

# 高雄市三民戶政事務所 114 年度提升服務工作計畫

## 壹、計畫依據

「高雄市政府民政局 114 年度提升服務執行計畫」。

## 貳、計畫目標

對內外部顧客秉持「創新思考、服務升級」的理念，提供：

- 一、便捷與公平並重的服務，針對不同客群給予適性且正確的服務。
- 二、服務資訊透明化，同時重視服務對象的意見回饋，研發感動的服務。
- 三、積極推展跨域服務，與機關團體合作、資源共享，開發創新服務措施。

## 參、實施對象

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 114 年度提升服務執行計畫，研訂本所提升服務工作計畫，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(SOP) 訂定申辦案件標準作業程序、流程圖與核辦時限，公布於服務場所或網站，供民眾參閱運用。	全所各課
		2. 建立服務及時性、一致性 明訂各項申辦案件辦理期限，並公布於服務場所，確保於處理時限內完成。	全所各課
		3. 提升服務專業能力 (1)辦理各項教育訓練、鼓勵同仁參加實體或數位研習，用以增進同仁專業知識，提升服務品質。 (2)建置法令共享專區及戶政工作手冊查閱專區，定期檢視並更新，確保資訊時效性。 (3)持續辦理電話服務禮貌測試及檢討改善，用以加強	全所各課

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>同仁、志工的溝通與應對技巧：積極傾聽、站在民眾角度思考，清楚及簡潔的傳達資訊，讓民眾容易理解。</p>	
	<p><b>4. 檢討各項作業流程</b> 鼓勵同仁研提流程簡化等業務革新建議案，適時檢視各項作業流程及申請表單，減併或減少應附文件種類。</p>	全所各課
<p>(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。</p>	<p><b>1. 服務資訊公開透明</b> (1) 辦公場所及網站公開受理申請案件作業程序、民意反映回復處理流程、規費一覽表及裁罰標準表等，供民眾參閱。 (2) 針對民眾經常詢問案件，於網頁連結高雄市戶政資訊服務網「戶政常見問答」專區，供民眾參閱。 (3) 網站「戶政櫥窗」專區連結高雄市戶政資訊服務網「戶政 e 點通」及內政部戶政司「戶籍登記須知」，提供民眾在家即能事先檢視應備證件，避免奔波。</p>	全所各課
	<p><b>2. 申辦案件多元化查詢管道</b> 提供現場、電話、線上(含「高雄市戶政資訊服務網」及高雄市戶政線上 e 指通 APP) 等查詢管道，方便民眾查詢案件處理進度，且線上查詢機制遵循資訊公開規定，並符合隱私權保護規範。</p>	全所各課

工作要項	工作重點	業務單位
<p>(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。</p>	<p><b>1. 服務設施合宜程度</b>            秉持以客為尊服務理念，營造「溫馨、友善、無障礙」的洽公環境，適時維護更新，確保環境與設施的安全。</p> <p>(1)設置綜合受理櫃台，一處收件全程服務。</p> <p>(2)針對自然人憑證、新住民諮詢、逕為遷徙、門牌、親等關聯、英文謄本、協尋親友等需專業機具或業務性質特殊事項，設置專案櫃台，專人專辦。</p> <p>(3)設置「愛心親善櫃台」，長者、孕婦、攜帶3歲以下幼童及身心障礙者，免抽號，優先受理。</p> <p>(4)設置哺集乳室、性別友善/無障礙廁所、完備各項身障設施、代客叫車及一卡通儲值等服務，方便民眾使用。</p> <p>(5)指示牌等標示皆提供中、英雙語對照。</p> <p>(6)民眾候件區提供茶水及政府文宣刊物，服務台除提供新住民文宣品供索閱外，亦提供戶政業務各項申請書填寫範例及文具。</p> <p>(7)提供場地，與本市藝術團體合作，展出作品，提升藝文氣息。</p> <p>(8)櫃台設置「免費充電站」，提供USB插座，方便民眾隨時為手機或平板電腦充電。</p>	<p>全所各課</p>
	<p><b>2. 網站使用便利性</b></p>	<p>全所各課</p>

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>網站提供多元、便利的資訊檢索服務，具中、英文版本，並通過無障礙網站標章認證，採用響應式網頁設計（RWD），民眾可使用電腦或智慧型手機查詢相關資訊。</p>	
	<p><b>3. 檢覈服務行為友善性</b> 定期辦理「服務滿意度調查」及「電話服務品質及禮貌測試」，分析結果並據以表揚或改善。</p>	全所各課
	<p><b>4. 民眾臨櫃洽公的便利性</b> 落實起身迎賓、主動招呼臨櫃民眾、提供諮詢服務及預審所需證件資料是否備齊，並引導至正確櫃台完成申辦程序。</p>	全所各課
	<p><b>1. 鼓勵創新研究推動社會關懷服務</b> 鼓勵同仁研提業務革新建議案，簡化作業流程，以提升效能。運用數位科技與公私協力，推動以人為本之社會關懷服務。</p>	全所各課
	<p><b>2. 鼓勵標竿學習</b> (1) 透過機關交流互訪或網路資源，汲取績優機關為民服務的成功經驗，進而轉化應用在組織上。 (2) 參與各項評鑑，並鼓勵同仁積極參加個人評獎，藉由參獎自我躍升。</p>	全所各課
<p>二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合</p>	<p><b>(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</b></p> <p><b>1. 建置參與多元管道</b> 透過問卷調查、民眾意見箱、電子郵件、官網意見信箱及FB粉絲專頁等各式公民參與管道，廣泛蒐集</p>	全所各課

