

## 高雄市前鎮戶政事務所115年度提升服務工作計畫

### 壹、計畫依據

高雄市政府民政局115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115年度提升服務執行計畫，訂定本所工作計畫，計畫經審定後公開於本所網站。	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) 訂定處理人民申請案件作業要點，製作戶籍案件申請須知及受理案件申請程序圖，並提供申請書表於網站及服務場所供民眾使用，建立標準作業規範。	本所各課
		2. 建立服務及時、一致性 訂定處理人民申請案件作業要點，明定人民申請案件處理期限，確保於期限內完成。	戶籍行政課
		3. 提升服務專業能力 每月彙編最新戶籍法令函釋供同仁參閱、不定期辦理戶政相關法令案例講習及遴派人員參加內政部或市府舉辦之研習及	本所各課

		教育訓練課程並鼓勵線上學習，以提升全所同仁專業能力以勝任服務工作。	
		4. 檢討各項作業流程 檢討各項作業流程及申請表單，減併或減少民眾應附文件種類，並推動無紙化服務。	本所各課
	(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 網站主動公開服務項目、常見問答、法規及應備表件等服務資訊。	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。	本所各課
	(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 持續改善並營造友善節能洽公環境，規劃便捷服務動線，並進行辦公廳舍綠美化。 充實核心設施或一般設施(包括：單一窗口、簡便繳費、雙語標示、等候區、無障礙設施、性別友善廁所等)。	本所各課
		2. 網站使用便利性 網站提供多元及便利的資訊檢索服務，隨時檢視網站確保內容的正確性及有效連結，並通過無障礙網站標章認證。	戶籍行政課
		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。	本所各課
		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。	本所各課
	(四)因應業務屬	1. 鼓勵創新研究	本所各課

	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。	鼓勵同仁研提業務革新建議案或就涉及戶所實務作業之意見調查，提出創新、改進服務措施，以提升為民服務品質及服務效能。	
		2. 鼓勵標竿學習 參訪其他績優機關，學習創新服務模式與便民措施，提升為民服務效率與滿意度。	本所各課
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。	1. 建置參與多元管道 建置意見信箱及辦理服務品質民意調查，藉由多元管道蒐集民眾對服務需求。	本所各課
		2. 善用異業結盟、專案委外 與公、私立機構合作，推動公共服務。	本所各課
	(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 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。	本所各課
		2. 收集及更新常見問題集 (FAQ) 網站設置連結至高雄市戶政資訊服務網「戶政問題常見問答」專區供民眾參閱。	戶籍行政課
		3. 大數據分析 利用服務品質民意調查或人民陳情、建議事項等相關數據統計分析，做為未來改善服務措施之參考。	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。	辦理服務滿意度調查 辦理服務品質民意調查，以瞭解民眾對機關及各項服務措施的感受。	本所各課
	(四) 傾聽民眾意見	1. 建立輿情回應機制	本所各課

	見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	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。	
		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。	本所各課
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 設置綜合受理櫃台，提供民眾「一處收件、全程服務」之全功能化單一窗口服務，並推動減章或減少民眾申辦案件應檢附的書表等紙本資料。	本所各課
		2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本 運用跨機關電子查驗，取代民眾檢附紙本佐證資料。	本所各課
		3. 提高業務申辦便捷度 以戶政行動化設備提供到家、到院及定點服務。	本所各課
	(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. 提供線上申辦服務 (1) 配合市府民政局「高雄市戶政線上 e 指通」APP 及「高雄市戶政資訊服務網」線上服務，受理民眾線上預約及申辦戶籍案件。 (2) 利用各種場合宣導「高雄市戶政線上 e 指通」APP 及「高雄市戶政資訊服務網」線上服務，鼓勵民眾使用，提高使用線上服務案件成長率。	本所各課
		2. 強化跨平台通用服務 (1) 依實務作業需求，適時提供跨機關平台查詢服務，完備使用服務項目。 (2) 確保跨機關平台資料交流均依資通安全相關規定辦理。	本所各課

