

# 高雄市前鎮區戶政事務所107年度提升服務工作計畫

## 壹、計畫依據

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」及「高雄市政府民政局107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	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。	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課
		2. 提升服務專業能力 每月彙編最新戶籍法令函釋供同	戶籍登記課 戶籍行政課

	件處理的正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。	仁參閱、不定期辦理戶政相關法令案例講習，以及定期舉行法令知能測驗，並鼓勵線上學習，提升全所同仁專業能力以勝任服務工作。	戶籍服務課
		3. 簡政便民服務 檢討各項作業流程及申請表單，減併或減少應附文件種類。	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課
		4. 提升線上申辦服務項目 配合市府民政局「高雄市戶政線上e指通」APP，受理民眾線上申辦戶籍案件，減少民眾洽公往返。	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課
	(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 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。	戶籍服務課
		2. 提升外國人士或新住民服務 考量外國人士或新住民辦理戶籍案件需求，增列多語申請表單。	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課
		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)，方便民眾查詢案件處理進度。	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課
		4. 逾期主動告知服務 受理各項申辦案件原則採隨到隨辦方式，若案件處理超過標準作業時間主動告知申請人逾期原因、辦理情形及預計完成時間。	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課
	(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 設置服務台，由本所人員或志工主動招呼臨櫃民眾，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。	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課
		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。	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課
		3. 服務設施合宜程度 持續改善並營造友善節能洽公環	戶籍登記課 戶籍行政課

		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、書表填寫範例、雙語標示、停車空間、等候區、性別或無障礙設施等)。	戶籍服務課
		4. 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。	戶籍服務課
	(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 善用資通訊科技，以戶政行動化設備提供到家、定點服務，提升服務量能。	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課
		2. 鼓勵創新研究 鼓勵同仁研提業務革新建議案，提出流程簡化前後比較、處理時間縮短情形，及配套法規及制度修訂為量化服務參據。	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課
		3. 鼓勵標竿學習 向其他績優機關學習為民服務績優作為，提升本所為民服務品質。	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課
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. 建置公民參與多元管道 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。	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課
		2. 善用群眾外包或社會資源 與公私立機構合作，提供駐點服務。	戶籍登記課 戶籍行政課 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 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。	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課
		2. 更新常見問題集(FAQ) 網站設置「常見問答」供民眾參閱。	戶籍服務課
		3. 大數據分析	戶籍服務課

		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。	
	(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 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。	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課
		2. 民調要符合信度及效度 有效設計執行滿意度調查，符合調查的信度及效度，包括抽樣方法、樣本數代表性、調查結果分析等。	戶籍服務課
		3. 滿意度調查結果回饋業務 依高雄市政府民政局所屬各區戶政事務所辦理「服務品質民意調查」實施計畫，彙整統計調查資料，年終時將成果統計報告表陳報民政局，作為修正調查項目或改進服務措施之參考，以提升整體滿意度。	戶籍服務課
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。	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課
		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。	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課
	(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 配合內政部戶政司全球資訊網「網路預約戶政登記」及民政局「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服務。	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課

		2. 提供外語線上申辦服務 配合民政局線上申辦服務，涉及外籍人士申辦業務者，視服務對象需求，適時提供外語服務。	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課
		3. 逐年擴展線上服務項目 配合民政局「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服務並廣為宣導，鼓勵民眾使用，提高使用線上服務案件成長率。	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課
		4. 行動化主題服務網頁 網站設置連結至高雄市戶政資訊服務網，提供戶政相關資訊、線上預約及線上申辦服務，方便民眾利用。	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 利用「跨機關便民服務資訊平臺」及「機關資訊共享平台系統」，提供民眾便捷服務，簡化作業流程，民眾申辦免書證，提升政府機關整體為民服務品質。	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課
		2. 提升跨域整合服務 配合民政局推動與離島及偏遠縣市跨域合作辦理戶籍案件，減少民眾往返奔波。	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課
		3. 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。	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課
		4. 設置主題專區 網站設置連結至高雄市性別主流化專區及新住民專區。	戶籍服務課
	(四) 關注社經發展新趨勢，運用創新策	多元網路參與管道 網站建置「意見信箱」及臉書粉絲專頁，提供多元的參與管道，	戶籍服務課

	略，持續精進服務遞送過程及作法，提升服務效能。	供民眾反映意見。	
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 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。	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課
		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府服務申辦戶政業務。	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課
	(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 定期於本區崗山仔中區老人活動中心及新正薪醫院提供駐點服務，受理民眾諮詢及申辦戶政業務。	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課
	(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 配合民政局「高雄市戶政線上 e 指通」APP，提供民眾線上預約及申辦戶政業務服務。	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課
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。	戶籍服務課
		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。	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課
		3. 網站資料連結正確性 網站以中、英文呈現，資料定期	戶籍服務課

		更新維護，避免錯誤、過期資訊或連結無效等情形。	
		4. 無障礙網站認證 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。	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課
	(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。	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。	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課
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。	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課
	(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 配合內政部戶政司全球資訊網「網路預約戶政登記」及民政局「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服務。	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課
		2. 雲端應用服務 配合民政局「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。	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課
	3. 智慧辦公 以行動服務等資通訊技術，強化	戶籍登記課 戶籍行政課	

		公務服務、決策支援及資料互聯的智慧辦公，提升行政效率。	戶籍服務課
(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。	1. 結合社會資源	招募志工20人，協助本所推展戶政便民利民措施，提升為民服務品質。	戶籍服務課
	2. 善用群眾智慧	蒐集媒體輿論、問卷調查及意見信箱等民眾反映意見，匯集群眾智慧，協助解決民眾問題。	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課
(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	配合民政局每月填報各項為民服務措施之案件數，作為檢討各項為民服務措施之依據。	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課
	2. 內部效益	利用所務會議辦理戶政最新法令及案例研討、辦理法令知能測驗、每月彙編最新戶政法令函釋供同仁參閱，以提升機關內部人力服務效率，進而降低服務成本。	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課
	3. 成本合理性	配合民政局每月填報各項為民服務措施之案件數，作為檢討各項為民服務措施成本合理性之依據。	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課
	4. 服務持續性及擴散性	要能持續性推動，而非一次性的作為，並具有其他機關移植服務的可行性及擴散性。	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課

## 伍、推動及管考

為落實執行績效，本所針對本工作計畫加強辦理查核工作，針對缺失，隨時檢討改進，落實為民服務工作之推動。