

## 高雄市楠梓戶政事務所 109 年度提升服務工作計畫

### 壹、計畫依據

- 一、高雄市政府 109 年 1 月 10 日高市府研發字第 10930035500 號函頒「高雄市政府提升服務實施計畫」。
- 二、高雄市政府民政局 109 年 2 月 12 日高市民政秘字第 10930260400 號函頒「高雄市政府民政局 109 年度提升服務執行計畫(草案)」。

### 貳、計畫目標

以「以民為本服務至上」的核心價值，「用心服務、當責創新」的態度，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」	訂定機關年度提升服務工作計畫，具體規劃為民服務工作。	依據高雄市政府民政局 109 年度提升服務執行計畫(草案)，訂定本所提升服務工作計畫，計畫經審定後公開於機關網站。	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、追蹤方式等。	戶籍登記課 戶籍行政課
		2. 建立服務及時、一致性 訂定「人民申請案件處理要點暨處理期限表」及「人民陳情案件暨作業流程圖」，並公告本所網站-服務項目內，確保案件於處理時限內完成。	戶籍登記課 戶籍行政課
		3. 提升服務專業能力 (1) 注重服務人員專業	戶籍登記課 戶籍行政課

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>及態度，熟稔服務流程及相關法規。</p> <p>(2) 利用所務會議檢討工作缺失，增進服務效益及品質。</p> <p>(3) 運用網路線上學習專業課程研習及戶所觀摩等活動，讓同仁有更多元之學習管道，提升服務品質。</p>	
	<p>4. 檢討各項作業流程同仁可利用所務會議提出各項表單簡化，減併或減少民眾附繳文件種類，包括申請書(表)、同意書、授權書、證件等，以推動無紙化服務。</p>	<p>戶籍登記課 戶籍行政課</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. 服務資訊公開透明於機關網站主動公開服務資訊，如服務項目、常見問題集(FAQ、Q&amp;A)、法規、應備表件等。</p>	<p>戶籍登記課 戶籍行政課</p>
	<p>2. 申辦案件多元化查詢管道</p> <p>(1) 提供受理案件多元查詢管道(包含現場、電話及網路)方便民眾查詢案件處理進度。</p> <p>(2) 高雄市戶政線上 e 指通 App- 申辦案件線上進度查詢系統提供申請人申辦進度或退件原因查詢。</p> <p>(3) 內政部戶政司全球資訊網- 線上申辦案件進度查詢，提供申請人申辦進度或退件原因查詢。</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>(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</p> <p>(1) 實施分處辦公【區分所本部、第二辦公處(後勁)及第三辦公處(右昌)】，提供在地化之便利服務，避免民眾勞頓奔波。</p> <p>(2) 賡續改善及美綠化辦公廳舍，營造有家的溫馨感。</p> <p>(3) 依節慶採不同主題之佈置方式，讓洽公民眾感受政府機關之用心。</p> <p>(4) 懸掛藝術畫作，提昇洽公環境文藝氣息及培養人文素養。</p> <p>(5) 受理櫃台及候件區設置舒適座椅，並設有書報架、飲水機及老花眼鏡等供民眾使用。</p> <p>(6) 廁所設置親子及身心障礙專用室及無障礙設施，以提供優質、良善的如廁環境。</p> <p>(7) 櫃台服務項目、人員姓名等標示正確及易辨識，並提供中英文雙語標示服務。</p> <p>(8) 規劃全功能綜合櫃台，實施單一窗口受理；另依申辦案件性質不同設置專屬櫃台服務(改名國籍、門牌、自然人憑證及英語櫃台服務專區等)，以達一處收件全程服</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>務之目標。</p> <p>(9) 設置「戶政業務導覽系統」，於大門入口處之民眾候件區，供民眾利用數位多媒體互動設備迅速取得相關資訊，縮短等候及詢問時間，並疏解人力不足之窘境。</p> <p>(10) 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>(11) 設置「愛心親善櫃台」：為營造戶政友善洽公環境除設置斜坡道及愛心鈴外並配合推動性別平等政策，凡年邁、身心障礙、懷孕婦女或有嬰幼兒隨行者洽辦戶政業務時，即享有免抽號碼牌、優先受理之貼心服務。</p> <p>(12) 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，透過 Skype 軟體連線，由專人提供視訊手語翻譯服務。</p> <p>(13) 設置「新住民生活諮詢服務」櫃台，提供新住民一站式貼心服務。</p> <p>(14) 民眾等候區設</p>	

