

高雄市新興戶政事務所 113 年度提升服務工作計畫

壹、計畫依據

高雄市政府民政局 113 年度提升服務執行計畫。

貳、計畫目標

以「以民為本服務至上」的核心價值，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
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 113 年度提升服務執行計畫，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) 制定案件申請須知、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，建立作業標準規範。	戶籍登記課 戶籍行政課
		2. 建立服務及時、一致性 設置綜合受理櫃台，徹底實施一處收件全程服務之便民措施。	戶籍登記課 戶籍行政課
		3. 提升服務專業能力 (1) 遴派人員參加內政部或市府舉辦之研習及教育訓練課程，提升專業能力，確保服務人員精進學習，讓服務能力與時俱進。 (2) 加強訓練服務人員電話及櫃檯服務禮儀，持續辦理電話服務品質及禮貌抽測，對民眾臨櫃申辦或電話諮詢案件，能正確、迅速一次完整告知，避免重複洽詢申辦。	戶籍登記課 戶籍行政課

工作要項	工作重點	業務單位
(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。	4. 檢討各項作業流程 不定期檢討表單及作業流程，以單一窗口全功能服務為基礎，配合推動申辦案件書表減量，並鼓勵機關減少民眾申辦案件應檢附的書表、謄本等紙本資料，推動無紙化服務。	戶籍登記課 戶籍行政課
	1. 服務資訊公開透明 於機關網站主動公開服務資訊、服務項目、相關法令規定及應備相關文件，並連結高雄市戶政資訊服務網「常見問答」，提升服務流程透明化。	戶籍登記課 戶籍行政課
	2. 申辦案件多元化查詢管道 提供受理案件多元查詢管道(包含現場、電話)，方便民眾查詢案件處理進度。	戶籍登記課 戶籍行政課
(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。	1. 服務設施合宜程度 (1)設置綜合受理櫃台，徹底實施一處收件全程服務。 (2)持續改善並美化辦公廳舍，考量民眾洽公之便利性及實用性，提供各項書表範例、文宣資料、雙語標示等供民眾參閱。 (3)運用社會資源展示畫作，提昇洽公環境文藝氣息。 (4)民眾候件區設有兒童遊戲區、舒適座椅、書寫桌椅、政府文宣及書報供民眾閱覽或索取。 (5)洽公環境無障礙化，設置無障礙/母嬰親善廁所、性別友善廁所，備有貼心輪椅，體貼行動不便民眾使用。 (6)設置愛心親善櫃台，擴大服務對象為年長、身心障礙、懷孕婦女及攜帶嬰幼兒者，免抽號隨到隨辦。	戶籍登記課 戶籍行政課

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>(7)設置結婚登記拍照專區，除提供新人拍照合影留念，也為戶政事務所營造浪漫幸福氣氛。</p> <p>(8)提供「i-Taiwan」免費無線上網服務，並設置手機充電站及走動式充電站，提供多元網路資訊環境。</p> <p>(9)設置「證件自動拍照機」，方便民眾辦理國民身分證時就地拍照，避免來回奔波。</p> <p>(10)設置英語櫃台，提供英語服務。</p> <p>(11)提供多元化規費繳納支付管道，包含一卡通、信用卡、行動支付（Apple Pay、Google Pay、Samsung Pay及台灣Pay）、銀行轉帳等方式。</p>	
	<p>2. 網站使用便利性 提供多元及便利的資訊檢索服務，指派專人定期檢視網站內容，隨時更新維護網站資訊，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>3. 檢覈服務行為友善性 定期辦理「服務滿意度調查」及「電話服務品質及禮貌測試」，分析結果並據以改善。</p>	戶籍登記課 戶籍行政課
	<p>4. 民眾臨櫃洽公便利性 設有服務台，志工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。</p>	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，發展優質服務。	<p>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建議案件，達到簡化作業流程、提升效率及縮短處理</p>	戶籍登記課 戶籍行政課

