>
	<p>3. 友善洽公環境</p> <p>(1)實施分處辦公(本所及第二辦公處),提供民眾洽公之便利性。</p> <p>(2)懸掛藝術畫作,提昇洽公環境文藝氣息。</p> <p>(3)提供舒適、溫馨、優質之洽公環境品質,備有舒適座椅,設有書報架、飲水機、老花眼鏡,另有盥洗室設置、幼兒遊戲區及身心障礙專用室及無障礙設施(性別友善廁所、愛心鈴、電梯)等供民眾使用。</p> <p>(4)櫃檯服務項目、人員姓名等標示正確及易辨識,並有中英文雙語並列標示服務。</p> <p>(5)規劃綜合受理櫃檯,一處收件全程服務。另依案件性質不同(如改名、國籍、門牌及自然人憑證等)設置專屬櫃台服務。</p> <p>(6)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」提供 i-Taiwan 免費上網服務。</p> <p>(7)定期辦理辦公廳舍環境設備檢查,適時更新與改善。</p>	<p>戶籍行政課</p>

		4. 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。	戶籍行政課
	(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。	1. 強化科技運用能力 善用行動化服務，及手機 APP 功能，提升民眾申辦案件便利性。 2. 鼓勵創新研究 鼓勵同仁創新提案，由遴選小組成員討論決議後，函報民政局，並給予表現良好同仁獎勵。 3. 鼓勵標竿學習 本所不定期派員前往國內績優戶政機關進行標竿學習，藉由提升自我努力及學習。	戶籍行政課 戶籍登記課
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。	1. 建置民眾參與多元管道 (1) 網站設置首長信箱，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。 (2) 辦公處所提供民眾意見反映表，廣納建言，提升服務效能及品質。 2. 善用群眾外包或社會資源 成立臉書、LINE 等網路社群，提供民眾對公共議題回應之管道。	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. 輿情回應機制 (1) 對於口頭、書面、電子郵件之陳情案件均有專人錄案列管，並要求依限回覆。 (2) 專人負責蒐集剪報資料，陳閱首長及相關課室，瞭解輿情、民情，適時回應媒體報導，以正視聽。 (3) 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，降低民眾抱怨，提升服務品質。	戶籍行政課 戶籍登記課

		<p>2. 常見問答 (FAQ)</p> <p>透過民眾經常詢問的案件，整理後回饋轉化為「常見問答」(FAQ)，置於機關網站供民眾參閱。</p>	<p>戶籍行政課 戶籍登記課</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>1. 滿意度調查</p> <p>每年3月至10月定期辦理民眾服務滿意度民意調查，以瞭解不同民眾對機關及各項服務措施的感受。</p> <p>2. 民調符合信度及效度</p> <p>服務品質問卷調查依本所洽公民眾隨機發給填寫並回收，以求提高調查的信度及效度。</p> <p>2. 滿意度調查結果回饋業務</p> <p>服務品質問卷調查表回收後由專人依規定列管，將滿意度調查結果進行檢討與改善，持續精進。</p>	<p>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</p> <p>目前設置綜合受理櫃台計19個(本所10個、第二辦公處9個)，提供單一窗口服務，並視民眾等待人數適時調配人力，增加受理櫃台，另設有專門業務窗口(如自然人憑證、門牌、國籍業務、大宗謄本、檔案應用等)，確實達到便民服務效益。</p> <p>2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本</p> <p>運用跨機關整合資訊平台查驗檢附之文件資訊，如房屋稅單、不動產登記資料，取代民眾檢附紙本佐證。</p>	<p>戶籍行政課 戶籍登記課</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</p> <p>(1) 戶政業務提供線上申請、線上預約及各項申辦案件申請書下載服務。</p> <p>(2) 本市提供高雄市戶政線上 e 指通 APP 預約或申辦案件，民眾所留電子信箱，主動傳遞受理情形與辦理進度。</p>	<p>戶籍行政課 戶籍登記課</p>

		<p>2. 擴展線上服務項目</p> <p>本市提供高雄市戶政線上 e 指通 APP 預約或申辦案件，服務項目逐年增加，並廣為宣導，鼓勵民眾使用。</p>	戶籍行政課
		<p>3. 行動化主題服務網頁</p> <p>(1) 本所網站提供各項主題網站連結，如高雄市政府網站首頁、自然人憑證、性別主流化、新住民服務專區、婦女生育津貼專區等，連結與戶政業務相關網站，以提供民眾瀏覽便捷性。</p> <p>(2) 建置英文版網頁，提供外國籍民眾完善網站服務功能，維護其知的權利。</p>	戶籍行政課
	<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. 善用市府跨機關便民服務資訊平臺</p> <p>(1) 配合推動跨機關資訊整合平台，透過戶役政電子閘門提供各有關機關查詢民眾簡易資料，並利用平台驗證民眾檢附之書證，朝免附書證或紙本、簡化方向推動。</p> <p>(2) 配合辦理跨機關便民服務資訊平台，協助戶籍異動及更名民眾直接向地政、稅捐及監理..等機關申請變更戶籍地址及姓名，有效減少戶籍謄本使用量，達節能減碳之效。</p>	戶籍行政課 戶籍登記課