工作要項		工作重點	業務單位
		置公用電腦提供民眾上網查詢及資料列印。	
		2. 網站使用便利性 (1) 本所網站提供多元及便利的資訊檢索服務，並由管理人員不定期維護網站資訊，以避免資訊錯誤、過期或超連結無效等情形。 (2) 不定期更新 facebook 相關資訊避免資訊錯誤、過期或超連結無效等情形。 (3) 機關網站符合「身心障礙者權益保障法」之要求，並取得無障礙網站認證標章。	戶籍登記課 戶籍行政課
		3. 檢覈服務行為友善性 (1) 每年3月至10月定期辦理民眾服務滿意度民意調查。 (2) 每月由主管人員實施電話禮貌測試，將抽核結果傳閱同仁參閱，並檢討改進。	戶籍登記課 戶籍行政課
		4. 民眾臨櫃洽公的便利性 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。	戶籍登記課 戶籍行政課
	(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	1. 鼓勵創新研究推動社會關懷服務 鼓勵同仁研提業務革新及創新建議案，並針對市政措施提出建議，提	戶籍登記課 戶籍行政課

工作要項		工作重點	業務單位
	展優質服務。	升機關市政創新及智慧治理能力。	
		2. 鼓勵標竿學習 透過實地參訪或網路資訊，學習績優機關為民服務績優作法。	戶籍登記課 戶籍行政課
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. 建置參與多元管道 每年3月至10月定期辦理民眾服務滿意度意見調查，蒐集民眾對戶政服務需求。	戶籍行政課
		2. 善用異業結盟、專案委外 (1) 結合民間企業合作辦理單身聯誼活動。 (2) 結合民間幼兒園合作辦理戶政童萌會活動。 (3) 為減輕學生們負擔，本所與高雄科技大學合作，並結盟其他戶政所於新生報到日到校駐點受理戶籍謄本。	戶籍登記課 戶籍行政課
	(三) 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) 由專人處理市府網站建置之線上即時服務系統-人民陳情部分，並依規定稽催管制。 (2) 透過網站意見信箱及臉書社群留言適時蒐集民意，以廣納民眾意見與建言，並予檢討改進。 (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	戶籍登記課 戶籍行政課

工作要項		工作重點	業務單位
		解決並排除紛爭，降低顧客抱怨，提升服務品質。	
		2. 收集及更新常見問題集 (FAQ) 民眾經常詢問的案件，整理為「常見問題集」(FAQ)，置於機關網站供民眾參閱。	戶籍登記課 戶籍行政課
		3. 大數據分析 將滿意度調查數據統計分析，並將結果進行檢討，做為未來改善之參考。	戶籍行政課
	(四) 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每年3月至10月定期辦理民眾服務滿意度意見調查，蒐集民眾對服務需求，以瞭解民眾對機關及各項服務措施的感受。	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，並將滿意度調查結果進行檢討與改善回饋於業務，持續精進。	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。 由專人每日檢視線上即時陳情服務系統案件及臉書社群意見，有效處理民眾陳情、抱怨問題。	戶籍行政課
三. 便捷服務遞送過程與方式提升民眾生活便利	(一) 擴大單一窗口業務涵蓋範疇，減除申辦案件所需檢附	1. 全功能化單一窗口建置19個綜合受理櫃台，另針對改名、國籍、門牌、自然人憑證設置專屬櫃檯服務，提供民	戶籍登記課 戶籍行政課

