

高雄市楠梓區戶政事務所107年度提升服務工作計畫

壹、計畫依據：

- 一、高雄市政府107年1月29日高市府研發字第10730149200號函頒「高雄市政府107年度提升服務實施計畫」。
- 二、高雄市政府民政局107年3月6日高市民政秘字第10730414700號函頒「高雄市政府民政局107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」的理念，重視民情、輿情，樹立親切服務形象，結合民間資源，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	
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. 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. 提升服務專業能力 (1). 注重服務人員專業及態度，熟稔服務流程及相關法規。 (2). 定期召開所務會議，檢討工作缺失，增進服務效益及品質。 (3). 定期辦理志工講習訓練。	戶籍登記課 戶籍行政課
		3. 簡政便民服務 (1). 召開所務會議，檢討各項作業流程及申請表單，減併	戶籍登記課 戶籍行政課

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>民眾應檢附的文件種類，包括申請書(表)、同意書、授權書、證件等。</p> <p>(2). 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>(3). 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，減少戶籍謄本申請量，以減輕低收入戶費用支出負擔。</p>	
	<p>4. 提升線上申辦服務項目</p> <p>(1). 召開所務會議，檢討工作缺失，增進服務效益及品質。</p> <p>(2). 鼓勵同仁研提業務革新建議案件，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>戶籍登記課 戶籍行政課</p>
<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>	<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(FAQ、Q&A)、法規、應備表件等。</p>	<p>戶籍行政課</p>
	<p>2. 提升外國人士或新住民服務 考量外國人士或新住民服務業務量及需求，設置新住民生活諮</p>	<p>戶籍登記課</p>

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>詢服務櫃台，提供易讀、易懂、易用的服務申辦資訊及進度查詢管道。</p>	
	<p>3. 申辦案件多元化查詢管道</p> <p>(1). 提供受理案件多元化查詢管道(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 提供申辦案件線上進度查詢系統，在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，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>
	<p>4. 逾期主動告知服務</p> <p>主動提供申請人收件確認訊息，若案件處理超過標準作業時間應主動告知申請人，並提供逾期主動告知申請人逾期原因、辦理情形，預計完成時間。</p>	<p>戶籍登記課 戶籍行政課</p>
<p>(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>	<p>1. 臨櫃主動引導服務</p> <p>實施「預審制度」及「走動式服務」主動招呼臨櫃民眾，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。</p>	<p>戶籍登記課 戶籍行政課</p>
	<p>2. 檢覈服務行為友善性</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。</p> <p>(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</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>進。</p> <p>3. 服務設施合宜程度</p> <p>(1). 實施分處辦公（區分所本部、後勁、右昌三個辦公處），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，營造有家的溫馨感覺之洽公環境。</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、老花眼鏡等供民眾使用。</p> <p>(6). 盥洗室設置親子及身心障礙專用室及無障礙設施，如斜坡道及愛心鈴..等)，以提供優質、良善的洽公環境。</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（改名、國籍、門牌、自然人憑證及電子</p>	<p>戶籍行政課</p>

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>戶籍謄本服務專區等)設置專屬櫃台服務,以達一處收件全程服務之目標。</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,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,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>(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>	

工作要項	工作重點	業務單位
	(14). 設置「新生報到櫃台」，提供新生兒父母報戶口VIP服務。	
	4. 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 本所為落實行動化服務，利用無線網路結合行動化載具，提供行動不便或無法至戶所者到府、院服務。	戶籍登記課 戶籍行政課
	2. 鼓勵創新研究 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。	戶籍登記課 戶籍行政課
	3. 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。	戶籍行政課

工作要項	工作重點	業務單位
<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. 建置公民參與多元管道 每年3月至10月定期辦理民眾服務滿意度民意調查，蒐集民眾對戶政服務需求。</p>
		<p>2. 善用群眾外包或社會資源 (1). 藉里民大會或里業務會報，聽取民眾對市政決策之意見。 (2). 結合臺灣中油股份有限公司煉製事業部高雄煉油廠舉辦戶政業務宣導。 (3). 與民間企業合作辦理單身聯誼活動。 (4). 與各里合作辦理新住民相關活動。</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 (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). 設置意見信箱，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，以即時解決並排除紛爭，降低顧客抱怨，提升服務品質。</p>
		<p>2. 更新常見問題(FAQ) 民眾經常詢問的案件，整理為「常見問題」</p>

工作要項	工作重點	業務單位
	(FAQ)，置於機關網站供民眾參閱。	
	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
(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。	1. 滿意度調查 每年3月至10月定期辦理民眾服務滿意度民意調查，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
	2. 民調要符合信度及效度 設計執行滿意度調查時，符合調查的信度及效度，包括抽樣方法、樣本數代表性、調查結果的分析等。	戶籍行政課
	3. 滿意度調查結果回饋業務 瞭解民眾對服務的感受，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
三. 便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	(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。	戶籍登記課 戶籍行政課
	1. 全功能化單一窗口 依申辦案件性質不同(改名、國籍、門牌、自然人憑證及電子戶籍謄本服務專區等)設置專屬櫃台服務，以達一處收件全程服務之目標。	戶籍登記課 戶籍行政課
	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	戶籍登記課 戶籍行政課