		<p>2 提升跨域整合服務</p> <p>(1)配合辦理跨機關服務資訊平台運用，強化各機關（單位）橫向聯繫，及垂直服務整合，提升合作關係。</p> <p>(2)連結民政局網站各種查詢選項及溝通系統，提供與民眾互動網路溝通環境。</p> <p>(3)連結道路門牌查詢，並持續維護更新本區道路門牌地標資料，提供民眾可上網查詢最新道路、門牌、地標位置。</p> <p>(4)配合民政局推動建置法院駐點戶政服務站，並參與輪值於高雄少年及家事法院駐點服務受理戶籍案件。</p>	<p>戶籍行政課 戶籍登記課</p>
	<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>多元參與管道</p> <p>(1)設置網站首長信箱及問卷調查，提供民眾反映意見與多元的網路參與管道。</p> <p>(2)設置臉書及 LINE 等與民眾互動之電子參與途徑，提供民眾友善網路溝通環境。</p>	<p>戶籍行政課 戶籍登記課</p>
<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</p> <p>(1)設置「愛心親善櫃台」快速通關窗口，以加強宣示戶政對年長、身心障礙、懷孕婦女、攜帶3歲以下嬰幼兒者等需求的重視，希望提供安全、舒適及便利的洽公服務環境，具體實踐照顧老弱婦孺的理念。</p> <p>(2)為解決瘖啞人士洽公溝通困擾，實施「戶政有愛-溝通無礙」手語服務，設置手語櫃台，由專人提供手語翻譯服務。</p>	<p>戶籍行政課 戶籍登記課</p>

		2. 提供弱勢族群適性服務 (1) 持續改善並美化辦公廳舍環境設有幼兒遊戲區及身心障礙設施(性別友善廁所、愛心鈴、電梯)等供民眾使用。 (2) 配合辦理大陸及外籍配偶生活輔導諮詢。 (3) 提供行動化戶政, 持續辦理對老弱或行動不便者, 到府到院受理戶政業務。	戶籍行政課 戶籍登記課
	(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 1. 成立行動化戶政所, 定期於合群里辦公處、崇實里及自助里聯合辦公處受理戶籍相關案件。 2. 定期至法院駐點服務, 於法院受理各項戶籍業務相關案件, 方便民眾辦理。	戶籍行政課 戶籍登記課
	(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。	行動市政服務 針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾, 出動行動戶政所, 到府到院服務。	戶籍行政課 戶籍登記課
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. 服務資訊主動公開 依據「政府資訊公開法」第 7 條規定, 主動公開資訊。	戶籍行政課
		2. 政府資料開放運用 設置人口統計專區, 人口統計資料每月更新供各界人士及學術上之應用, 以提供便捷與 e 化服務措施。	戶籍行政課
		3. 網站資料連結正確性 定期檢視本所網站資料連結, 更新維護網站內容, 避免錯誤、過期資訊或連結無效等情形。	戶籍行政課
		4. 無障礙網站認證 機關網站符合無障礙規範之要求, 並取得認證標章。	戶籍行政課

	<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>公民參與</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 設置臉書、LINE 及 SKYPE，提供民眾友善網路溝通環境、反映意見與多元的網路參與管道。 2. 於辦公處所提供民眾意見反映表，廣納建言，提升服務效能及品質。 3. 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>戶籍行政課 戶籍登記課</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>落實分層負責，簡政便民</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依各種案件重要性訂定分層負責明細表，並定期檢討及調整，朝減章、減紙、便民的方向推動。 2. 鼓勵戶政人員就實務研提各項創新服務、法規修正、簡化行政流程、整合內部業務或各戶政事務所橫向聯繫業務，以解決共通性服務問題，提升行政效能。 	<p>戶籍行政課 戶籍登記課</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>利用網站、臉書及 LINE 等多元管道蒐集民意，並由專人負責蒐集媒體輿論、問卷調查等民眾反映意見，適時回應媒體報導，以正視聽外，並配合辦理創新之加值服務。</p>	<p>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>戶政司網站預約服務及高雄市戶政線上 e 指通 APP 提供預約、申辦案件及申請書下載，提供民眾便利、彈性服務，節省民眾等候時間，提升行政效率。</p> <p>2. 雲端應用服務</p> <p>網站提供線上申請、線上諮詢服務，強化公務服務。</p>	<p>戶籍行政課 戶籍登記課</p> <p>戶籍行政課 戶籍登記課</p>

		3. 智慧辦公 (1)辦理戶政事務所與地政、稅捐、監理及公、民營事業等機關(構)合作，落實跨機關服務措施，提供民眾便利的加值服務，提升行政效率。 (2)善用行動戶政所及本市「高雄市戶政線上 e 指通 App」提供申辦及預約各項戶籍案件服務，提升行政效率。	戶籍行政課 戶籍登記課
	(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 1. 運用志工服務，協助戶政業務推動，以較少的成本得到更好的服務品質，創造機關正面形象。 2. 配合跨機關大型活動及轄區各里活動中心，辦理戶政及相關業務宣導，使民眾更詳細得知最新法、政令規定。	戶籍行政課 戶籍登記課
	(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。	1. 外部效益 (1)透過所務會議不定期檢討對民眾服務措施，追求更有效率、更便利的服務內容與服務流程。 (2)透過內部控制小組，自行評估業務風險性及重要性，定期稽核內部作業情形。 (3)賡續推動以戶口名簿代替戶籍謄本，以減少民眾申請戶籍謄本量。	戶籍行政課 戶籍登記課
		2. 內部效益 (1)不定期辦理內部同仁各種講習、施行標竿學習，以提升本所內部人力服務效率，進而降低服務成本。 (2)鼓勵同仁研提業務革新及創新建議案件，建立作業流程與內控機制，確保工作程序一致化及標準化。	戶籍行政課 戶籍登記課

		<p>3. 服務持續性及擴散性 持續性推動便民服務，而非一次性的性為，並具有連結其他機關服務的可行性及擴散性。</p>	
--	--	---	--

伍、推動及管考：

- 一、業務主管對於工作要項，實施不定期查核、測試，並於所務會議檢討執行成效。
- 二、對於各項業務執行成效及上級機關督導考核結果，列入平時及年終考核依據。

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。