工作要項	工作重點	業務單位	
民眾需求	務。	民眾對本所服務的看法及意見。	
		2. 善用異業結盟、專案委外 善用社會資源，透過機關合作、公私協力、專案委外及志工參與等方式，推動公共服務。	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 針對民眾意見、抱怨及新聞輿情，依本所「處理人民陳情案件作業要點」，專人管控時效，並予以妥善回應。	全所各課
		2. 收集及更新常見問題集(FAQ) 將民眾經常詢問的案件，整理後回饋轉化為「戶政問題常見問答」及「戶政案例分享」，置於網站供民眾參閱。	全所各課
		3. 大數據分析 對各式管道之反映案件進行統計分析，做為改善服務措施之參考。	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，並據以檢討改善既有措施。	<b>辦理服務滿意度調查</b> 根據服務對象及類型的不同，設計定期、專案及內部員工等多面向問卷調查，藉以瞭解內、外部顧客對各項服務措施的感受及建言。依據分析結果提出檢討改進措施，有效提升顧客服務品質，弭平顧客需求與期望間之落差，創造感動的服務。	全所各課
	(四) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問	1. 建立輿情回應機制 (1) 依據「處理人民陳情案件作業要點」，對民眾意見、抱怨及新聞輿情，予	全所各課

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>題。</p>	<p>以妥善處理，並由專人管 控，依限回覆。 (2)實施走動式管理，民眾有 疑義、抱怨或紛爭時，由 業務承辦人或主管即時處 理，解決紛爭，降低顧客 抱怨。</p>
<p>三. 便捷服 務遞送過 程與方式，提升 民眾生活 便利度</p>	<p>(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。</p>	<p>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。</p> <p>1. <b>全功能化單一窗口</b> 建置全功能化單一窗口， 提供民眾「一站式服 務」，包括申辦、繳費及 取件一站完成，並推動減 章或減少民眾申辦案件應 附書表謄本等紙本資料。</p> <p>2. <b>減除申辦案件需檢附之書 表謄本</b> 運用跨機關電子查驗，取 代民眾檢附紙本佐證資 料。</p> <p>3. <b>提高業務申辦便捷度</b> 推動行動戶政及線上(預 約、申辦)服務，節省民眾 往返或等待時間。</p>
	<p>(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。</p>	<p>1. <b>開發線上申辦服務</b> (1)運用「高雄市戶政資訊服 務網」與「高雄市戶政線 上e指通APP」提供線上 申辦、線上預約及線上查 詢服務。 (2)運用內政部戶政司網路申 辦服務，提供線上申辦、 線上預約及線上查詢服 務。 (3)機關網站設置「線上戶政</p>

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>服務專區」，匯集「高雄市戶政資訊服務網」與內政部戶政司網路申辦服務入口連結。</p> <p>(4)線上服務符合使用者隱私權保護。</p>	
	<p><b>2. 強化跨平台通用服務</b> 善用跨機關通用平台功能，立簿逐案登錄管控，確保平台資料交流安全。</p> <p><b>1. 善用跨機關便民服務資訊平臺及跨域整合服務</b> (1)運用市府「跨機關數位服務平臺」(包括機關資訊共享平台及通報傳遞服務平台2系統)查調民眾應檢附之書證及協助跨機關異動通報，免書證、流程更簡化。 (2)針對離島各縣、屏東、台東及花蓮等縣，開放跨域合作辦理戶籍登記業務，減少民眾往返。</p>	全所各課
<p>(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。</p>	<p><b>2. 提升電子認證使用率</b> 運用自然人憑證，使用法務部及本市機關資訊共享平台系統等電子閘門查詢刑事紀錄及房屋稅等資料，民眾申辦免書證，縮短申辦時程。</p>	全所各課
<p>(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。</p>	<p><b>1. 服務成長及優化</b> (1)突破成長： 運用優勢克服劣勢，考量機關任務、服務對象屬性、及資源可運用程度後，排除各項不利因素，善用民間資源協助業務推展，達成服務目標。</p>	全所各課