	(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及跨域整合服務 利用市府「跨機關數位服務平臺」，提供民眾便捷服務，簡化作業流程，民眾申辦免附書證或紙本，以提升本所整體為民服務品質。	本所各課
		2. 提升電子認證使用率 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。	本所各課
	(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。	服務成長及優化 1. 突破成長： 與離島及偏遠縣市跨域合作辦理戶籍案件，以及以戶政行動化設備提供到家、到院及定點服務，減少民眾往返奔波；並以社群媒體持續行銷戶政措施，藉以提升服務量能。 2. 優化服務： 配合內政部戶政司全球資訊網「網路預約戶政登記服務」、「線上申辦戶籍登記」及市府民政局「高雄市戶政線上 e 指通」APP、「高雄市戶政資訊服務網」線上預約及申辦系統，受理民眾線上預約及申辦戶政業務服務，節省民眾等候時間，提升服務效能。	本所各課
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	1. 分眾服務設施 (1)設置愛心親善櫃台，提供年長、行動不便、懷孕婦女或攜帶嬰幼兒者洽辦戶政業務之快速通關窗口服務。 (2)設置國籍專辦櫃台，提供新住民或外籍人士諮詢或洽辦國籍業務之專屬服務。 (3)設置雙語服務櫃台，提供	本所各課

	成本。	中英文雙語諮詢及戶政業務申辦服務，提升洽公便利性與服務品質。	
		2. 提供弱勢族群適性服務 利用行動化設備，提供行動不便或年長者到家（院）服務申辦戶政業務。	本所各課
	(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與本市苓雅、新興戶政事務所聯合至高雄師範大學駐點服務，受理學生請領戶籍謄本辦理就學貸款。	本所各課
	(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。	提供行動市政服務 配合市府民政局「高雄市戶政線上 e 指通」APP 及「高雄市戶政資訊服務網」線上服務，提供民眾線上預約及申辦戶政業務。	本所各課
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，主動公開各項政府資訊。	本所各課
		2. 政府資料開放運用 各項業務在無個資疑慮或去識別化下主動開放資料供外界加值應用。	本所各課
	(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。	透過意見信箱、民意調查及人民陳情案件等意見反映管道，聽取民眾對市政決策之意見，強化政策溝通及對話交流。	本所各課
	(三) 檢討機關內部作業，減	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	本所各課

	省不必要的審核及行政作業，聚焦核心業務，推動服務創新。	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。	瞭解需求前瞻因應並規劃社會關懷服務 透過意見信箱、民意調查及人民陳情案件等意見反映管道，瞭解民眾需求，作為創新及改善服務措施之依據，落實社會關懷服務。	本所各課
	(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 配合內政部戶政司全球資訊網「網路預約戶政登記服務」、「線上申辦戶籍登記」及市府民政局「高雄市戶政資訊服務網」線上預約及申辦系統，受理民眾線上預約及申辦戶政業務服務。	本所各課
		2. 雲端應用服務 配合市府民政局「高雄市戶政線上 e 指通」APP，受理民眾線上預約及線上申辦戶政業務，提供民眾不限場域、時間、實體設施的服務。	本所各課
		3. 智慧辦公 以行動服務等資通訊技術，強化公務服務、決策支援及資料互聯的智慧辦公，提升行政效率。	本所各課
(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	數位創新加值運用 民生攸關之政府申辦業務，推動整合跨機關業務流程，提供民眾線上便捷服務。	本所各課	

	實解決服務或公共問題。		
	(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 1. 服務措施能持續運作，並轉化為例行性服務項目。 2. 服務措施可供其他機關標竿學習並具擴散效應。	本所各課

#### 伍、推動及管考

- 一、業務主管對於工作要項實施定期或不定期查核、測試，將工作執行成效列入平時及年終考核依據。
- 二、除接受市府民政局督導外，定期召開所務會議，檢討改進各項服務措施，以提升為民服務品質。