工作要項		工作重點	業務單位
度	之書表謄本 提高業務申 辦便捷度。	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。	
		2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本 (1) 透過高雄市跨機關資訊共享平台連線查詢有關地政、社政、稅捐等機關資訊，以電子查驗方式取代民眾檢附紙本佐證資料，並減少民眾往返奔波時間。 (2) 為提供市民更便捷的規費支付方式，實施一卡通、信用卡及行動支付繳納戶政規費便民服務措施，讓民眾洽辦戶政業務，免攜帶現金、免找零，輕鬆繳納戶政規費。 (3) 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。	戶籍登記課 戶籍行政課
		3. 提高業務申辦便捷度 (1) 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，透過 Skype 軟體連線，由專人提供視	戶籍登記課 戶籍行政課



工作要項	工作重點	業務單位
	<p>訊手語翻譯服務。</p> <p>(2) 針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，提供行動化戶政服務。</p>	
<p>(四) 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. 開發線上申辦服務</p> <p>(1) 提供電腦及手機版「高雄市戶政線上e指通 App」線上申辦、預約及查詢案件服務。透過各項宣導活動逐年提升線上申辦業務使用率、使用成長率，線上申辦業務可跨平台使用比率。</p> <p>(2) 配合內政部戶政司全球資訊網提供「網路申辦服務」及網路申請大宗戶籍謄本服務。</p> <p>(3) 鼓勵同仁勇於建言及創新線上申辦服務作為，並利用活動積極宣導，增加民眾使用意願。</p>	<p>戶籍登記課 戶籍行政課</p>
<p>(五) 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</p>	<p>2. 強化跨平台通用服務 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> <p>1. 善用跨機關便民服務資訊平臺及跨域整合服務</p> <p>(1) 透過高雄市跨機關資訊共享平台連線查詢有關地政、社政、稅捐等機關資</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>服務。</p> <p>訊，以電子查驗方式取代民眾檢附紙本佐證資料，並減少民眾往返奔波時間。</p> <p>(2) 為提供市民更便捷的規費支付方式，實施一卡通、信用卡及行動支付繳納戶政規費便民服務措施，讓民眾洽辦戶政業務，免攜帶現金、免找零，輕鬆繳納戶政規費。</p> <p>(3) 透過內政部戶籍資料異動跨機關通報服務申請及高雄市跨機關便民服務措施，協助民眾辦理部分機關戶籍資料異動。</p> <p>(4) 與澎湖、金門、連江、臺東、花蓮及屏東行政協助合作跨域辦理出生(含同時認領)登記及原住民身分登記兩項戶籍案件，以減少民眾奔波。</p> <p>(5) 賡續推動以戶口名簿代替戶籍謄本，及加強宣導以自然人憑證申辦電子戶籍謄本措施，減少民眾申請戶籍謄本數量及費用之支出，以達「免附戶籍謄本」政策措施。</p> <p>(6) 協助區公所及社會福利機關編造名冊供審核低收入戶申請及複審案件，減</p>	

工作要項		工作重點	業務單位
		<p>少戶籍謄本申請量，以減輕低收入戶費用支出負擔。</p> <p>(7) 與高雄少家法院跨機關合作，家暴被害人前往法院聲請領取保護令可以同時以傳真方式辦理「保護家庭暴力資料註記」，第一時間保障家暴被害人人身安全與權益。</p> <p>(8) 與高雄少家法院跨機關合作，提供老弱婦孺及行動不便者至高雄少家法院辦理行動化戶政服務。</p>	
		2. 提升電子認證使用率，鼓勵民眾利用自然人憑證申請電子戶籍謄本，提升電子認證使用率	戶籍行政課
	(七) 關注社會發展新趨勢，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>1. 服務成長及優化</p> <p>(1) 與澎湖、金門、連江、臺東、花蓮及屏東行政協助合作，跨域辦理出生(含同時認領)登記及原住民身分登記兩項戶籍案件，以減少民眾奔波。</p> <p>(2) 針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，提供行動化服務。</p> <p>(3) 開學期間將行動戶政進駐高雄科技大學，提供到校駐點服務。</p> <p>(4) 將行動戶政進駐轄區6所國中，提供到校辦理初領國民</p>	<p>戶籍登記課</p> <p>戶籍行政課</p>

