

高雄市苓雅區戶政事務所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107年3月6日高市民政秘字第10730414700號函「高雄市政府民政局107年度提升服務實施計畫」(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

本所各課及全體同仁

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。	戶籍服務課
	(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。	全所各課
	1.訂定標準作業流程 訂立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.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，精進專業知能，提供民眾更便利之服務。	全所各課
	3.簡政便民服務 不定期檢查或檢討各	全所各課

工作要項		工作重點	業務單位
		項作業流程及申請表單，減併或減少應附文件種類。	
		4. 提供線上申辦服務 本市首創「高雄市戶政線上e指通」提供線上申辦、預約服務。	全所各課
	(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。	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(Q&A)、法規、應備表件等。	全所各課
		2. 提升外國人士或新住民服務 (1)友善外國人士，服務場所標示為中英對照，營造雙語洽公環境。 (2)設置「新住民生活諮詢服務櫃台」，提供多國語言申辦及宣導資料，並協助新住民所需資訊與服務。	全所各課
		3. 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、網路)，方便民眾查詢案件處理進度。	全所各課
		4. 逾期主動告知服務 (1)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主動告知申請人，並提供逾期主動告知服務：告知申請人逾期原因、辦理情形及預計完成時間。 (2)各項申辦案件均採隨到隨辦方式，若有無法立即取件者，即開立「收件回執單」，告知民眾取件日期或	全所各課

工作要項		工作重點	業務單位
		由機關發文通知辦理情形。 (3)受理民眾申辦案件審核其證明文件發現不符時，則開立「一次告知單」，並委婉詳加說明。	
	(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。	1. 臨櫃主動引導服務 (1)由戶政人員及志工輪值服務台，主動招呼民眾取票、提供諮詢服務(協助備齊所需證件或預審、告知申辦流程)，並引導至受理櫃台完成申辦程序。 (2)落實「起身招呼」，使民眾充分感受到戶政人員服務之熱忱，提升機關專業、親切之優質服務形象。	全所各課
		2. 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。	戶籍服務課
		3. 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、提供老花眼鏡、愛心傘、輪椅、嬰兒車、兌換零錢、失物招領、代叫計程車等各項服務。 (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	戶籍服務課

工作要項		工作重點	業務單位
		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、懷孕婦女或攜帶嬰幼兒之民眾貼心之服務。 (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「藝文走廊」，並定期更新，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免費上網服務。 (8)設置「投幣式自動拍照機」，方便有拍照需求民眾立即拍攝、立即取件。 (9)各項殘障設施完備，提供身障人士友善空間。 (10)營造英語洽公環境，各項標示均為中英對照。	
		4. 網站使用便利性 (1)網站提供多元及便利之資訊檢索服務，並定期檢視、維護，避免資訊錯誤、過期或超連結無效等情形， (2)網站符合「網站無障礙規範2.0版」，並通過無障礙網站標章認證。	戶籍服務課

工作要項		工作重點	業務單位
	(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. 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、建 立內控機制，確保工作 程序一致化及標準化， 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，互相觀摩學習，強 化橫向聯繫，促進業 務交流。	全所各課
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。	建置公民參與多元管道 (1)建置民眾建言多元 管道，包含主任信箱、 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。	戶籍服務課
	(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. 常見問題集 (FAQ) 本所網站連結本市戶 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。	戶籍服務課
	(三)依據服務特 性辦理滿意 度調查，瞭解	1. 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	戶籍服務課

工作要項		工作重點	業務單位
三. 便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	民眾對服務的看法，並據以檢討改善既有措施。	務措施之感受。	
		2. 滿意度調查結果回饋業務 將滿意度調查結果進行分析，並檢討與改善，回饋業務，持續精進。	戶籍服務課
	(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
	(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 賡續推動戶政 e 指通 App 線上申辦業務及服務項目，提供完整申辦資訊並廣為宣導，提高線上服務案件。	全所各課
		2. 擴展線上服務項目 (1)網站提供各項申辦案件申請書下載服務。 (2)設置人口及案件統計、外籍配偶專區及路街門牌查詢服務系統，供各界應用，並按時更新。 (3)於網站宣導「高雄戶政入口行動網」，便利民眾使用行動裝置預約及查詢各項戶政服務。	全所各課