工作要項		工作重點	業務單位
		時間。推動服務創新、以人為本運用數位科技，因應業務屬性配合推動社會關懷服務。	
		2. 鼓勵標竿學習 透過實地參訪或網路資訊，向績優楷模機關進行標竿學習，汲取適合本所業務屬性之創新為民服務措施，以提升服務品質。	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 運用多元管道導入民眾意見，如意見箱、電話、服務品質問卷調查、電子郵件、網站意見信箱、臉書粉絲專頁等，蒐集民眾對服務之需求。	戶籍登記課 戶籍行政課
		2. 善用異業結盟、專案委外與民間企業或團體訂定合作契約，提供各項辦公設備、機具等軟硬體之維護，推動公共服務。	戶籍登記課 戶籍行政課
	(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。	1. 建立輿情回應機制 (1) 配合各項活動與施政發布新聞稿並公告於網站；且由專人負責蒐集剪報資料，陳閱首長，瞭解輿情、民情，適時回應媒體報導，以正視聽。 (2) 建立戶政事務所通報系統，將輿論報導不實事項，發布新聞稿詳加說明並立即澄清。	戶籍登記課 戶籍行政課
		2. 收集及更新常見問題集(FAQ) 本所網站連結高雄市戶政資訊服務網「常見問答」，供民眾參閱。	戶籍登記課 戶籍行政課
		3. 大數據分析 本所不定期辦理各項民眾問卷調查，年終時加以統計並分析，陳報民政局，	戶籍登記課 戶籍行政課

工作要項	工作重點	業務單位
	俾利作為修正調查項目或改進服務措施，以提升整體滿意度之參考。	
	(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。	戶籍登記課 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。	戶籍登記課 戶籍行政課
	1. 建立輿情回應機制 (1)線上即時服務系統案件，由專人分案處理，並依規定稽催管制。 (2)設置意見信箱，適時蒐集民意，並即時回應，以作為改進服務措施參考。 (3)依據高雄市政府民政局設計之服務品質民意調查表，進行滿意度問卷調查，符合調查的信度及效度，並將調查結果分析陳報民政局，以提升整體滿意度之參考。	戶籍登記課 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 (1)設置單一窗口，「一處收件、全程服務」，確實達到便民服務效益。 (2)以單一窗口全功能服務為基礎，配合推動減少申辦案件核章數及民眾申辦案件應檢附的書表謄本等紙本資料。另提供電子收據，鼓勵民眾至「高雄市戶政資訊服務網」下載收據或運用 Email 寄送之功能，以達簡政便民並落實節能減碳政策及推動無紙	

工作要項		工作重點	業務單位
		化目標。	
		2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本 運用「高雄市地籍圖資查詢系統」及「地政資訊網際網路服務」等跨機關電子查驗，取代民眾檢附土地及建物謄本紙本佐證資料。	戶籍登記課 戶籍行政課
		3. 提高業務申辦便捷度 (1) 規劃「客製化戶籍資料變更通報」服務，積極主動通報與本市現行平台通報合作之機關以外的公、私部門，包括指定之機關、任職公民營機構、學校、團體、利害關係人等，藉以積極貼心的服務，提升機關便民利民形象。 (2) 透過網路及行動載具，由第一線人員提供到府服務，提高業務申辦便捷度。	戶籍登記課 戶籍行政課
	(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. 開發線上申辦服務 (1) 本所提供網路、電話、戶政線上 e 指通 APP 及戶役政管家 APP 等線上申辦服務，縮短民眾現場等候時間，提升服務品質。 (2) 於本所網站、字幕機及配合轄區各項活動，加強宣導線上服務申辦及項目，鼓勵民眾廣為運用，提高線上服務使用率。 (3) 加強網站資安防護，強化線上服務及使用者隱私權保護措施。	戶籍登記課 戶籍行政課
		2. 強化跨平台通用服務 賡續推動應用戶政資訊連結作業，配合市府跨機關便民服務資訊平台擴大服務案，並確保跨機關平台資料交流維護安全。	戶籍登記課 戶籍行政課

