

高雄市左營戶政事務所110年度提升服務工作計畫

壹、計畫依據

高雄市政府110年1月5日高市府研發字第11030001300號函暨高雄市政府民政局110年1月25日高市民政秘字第11030190800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，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) 提供外國人或新住民英語服務櫃台，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。</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. 主動引導及服務禮儀 (1) 辦公處分配志工服務，主動招呼臨櫃民眾提供諮詢服務，引導至正確櫃台完成申辦程序。 (2) 臨櫃受理戶籍登記主動起身迎接，展現戶政人員服務之熱忱，提升機關親切、具責任感之優質形象。 (3) 每月由主管人員實施電話禮貌測試，並</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
	將測試結果傳閱同仁予以檢討改進。	
	<p>2. 友善洽公環境</p> <p>(1) 實施分處辦公(本所及第二辦公處)，規劃綜合受理櫃檯，以中英雙語並列標示服務項目與人員姓名，一處收件全程服務。另依案件性質不同(如國籍、門牌及自然人憑證等)設置專屬櫃台服務，提升洽公便利性。</p> <p>(2) 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，並定期辦理環境設備檢查，適時更新與改善。</p> <p>(3) 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>戶籍行政課 戶籍登記課</p>
	<p>3. 持續美化洽公環境</p> <p>善用民眾等待區空間及牆面，規劃設計結婚主題式拍照佈景，美化整體洽公環境，結合網路行銷模式持續增加曝光度及提有效供提升戶所形象。</p>	<p>戶籍行政課</p>

工作要項	工作重點	業務單位
	<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. 建置參與多元管道 網站設置首長信箱，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 等網路社群，提供民眾對公共議題回應之管道。</p>	<p>戶籍行政課 戶籍登記課</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。</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>戶籍行政課</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>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，隨機發給填寫並回收，提高調查的信度及效度。</p> <p>2. 服務品質問卷調查</p>

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>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>(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>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>
<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>戶籍行政課 戶籍登記課</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</p>

工作要項	工作重點	業務單位
	訊，如房屋稅單、不動產登記資料，取代民眾檢附紙本佐證。	
(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. 線上申辦服務 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。	戶籍行政課 戶籍登記課
	2. 行動化主題服務網頁 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。	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 (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。	戶籍行政課 戶籍登記課

工作要項	工作重點	業務單位	
	<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)網站設置內政部及高雄市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>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，由專人提供手語翻譯服務。</p>	<p>戶籍行政課 戶籍登記課</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>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</p>	<p>善用社會資源延伸服務據點 成立行動化戶政所，定</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
	遠或交通不便地區民眾的服務可近性。	期於崇實里及自助里聯合辦公處受理戶籍相關案件。
	(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。	行動化戶政服務 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。
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. 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。 3. 機關網站符合無障礙規範之要求，並取得認證標章。
	(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. 藉由里民大會或里業務會報，聽取民眾對市政決策之意見。
	(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. 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。 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

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>聯繫業務，以解決共通性服務問題，提升行政效能。</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>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 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. 智慧辦公，雲端應用 善用行動戶政所及本市「高雄市戶政線上 e 指通 App」提供線上申辦、預約及諮詢服務，並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。</p> <p>3. 社群網站經營 (1)設立臉書粉絲專頁，培養專職小編經營，掌握現代社群網站高關注度趨勢，利用網路無遠弗屆行銷，資訊傳遞快速，持續累積戶所業務曝光度。 (2)臉書貼文以多樣化活動照片、圖卡及影片，吸引網路族群觀看意願及增加臉書粉絲團人數。</p>

工作要項	工作重點	業務單位
	4. 善用影音宣導模式了解現代網路族群偏好的瀏覽模式，自行製播業務宣導短片及活動花絮影片，於本所網站、臉書粉絲團、Youtube頻道發布，利用影音傳遞深刻印象加強宣導業務訊息。	
(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，使民眾更詳細得知最新法、政令規定。</p>	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。	<p>服務永續</p> <p>1. 服務措施能持續運作，並轉化為本機關或所屬機關例行性服務項目。</p> <p>2. 服務持續性及擴散性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>	戶籍行政課 戶籍登記課

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。