高雄市苓雅戶政事務所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

本所各課及全體同仁

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」，訂定本機關工作計畫，計畫經審定後公開於機關網站。	全所各課
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** 訂定各項申請作業之標準作業程序，包括流程說明及流程圖與核辦時限，於辦公場所及網站，提供民眾參閱。	全所各課
		2.建立服務及時、一致性 訂定申辦案件辦理期限，確保於處理時限內完成。	全所各課
		3.提升服務專業能力 (1)辦理各項職能教育研習，如法令、案例講習、電話及服務禮儀、人貌辨識等。 (2)派員參加主管機關主辦之各項教育訓練或研習課程，鼓勵線上學習，精進專業知能，提供民眾更便利之服務。	全所各課
		4.檢討各項作業流程 檢討各項作業流程及	全所各課

工作要項		工作重點	業務單位
		申請表單，減併或減少應附文件種類。	
	(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。	**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&A)、法規、應備表件等。	全所各課
		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。	全所各課
	(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)設置多功能服務台，提供戶政法令諮詢、代填申請書表、兌換零錢、失物招領、代叫計程車等各項服務，並提供老花眼鏡、愛心傘、輪椅等設備供民眾使用。 (2)設置單一服務窗口，提供民眾「一處收件、全程服務」，加強櫃台人員處理各項申辦案件知能，縮短民眾等候時間。 (3)設置「手機充電站」及「走動式手機充電站」，供民眾手機緊急充電使用，因應民眾需求。 (4)設置「愛心親善櫃台」及「戶政服務鈴」，提供年長者、身心障礙者、懷孕婦女及攜帶嬰幼兒民眾貼心之服務。 (5)設置等候區，提供各式書報雜誌、茶水供民眾使用。 (6)運用社會資源設置	全所各課

工作要項		工作重點	業務單位
		「藝文走廊」，並不定期更新，營造洽公環境文藝氣息。 (7)配合行政院無線上網服務永續發展原則，提供i-Taiwan免費上網便民服務。 (8)設置「投幣式自動拍照機」，滿足民眾拍照需求，即拍即用，免於往返奔波。 (9)各項無障礙設施完備，提供身障人士友善空間。 (10)營造英語洽公環境，各項標示中英對照。	
		2.網站使用便利性 提供多元及便利的資訊檢索服務，以及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。	全所各課
		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。	全所各課
		4.民眾臨櫃洽公便利性 落實起身迎賓、主動招呼洽公民眾，實施預審服務及協助備齊所需證件，並引導至受理櫃台完成申辦程序。	全所各課
	(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。	**1.鼓勵創新研究** 鼓勵同仁針對不合時宜之法令或作業流程，研提業務革新建議案件，簡化作業流程，提升行政效率。	全所各課
		2.鼓勵標竿學習 積極辦理或派員參與其他機關各項業務活動，	全所各課

工作要項		工作重點	業務單位
		互相觀摩學習，強化橫向聯繫，促進業務交流，優化服務效能。	
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** (1)建置民眾建言多元管道，包含首長信箱、民眾意見箱等。 (2)專人分案處理線上即時服務系統人民陳情案件，並依規定時限妥為處理管制。	全所各課
		2.善用異業結盟、社會資源 與轄區學校合作，到校駐點受理戶籍謄本及初領國民身分證等，減輕學生與家長負擔並紓緩戶所洽公人潮。	全所各課
	(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)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。 (2)口頭、書面、電子郵件之陳情案件由專人列管，並立即查復。	全所各課
		2.收集及更新常見問題集（FAQ） 機關網站連結本市戶政資訊服務網「常見問答」，供民眾參閱。	全所各課
		3.大數據分析 應用洽公民眾滿意度意見調查，統計分析，作為改進服務措施之參考。	全所各課
	(三)依據服務特性辦理滿意度調查，瞭解民眾對服務的看法，	**辦理服務滿意度調查** 實施服務品質民意滿意度調查，彙整、統計、分析以瞭解民眾對各項服務措施之感受。	全所各課

工作要項		工作重點	業務單位
	並據以檢討改善既有措施。		
	(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	**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。	全所各課
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。	**1.全功能化單一窗口** 建置綜合受理單一窗口，提供民眾「一處收件、全程服務」，並推動減章或減少民眾申辦案件應檢附之書表等資料。	全所各課
		2.減除申辦案件需檢附之書表謄本 運用跨機關電子查驗機制，取代民眾檢附紙本佐證資料。	全所各課
		3.提高業務申辦便捷度 推動客製化、行動化及線上(預約、申辦)服務。	全所各課
	(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.推展線上申辦服務** 本所網站提供連結本市及內政部戶政司建置之各項戶政線上服務措施，方便民眾使用。	全所各課
		2.善用跨平台通用服務 善用跨機關通用平台功能，減少民眾補正流程，提升為民服務品質。	全所各課
	(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** 運用市府「跨機關便民服務資訊平臺」及「跨機關便民服務線上申辦系統」功能，朝免附書證或紙本、簡化流程方向推動。	全所各課
		2.提升電子認證使用率	全所各課

工作要項		工作重點	業務單位
		善用機關內部或跨機關線上資料查核機制，提高電子認證的使用比例，加快資料或行政流程的速度。	
	(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。	**服務成長及優化** (1)與澎湖、金門、連江、臺東、花蓮及屏東等縣市行政協助合作跨域辦理出生登記，減少民眾奔波。 (2)針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，提供行動戶所服務。 (3)行動戶所進駐校園，提供申請戶籍謄本及受理初領國民身分證服務。	全所各課
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** 審酌業務狀況及外部顧客需求，重視性別平等及營造友善環境，提供愛心親善櫃台、新住民諮詢服務櫃台、英語櫃台及手語服務等合宜服務措施。	全所各課
		2.提供弱勢族群適性服務 針對年長者、身心障礙及行動不便民眾等，提供到宅、到醫療院所服務。	全所各課
	(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。	**善用社會資源延伸服務據點** (1)延伸服務據點，便利轄區居民申辦案件，設立第二辦公處服務民眾。 (2)善用「行動戶政所」便民措施，結合駐點服務，協助政府	全所各課

工作要項		工作重點	業務單位
		服務訊息擴展或申辦服務，延伸服務據點。	
	(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，提供開放異地申辦戶籍案件、跨域行政協助、代發他所檔存文件及行動戶政所駐點等服務措施。	全所各課
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。	全所各課
		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，供各界人士自由運用。	全所各課
	(二)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、便民之方向推動。	全所各課
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。	全所各課
	(二)善用法規調適、資通訊技術應用及流程簡化，擴大本機關或第一線機關服務措施的運作彈性。	**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，提供線上申辦、預約等便利、彈性服務。	全所各課
		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	全所各課

工作要項		工作重點	業務單位
		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。	
		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駐點服務，提升行政效率。	全所各課
	(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、健保及公、民營事業等機關（構）合作，積極推動跨機關服務措施，提供民眾便利的加值服務，提升行政效率。	全所各課
	(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，如實施中午不打烊、週六上班(6912)、假日結婚預約等便民服務措施。	全所各課

伍、推動及管考

一、各業務單位平時應落實自行管理考核，隨時檢討提升服務品質。

二、各業務主管對於工作要項，實施不定期查核，利用所務會議檢討執行成效。

三、配合高雄市政府及民政局辦理戶政評鑑及年度查核，並依期程備妥相關資料以供查察。