工作要項		工作重點	業務單位
		身分證服務。	
		2. 物聯網或區塊鏈智慧治理 提供多元的網路民意表達或市政參與管道(如：本所網站、Facebook)供民眾反映意見及友善網路溝通環境。	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。	1. 分眾服務設施 (1) 設置「愛心親善櫃台」：為營造戶政友善洽公環境，並配合推動性別平等政策，凡年邁、身心障礙、懷孕婦女或有嬰幼兒隨行者洽辦戶政業務時，即享有免抽號碼牌優先受理之貼心服務。 (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，透過 Skype 軟體連線，由專人提供視訊手語翻譯服務。 (3) 設置「新住民生活諮詢服務」櫃台，提供新住民一站式貼心服務。 (4) 設置「英語櫃台」由專人提供英語櫃台服務。	戶籍登記課 戶籍行政課
		2. 提供弱勢族群適性服務 針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，運用行動科技服務提供到家、到點服務。	戶籍登記課 戶籍行政課

工作要項	工作重點	業務單位	
	<p>(三) 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>戶籍登記課 戶籍行政課</p>	
	<p>(四) 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>提供行動市政服務</p> <p>(1) 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，設置手語櫃台及Skype軟體連線，由專人提供視訊手語翻譯服務。</p> <p>(2) 針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，提供行動化服務。</p> <p>(3) 開學期間將行動戶政進駐高雄科技大學，提供到校駐點服務。</p> <p>(4) 將行動戶政進駐轄區6所國中，提供到校辦理初領國民身分證服務。</p>	<p>戶籍登記課 戶籍行政課</p>
<p>五、開放政府透明治理，優化機關管理創新</p>	<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>戶籍行政課</p>
		<p>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。</p>	<p>戶籍行政課</p>
	<p>(三) 促進民眾運用實體或網路等多方管道參與</p>	<p>召開里民大會或里業務會報 配合區公所里民大會或里業務會報，聽取民眾</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>決策制定，強化政策溝通及對話交流。</p>	
	<p>(四) 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>戶籍登記課 戶籍行政課</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>戶籍行政課</p> <p>瞭解需求前瞻因應並規劃社會關懷服務 每日由專人蒐集戶政相關新聞報導，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。</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. 運用線上服務系統簡化流程 (1) 網站提供各項申辦案件申請書下載及線上諮詢服務。 (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，以提供便捷與 e 化服務措施。 (3) 提供「高雄市戶政線上 e 指通 App」申辦及預約案件服務。</p> <p>2. 雲端應用服務 提供「高雄市戶政線上 e 指通 App」申辦及預約各項戶籍案件服務。</p> <p>3. 智慧辦公 (1) 為推動更加便民的行動化服務，或便利老弱婦孺及行動</p>

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>不便者辦理戶政業務，以行動戶政提供更加便民的服務。</p> <p>(2) 提供「高雄市戶政線上 e 指通 App」申辦及預約各項戶籍案件服務。</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>數位創新加值運用</p> <p>(1) 透過高雄市跨機關資訊共享平台連線查詢有關地政、社政、稅捐等機關資訊，以電子查驗方式取代民眾檢附紙本佐證資料，並減少民眾往返奔波時間。</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>	<p>戶籍行政課</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>服務永續</p> <p>(1) 辦理單身聯誼活動，期能鼓勵適婚青年「願婚」、「樂婚」的意願，創造幸福指數。</p> <p>(2) 結合民間幼兒園合作辦理戶政童萌會活動。</p> <p>(3) 辦公室規劃 RO 回收水再利用，響應環保節省能源。</p>	<p>戶籍行政課</p>

#### 伍、督考方式

- 一、 主管不定期查核、測試，針對查測結果進行檢討改進。
- 二、 透過內部控制小組會議，不定期檢討各項服務措施。

三、對於執行成效將列入平時及年終考核依據。