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>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). 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>(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). 本所網站提供連結內政部及民政局網頁，提供各項書表下載及諮詢服務。</p> <p>(2). 每月更新人口統計資料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>(3). 提供「高雄市戶政線上 e 指通 App」線上申辦、預約及查詢案件服務。</p> <p>(4). 內政部網站提供民眾線上預約辦理戶籍登記服務。</p> <p>2. 提供外語線上申辦服務</p> <p>(1). 涉及外籍人士申辦業務者，視服務對象需求，適時提供</p>	<p>戶籍行政課</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>外語服務。</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>	
	<p>3. 逐年擴展線上服務項目</p> <p>定期召開創新服務小組會議，鼓勵同仁勇於建言及創新線上申辦服務作為，增加民眾使用意願。</p>	戶籍行政課
	<p>4. 行動化主題服務網頁</p> <p>(1). 連結內政部、民政局及戶政資訊服務網網站，方便民眾下載使用。</p> <p>(2). 連結與戶政業務相關網站，如社會局、新住民培力發展資訊網..等，以提供民眾瀏覽便捷性。</p> <p>(3). 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
(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>1. 善用本府跨機關便民服務資訊平臺</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). 為提供市民更便捷的規費支付方式，實施一卡通繳納戶政規費便民服務措</p>	戶籍登記課 戶籍行政課

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>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). 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>2. 提升跨域整合服務</p> <p>(1). 提供與(澎湖、金門、連江、臺東、花蓮及屏東)行政協助合作辦理戶籍案件，以減少民眾奔波。</p> <p>(2). 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>(3). 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，減少戶籍謄本申請量，以減輕低收入戶費用支出負擔。</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</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>法院駐點服務受理戶籍案件。</p> <p>(5). 配合少年及家事法院通報轉介服務，即時受理法院通報轉介案件。</p> <p>(6). 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>3. 提升電子認證使用率</p> <p>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。</p>	戶籍行政課
	<p>4. 設置主題專區</p> <p>於網站設置性別主流化專區，方便民眾集中找尋資訊。</p>	戶籍行政課
<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. 多元網路參與管道</p> <p>提供多元的網路民意表達或市政參與管道，如Facebook等，提供民眾反映意見。並善用Web 2.0網路社群言論，如FB，觀測重要市政輿情趨勢。</p>	戶籍行政課
	<p>2. 市府網站 Web2.0 專區</p> <p>將本所網頁與民眾互動式電子參與途徑(Web2.0 網路社群、Facebook)及查詢服務聯結至「高雄市政府全球資訊網」及民政局網站，提供民眾友善網路溝通環境。</p>	戶籍行政課

工作要項	工作重點	業務單位
<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」：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。</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，設置手語櫃台及Skype軟體連線，由專人提供視訊手語翻譯服務。</p> <p>(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。</p> <p>(4). 設置「新生報到櫃台」，提供新生兒父母報戶口VIP服務。</p>
		<p>2. 提供弱勢族群適性服務</p> <p>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。</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>積極到校、到里等進行各項宣導，以落實各項政策推行，延伸服務據點。</p>
	<p>(三)考量服務對象數位落</p>	<p>行動市政服務</p>

工作要項	工作重點	業務單位	
	差，發展網路服務或輔以其他方式，提供可替代的服務管道。	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 	
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. 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。	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 (1). 不定期維護網站資訊，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。	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。	戶籍行政科
	(二)促進民眾運用實體或網路等多方管	參加里民大會或里業務會報 籍里民大會或里業務會	戶籍登記課 戶籍行政課

工作要項	工作重點	業務單位
	道參與決策制定，強化政策溝通及對話交流。	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 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。
六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	(一)主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。	瞭解需求前瞻因應 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。
	(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。	1. 運用線上服務系統 (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。
		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。
		3. 智慧辦公 (1). 為推動更加便民的行動化服務，或便

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>利老弱婦孺及行動不便者辦理戶政業務，定時或不定時推動行動化服務。</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>1. 結合社會資源</p> <p>1. 運用社會人力資源-志工，協助戶政業務推動，以較少的成本得到更好的服務品質，創造政府及機關正面形象。</p> <p>2. 配合跨機關大型活動及轄區各里活動，辦理戶政及相關業務宣導，使民眾獲得最新及詳細的法令規定及政策措施。</p>	<p>戶籍登記課 戶籍行政課</p>
	<p>2. 善用群眾智慧</p> <p>透過網路、Facebook 多元網路參與管道，匯集群眾智慧與建議意見，提升本所為民服務品質。</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>1. 外部效益</p> <p>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>戶籍登記課 戶籍行政課</p>
	<p>2. 內部效益</p> <p>(1). 召開所務會議，檢討工作缺失，增進服務效益及品質。</p> <p>(2). 透過內部控制小組</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
		會議，定期檢討各項服務措施。	
		3. 成本合理性 考量社會公平正義價值及推動更加便民的行動化服務，定時或不定時推動行動化服務。	戶籍登記課 戶籍行政課
		4. 服務持續性及擴散性 (1). 為推動更加便民的行動化服務，或便利老弱婦孺及行動不便者辦理戶政業務，定時或不定時推動行動化服務。 (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。	戶籍登記課 戶籍行政課

伍、推動及管考

- 一、對於工作要項，創新會議小組成員及主管不定期查核、測試，並於創新會議及所務會議上報告查測結果。
- 二、依上級機關平時及不定期查訪缺失，由創新會議小組於會議中提出改善措施。
- 三、透過內部控制小組會議，定期檢討各項服務措施。
- 四、對於執行成效將列入平時及年終考核依據。