工作要項	工作重點	業務單位		
	(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及跨域整合服務 運用市府跨機關便民服務資訊平臺擴大服務，擴增提供公務機關查驗戶籍資料，簡化應用機關作業流程，朝民眾申辦免書證或紙本、簡化流程方向推動。	戶籍登記課 戶籍行政課	
		2. 提升電子認證使用率 提供跨機關通報作業，申請人可線上查詢申辦案件之進度，提高電子認證的使用比例。	戶籍登記課 戶籍行政課	
	(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。	1. 服務成長及優化 (1)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。 (2)與其他縣市跨域合作受理未開放跨縣市辦理的出生登記業務，減少民眾奔波。	戶籍登記課 戶籍行政課	
		2. 積極建立大數據治理，以便管理運用。 本所不定期辦理各項民眾問卷調查，年終時加以統計並分析，陳報民政局，俾利作為修正調查項目或改進服務措施，以提升整體滿意度之參考	戶籍登記課 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 審酌民眾需求不同，設置「愛心親善櫃台」、「新住民生活諮詢櫃台」及「英語櫃台」等專辦櫃台，提供銀髮族、外籍人士、新住民等特殊族群合宜的專屬性服務措施。	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，提供到宅(院)、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	
	(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。	善用社會資源延伸服務據點，推動行動戶所駐點社區及學校，善用在地社會資源，擴展申辦服務。	戶籍登記課 戶籍行政課
	(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。	提供行動市政服務，考量遠距民眾需求，提供跨域行政協助、代發他所檔存文件及行動戶政所駐點服務；對於瘖啞人士，提供遠距視訊服務。	戶籍登記課 戶籍行政課
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. 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。	戶籍登記課 戶籍行政課
		2. 政府資料開放運用，在無個資疑慮下公開人口統計資料，每月更新於網站，方便各界運用。	戶籍登記課 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。	運用多元管道如戶所意見箱、電話、服務品質問卷調查、電子郵件及網站意見信箱等，聽取民眾之意見。	戶籍登記課 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。	精實內部作業落實分層負責，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。	戶籍登記課 戶籍行政課
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。	瞭解需求前瞻因應並規劃社會關懷服務，透過參與里民大會或社區相關活動，瞭解民眾對機關期待事項，落實關懷基層心聲。	戶籍登記課 戶籍行政課
	(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	1. 運用線上服務系統簡化流程，透過網路、戶政線上e指通APP及戶役政管家APP，	戶籍登記課 戶籍行政課

工作要項	工作重點	業務單位	
線機關服務措施的運作彈性。	提供線上申辦、預約等便利、彈性服務。		
	2. 雲端應用服務 (1) 運用本市戶政線上 e 指通 APP 或內政部戶役政管家 APP，民眾可不限場域、時間申辦或預約。 (2) 網站連結「內政部戶政司全球資訊網」網路申辦專區，民眾可隨時以自然人憑證線上申辦部分戶籍登記項目、申請電子戶籍謄本及掛失國民身分證等。	戶籍登記課 戶籍行政課	
	3. 智慧辦公 推動戶政線上 e 指通 APP 及戶役政管家 APP 線上申辦、預約服務及行動戶政所到宅、駐點服務，提升行政效率。	戶籍登記課 戶籍行政課	
	(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。	數位創新加值運用與地政、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。	戶籍登記課 戶籍行政課
	(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。	服務永續 服務措施能持續運作，並轉化為本機關例行性服務項目，如中午不打烊、週六 6912 貼心服務、假日結婚預約等便民服務措施。	戶籍登記課 戶籍行政課

伍、推動及管考

- 一、本所各業務單位：應依所訂工作重點辦理，並依所訂工作計畫積極執行。另配合通知提送執行成果，以隨時檢討改進為民服務工作。
- 二、本所除接受民政局督導外，應自行不定期檢討改進服務品質。