

# 高雄市左營戶政事務所109年度提升服務工作計畫

## 壹、計畫依據

高雄市政府109年1月10日高市府研發字第10930035500號函暨高雄市政府民政局109年2月23日高市民政秘字第10930260400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
訂定「提升服務執行計畫」	訂定機關年度提升服務執行計畫，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，研訂執行工作計畫，報請高雄市政府民政局核備後，公布於本所網站及服務場所。	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.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

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>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。</p>	<p>戶籍行政課 戶籍登記課</p>
<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>	<p>1. 服務資訊公開透明 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>	<p>戶籍行政課</p>
	<p>2. 提升外國人或新住民服務 (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。 (2) 新住民資訊表單提供多語(翻譯)版本，以因應多元族群。 (3) 提供外國人或新住民英語服務專櫃。</p>	<p>戶籍行政課 戶籍登記課</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. 臨櫃主動引導服務 (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。 (2) 於各辦公處所分配志工，招呼引導洽公民眾至正確櫃台。 (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</p>	<p>戶籍行政課 戶籍登記課</p>

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>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、老花眼鏡，另有盥洗室設置、幼兒遊戲區、哺乳室及無障礙設施（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>戶籍行政課</p>

工作要項	工作重點	業務單位
	<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>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。</p>	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. 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。</p> <p>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。</p> <p>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。</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。</p> <p>2. 善用群眾外包或社會資源成立臉書、LINE 等</p>

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>網路社群，提供民眾對公共議題回應之管道。</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>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。</p> <p>2. 常見問答 (FAQ)  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>(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>滿意度調查</p> <p>1. 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. 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>3. 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>	戶籍行政課

工作要項	工作重點	業務單位	
	<p>(四)傾聽民眾意見,積極回應,有效協助民眾解決問題。</p>	<p>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。  (4)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。</p>	戶籍行政課
<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  目前設置綜合受理櫃台計22個(本所10個、第二辦公處12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  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>	戶籍行政課 戶籍登記課

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>3. 提高業務申辦便捷度 設置API服務介面，推動客製化、行動化服務、或遠距視訊服務。</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) 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。 (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. 行動化主題服務網頁 (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。 (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>	<p>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，提供全程整合服務。</p>	<p>1. 善用市府跨機關便民服務資訊平臺 (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。 (2) 配合辦理跨機關便民服務資訊平台，協</p>	<p>戶籍行政課 戶籍登記課</p>

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>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>	
	<p>2 提升跨域整合服務            (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。            (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。            (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>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>(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>(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>多元參與管道            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。            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>1. 分眾服務設施            (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</p>



工作要項	工作重點	業務單位
	<p>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>2. 提供弱勢族群適性服務</p> <p>(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。</p> <p>(2)配合辦理大陸及外籍配偶生活輔導諮詢。</p> <p>(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。</p>	<p>戶籍行政課 戶籍登記課</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>成立行動化戶政所，定期於崇實里及自助里聯合辦公處受理戶籍相關案件。</p>	<p>戶籍行政課 戶籍登記課</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>行動化戶政服務</p> <p>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。</p>	<p>戶籍行政課 戶籍登記課</p>

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. 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。 2. 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。 3. 設置人口統計專區，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
	(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。	公民參與 1. 設置臉書、LINE，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。	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 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。	戶籍行政課 戶籍登記課
六、掌握社經發展趨勢，專案規	(一)主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略	瞭解需求前瞻因應利用網站、臉書及LINE等多元管道蒐集民意，並由	戶籍行政課

工作要項	工作重點	業務單位
劃前瞻服務	預為因應。	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。
	(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>1. 運用線上服務系統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. 雲端應用服務網站提供線上申請、線上諮詢服務，強化公務服務。</p> <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。</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>結合社會資源</p> <p>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。</p> <p>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</p>

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>詳細得知最新法、政令規定。</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) 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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p>	<p>戶籍行政課 戶籍登記課</p>
	<p>2. 內部效益</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p>	
	<p>3. 服務持續性及擴散性</p> <p>持續性推動便民服務，而非一次性的行為，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。**