工作要項		工作重點	業務單位
		3. 行動化主題服務網頁 (1) 網站連結「高雄市戶政資訊服務網」，提供行動裝置主題服務網頁，針對戶政服務、案例法規等整合資訊，方便民眾使用。 (2) 「高雄市戶政線上e指通」APP，提供行動裝置使用者，線上申辦及線上預約戶政業務之服務。	戶籍服務課
	(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. 善用本府跨機關便民服務資訊平臺 (1) 利用內政部戶役政系統及本市跨機關便民服務資訊平台，廣續提供「跨機關通報服務」，提供民眾戶籍地址異動、改名等通報監理、稅籍、地政…等機關資料異動通報。 (2) 提供民眾申請通報壽險公會亡故者訊息轉請保險公司清查有無投保人身保險服務。 (3) 協助新生兒初辦及遺失健保卡申辦，通報衛生福利部中央健康保險署申辦或補發健保卡服務。	全所各課
		2 提升跨域整合服務 (1) 配合民政局辦理「與離島各縣市及屏東縣跨域合作辦理戶籍登記」，減少民眾往返奔波。 (2) 配合外交部辦理首次申請護照人別確認業務之便民措施。 (3) 配合所得稅申報期	全所各課

工作要項		工作重點	業務單位
		間，派員駐點高雄市國稅局受理自然人憑證業務。	
		3. 提升電子認證使用率 (1)利用本市「跨機關資訊平台」連結地政、稅捐機關查證相關資料，減少公文書往返並提供民眾申辦案件免書證服務。 (2)運用各式資訊平台連結移民署、法務部等機關，即時查證相關資料，有效縮短民眾申辦案件時程。	全所各課
		4. 設置主題專區 網站設有主題服務連結專區，針對不同需求之民眾，方便尋找主題資訊。	戶籍服務課
	(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。	多元網路參與管道 提供多元參與管道，供民眾反映意見：設立主任信箱、臉書粉絲專頁、民眾意見箱等，與民眾達到即時互動與溝通，將戶政業務及政府政策廣為傳遞與行銷。	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 審酌業務狀況及內、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、手語服務、同性註記等合宜服務措施。	全所各課
		2. 提供弱勢族群適性服務 針對老年、身心障礙及行動不便民眾等，提供到宅、到校、到醫療院	全所各課

工作要項		工作重點	業務單位
		所服務。	
	(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)實施行動戶政所，每月派員至轄內離本所較遠之社區、高齡社區及不定期校園駐點服務，提供民眾申辦戶籍案件。	全所各課
	(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 依據「政府資訊公開法」第7條規定，於網站公開政府資訊及基本資料、法令、服務措施及提升服務工作計畫等重要資訊。	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
		3. 網站資料連結正確性 定期檢視、維護網站資訊，避免資訊錯誤、過期或超連結無效等情形。	戶籍服務課
		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。	戶籍服務課
	(二)促進民眾運	運用公眾場合行銷	全所各課

工作要項		工作重點	業務單位
	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。	(1)不定期配合里民大會或社區各式活動，妥善規劃戶政業務相關宣導活動。 (2)運用本所網站、臉書、公佈欄、跑馬燈及傳播媒體等等，迅速主動傳遞各項戶政政策及便民服務措施，爭取民眾認同及肯定。	
	(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 透過里業務會報、里民大會或報章媒體新聞，瞭解民眾關注議題及對市政期待事項，提升整體為民服務品質。	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 網站提供線上服務(線上申辦、線上預約、線上查詢、門牌查詢網站、電子戶籍謄本申請)，另連結內政部戶政司國民身分證領補換資料查詢作業。	全所各課
		2. 雲端應用服務 運用本市戶政線上 e 指通 App 線上申辦系統，提供民眾不限場域、時間、設施之服務。	全所各課
		3. 智慧辦公 積極推動戶政線上 e 指通預約申辦免等待服務	全所各課

工作要項		工作重點	業務單位
		及行動戶政所駐點服務，減少民眾奔波往返，提升服務效率。	
	(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。	結合社會資源 集結成立優質志工團隊，協助服務台引導、電話接聽、預審、發送宣導單、資料填寫等戶政業務，以較少成本創造高效益服務品質。	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。	1. 外部效益 (1) 適時調整受理櫃台數，以合宜人力提供具高效率、便利性戶政服務。 (2) 適時檢討服務措施及成效，務求降低各項服務民眾之成本，提升實質產出之效益。	全所各課
		2. 內部效益 積極辦理各項職能教育訓練及研習，以提升機關人力專業度，職務輪調以豐富工作內容，強化團隊服務績效。	全所各課

伍、推動及管考

- 一、各業務單位平時應自行管理考核，隨時檢討提升服務品質。
- 二、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。