

# 高雄市左營戶政事務所112年度提升服務工作計畫

## 壹、計畫依據

高雄市政府民政局112年度提升服務執行計畫。

## 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, 另有盥洗室設置、幼兒遊戲區、哺乳室及無障礙設施(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有效提升戶所形象。</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>戶籍行政課 戶籍登記課</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 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>戶籍行政課</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>(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>	<p>戶籍行政課</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>1. 強化科技運用能力 善用行動化服務，戶政司網站預約服務及手機APP 功能，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. 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。</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</p>

工作要項	工作重點	業務單位	
	礙」手語服務，由專人提供手語翻譯服務。		
	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(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。	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。	善用資源延伸服務據點成立行動化戶政所，每年於開學期間，與其他戶所聯合針對轄區內大學新生受理戶籍籍本申請，便利大學新生辦理助學貸款事宜。	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。	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。 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。	戶籍行政課



工作要項	工作重點	業務單位	
	<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 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。</p>	戶籍行政課
	<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 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
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>	戶籍行政課
	<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。 2. 智慧辦公，雲端應用善用行動戶政所及本市</p>	戶籍行政課 戶籍登記課

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>「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</p> <p>(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。</p> <p>(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> <p>4. 善用影音宣導模式</p> <p>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。</p>	
	<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> <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>	<p>戶籍行政課 戶籍登記課</p>

工作要項	工作重點	業務單位
	(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 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。 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。

**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。