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>(2)優化服務： 機關核心業務範疇內，運用多元策略，如辦理特色節慶活動及製作影片行銷等方式，設計展現機關特色及吸引力的優化服務。</p>	
	<p><b>2.積極建立大數據治理，以便管理運用</b> 網頁提供各式人口統計表單，並連結至本市民政局及戶政司人口統計資料區，便利民眾查找應用。</p>	全所各課
<p>四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用</p>	<p>(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。</p>	全所各課
	<p><b>1.分眾服務設施</b> 依據顧客來源不同（如上班族、新手父母、樂齡長者及行動不便者等）提供午彈、跨機關健保通報、愛心櫃台及行動戶政等各客群的專屬策略。</p> <p><b>2.提供弱勢族群適性服務</b> (1)針對特殊或弱勢族群或交通不便地區民眾，運用行動載具，提供到院、到宅服務。 (2)協助區公所及社會福利機關編造名冊，供審核低收入戶申請及複審案件，減輕低收入戶經濟負擔。</p>	全所各課
	<p>(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。</p>	<p><b>善用社會資源延伸服務據點</b> 1.利用社區及大學駐點，擴大申辦服務。 2.積極參與各機關活動，宣導戶政便民措施，擴散政府服務訊息。</p>

工作要項	工作重點	業務單位	
	<p>(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。</p> <p><b>提供行動市政服務</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提供「行動戶政所」服務，以行動載具，服務不便到戶所之民眾。</li> <li>2. 透過「高雄市戶政線上e指通APP」、「高雄市戶政資訊服務網」，提供民眾線上申辦、線上預約及線上查詢等網路服務，不受地域影響，省時又便利。</li> </ol>	全所各課	
五、開放政府透明治理，優化機關管理創新	<p>(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。</p>	<p><b>1. 政府資訊主動公開</b></p> <p>網站公開本所基本資料，並依「政府資訊公開法」第7條規範主動公開各項政府資訊。</p>	全所各課
		<p><b>2. 政府資料開放運用</b></p> <p>網站設置人口統計專區，另在無個資的疑慮下，建置「戶政案例分享」專區，方便各界自由運用。</p>	全所各課
	<p>(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。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 積極參與各機關活動、里民大會或里業務會報，聽取民眾意見。</li> <li>2. 設置問卷調查、民眾意見箱、電子郵件、官網意見信箱及FB粉絲專頁等各式公民參與管道，鼓勵民眾提供建言。</li> </ol>	全所各課
	<p>(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。</p>	<p><b>精實內部作業落實分層負責</b></p> <p>適時檢討及調整分層負責明細表，朝減章、減紙及便民的方向推動。</p>	全所各課
六、掌握社經發展	<p>(一)主動發掘關鍵議題，前瞻規</p>	<p><b>瞭解需求前瞻因應並規劃社會關懷服務</b></p>	全所各課

工作要項	工作重點	業務單位
趨勢，專案規劃前瞻服務	劃服務策略預為因應。	
	<p>(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。</p>	全所各課
	<p><b>1. 運用線上服務系統簡化流程</b> 透過「高雄市戶政線上 e 指通 APP」、「高雄市戶政資訊服務網」及內政部戶政司網路申辦服務專區，提供民眾線上申辦、線上預約及線上查詢等網路服務。</p> <p><b>2. 雲端應用服務</b> (1) 設置公用電腦，協助民眾上傳數位影像電子檔至內政部戶政司。 (2) 鼓勵申辦自然人憑證，宣導相關應用服務，俾利民眾運用雲端科技，不受地域、時間及實體設施的限制，完成申辦事項。 (3) 網站提供「待辦人數」即時資訊，供民眾規劃自身洽公時間。</p>	全所各課
	<p><b>3. 智慧辦公</b> (1) 推動 WebITR 差勤系統，有效提升差勤管理行政作業，方便管理與稽核。 (2) 運用自然人憑證，落實公文線上簽核，有效減紙並提升行政效能。</p>	全所各課
	<p>(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，</p> <p><b>數位創新增值運用</b> 1. 提供一站式服務，運用戶役政資訊系統協助民眾辦理出生、結婚、死亡登記及身分證請領業務後，向</p>	全所各課

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>務實解決服務或公共問題。</p> <p>健保署、勞保局、壽險公會、國軍…等機關申請通報作業，免除民眾往返奔波各機關。</p> <p>2. 提供「首次申請護照親辦一處收件全程服務」。</p> <p>3. 建置本所「戶政 e 把罩」印簽比對系統，提供所本部及第二辦公處同仁線上比對。</p>	
	<p>(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。</p> <p><b>服務永續</b></p> <p>1. 服務措施能持續運作，並轉化為機關例行性服務項目，例如積極推動跨機關通報及申辦服務項目、延時服務(含午彈、週六6912及假日預約結婚登記)等措施。</p> <p>2. 服務措施可供其他機關標竿學習並具擴散效應。(例如結婚拍照區及活化空間供民間團體佈展等)。</p>	全所各課

## 伍、推動及管考

### 一、推動

- (一) 各課依據本計畫，審酌業務特性，逐步規劃辦理各項業務。
- (二) 必要時召開會議，檢討執行缺失並擬訂改進方案，藉收執行成效。

### 二、管考

- (一) 除由秘書依本工作計畫進行不定期考核外，各課自行實施內部督導、稽核，適時檢討改進以提升服務品質及績效。
- (二) 配合民政局之考核與輔導期程，備妥相關工作績效以供查察。