

高雄市鳥松戶政事務所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」 | 依據高雄市政府民政局113年度提升服務執行計畫(草案)，訂定本所工作計畫，計畫經審定後公開於本所網站。 | 本所 |
| 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。 | 本所 |
| | 1. 訂定標準作業流程(SOP) 訂定各項申請作業之標準作業程序，包括流程說明及核辦時限，登載於本所網站或公佈欄，提供民眾參閱。 | 本所 |
| | 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。 | 本所 |
| | 3. 提升服務專業能力 注重服務人員的態度及專業知識，能親切及主動的提供服務；派員參加各項研習，不定期觀摩活動，鼓勵同仁運用網路學習，提升專業能力，讓服務能力與時俱進。 | 本所 |
| | 4. 檢討各項作業流程 定期檢查或檢討各項作業流程及申請表單，減併或減少應附文件種類；推動無紙化服務。 | 本所 |
| (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 | 1. 服務資訊公開透明 (1)本所網站或公佈欄主動公開服務資訊，如服務項目、法規、應備表件等。 (2)本所網站連結高雄市戶政資訊服務網線上申辦、預 | 本所 |

| 工作要項 | 工作重點 | 業務單位 |
|--|---|------|
| 務流程透明度。 | 約、查詢及連結內政部戶政司全球資訊網國籍案件進度查詢，提供申請人申辦進度或退件原因查詢。 | |
| | 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，網站等方式可查詢案件處理進度。 | 本所 |
| (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 持續規劃友善節能洽公環境，妥適便捷服務動線，充實核心設施或一般設施，包括：全功能化單一窗口、雙語標示、等候區、飲水設備、書報雜誌區、走動式充電站、無障礙設施等，建立「環境友善」的洽公場所。 | 本所 |
| | 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。 | 本所 |
| | 3. 檢覈服務行為友善性 每年3至10月辦理戶政業務「服務品質滿意度調查」及每月辦理「電話服務品質及禮貌測試」，分析結果並據以改善。 | 本所 |
| | 4. 民眾臨櫃洽公的便利性 推行主動招呼臨櫃民眾提供諮詢服務，提供預審服務協助備齊所需證件，引導至正確櫃台完成申辦程序。 | 本所 |
| (四) 因應業務屬性服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。 | 1. 鼓勵創新研究推動社會關懷服務 鼓勵同仁就實務經驗研提各項創新服務措施簡化作業流程，推動服務創新研究，機關以人為本運用數位科技、公私協力，因應業務屬性推動社會關懷服務。 | 本所 |

| 工作要項 | 工作重點 | 業務單位 | |
|---|---|--|----|
| | 2. 鼓勵標竿學習 不定期參訪觀摩績優戶所或機關，進行標竿學習，改善作業流程及提升為民服務品質。 | 本所 | |
| 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。 | 本所 | |
| | 1. 建置參與多元管道 建置民眾建言多元管道，包含意見信箱、服務品質民意見調查及 Facebook 粉絲頁等，蒐集民眾對服務需求。 2. 善用異業結盟、專案委外 本所與學校合作，提供符合民眾需求的服務。 (1) 每年3月至本轄內國中受理應屆畢業生初領身分證事宜。 (2) 每年9至10月與鳳山戶政事務所合作至正修科技大學受理助學貸款使用之戶籍謄本申請。 | 本所 | |
| | (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，妥善因應掌握回應時效，檢討改進，做為未來改善之參考。 | 本所 |
| | | 2. 收集及更新常見問題集 (FAQ) 本所網站戶籍登記須知連結本府民政局網頁「戶政常見問題」供民眾參閱。 | 本所 |
| | | 3. 大數據分析 善用服務品質民意見調查資料，進行回覆時限、滿意度等相關數據統計分析，做為未來改善之參考。 | 本所 |
| (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 定期辦理服務品質民意調查，加以統計並分析作為服務措施改進之參考，適時修正調查項目以提升整體滿意度。 | 本所 | |

| 工作要項 | 工作重點 | 業務單位 | |
|------------------------------------|---|--|----|
| (四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。 | 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 | |
| | 2. 強化本所陳情管道、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 | |
| 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 設置全功能受理櫃台，提供單一窗口服務，達成「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的書表等紙本資料。 | 本所 |
| | | 2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本 運用「機關資訊共享平臺」查證相關資料，取代民眾檢附紙本佐證資料。 | 本所 |
| | | 3. 提高業務申辦便捷度 推動戶政行動化服務，業務申辦更便利。 | 本所 |
| (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. 開發線上申辦服務 (1)提供線上申辦服務:本所網站連結「高雄市戶政線上e指通」，便利民眾使用行動裝置線上預約、線上申辦及查詢各項戶政服務，並可支援各式載具及不同瀏覽程式使用。 (2)逐年擴展線上服務項目:逐年增加線上申辦項目，提高使用線上服務案件成長率，並利用各種活動廣為宣導，增加民眾使用意願。 (3)強化線上服務使用者隱私權保護措施。 | 本所 | |
| | 2. 強化跨平台通用服務 (1)運用市府「跨機關便民服務資訊平臺」及「機關資訊共享平臺」，完備使用服務項目。 (2)確保跨機關平台資料交流維護安全。 | 本所 | |

| 工作要項 | 工作重點 | 業務單位 |
|---|--|-----------------|
| (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>1. 善用跨機關便民服務資訊平臺及跨域整合服務</p> <p>(1)運用市府「跨機關便民服務資訊平臺」協助戶籍異動、更名等民眾向區公所等公、民營事業單位通報申請變更戶籍地址及姓名。</p> <p>(2)運用市府「機關資訊共享平臺」功能，連結地政、稅捐本所查證相關資料，朝免附書證或紙本、簡化流程便捷服務方向推動。</p> <p>(3)協助烏松區公所辦理福利津貼補助申請戶籍資料服務。</p> <p>(4)與澎湖縣等6縣市合作「行政協助跨域合作辦理戶籍案件」事宜。</p> | 本所 |
| | <p>2. 提升電子認證使用率</p> <p>(1)利用民政局建置之「戶政業務報表統計系統」，上傳登錄傳送報表資料，簡化行政程序及節省紙張。</p> <p>(2)定期更新「道路門牌地理資訊系統」，俾利各界查詢最新門牌位置。</p> <p>(3)資訊平台連結法務部、地政局及稅務機關即時查證相關資料，縮短申辦時程。</p> | 本所 |
| (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>1. 服務成長及優化</p> <p>(1)突破成長：積極配合推動跨域、跨所整合及行動化戶所服務。</p> <p>(2)優化服務：本所實施多元服務時間措施，如戶政早班車、中午彈性上班及週末6912貼心服務暨假日預約結婚登記等服務，提升服務效能。</p> | 本所 |
| | <p>2. 積極建立大數據治理，以便管理運用。</p> <p>本所網頁提供本轄各項人口統計數據，方便各界運用。</p> | 本所 |
| 四、關懷 | (一)體認服務對 | 1. 分眾服務設施 本所 |

| 工作要項 | 工作重點 | 業務單位 |
|----------------------|--|--|
| 多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用 | <p>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> | <p>重視性別平等及友善環境營造，提供銀髮族、外籍人士、新住民等合宜服務設施。</p> <p>(1)愛心親善櫃台 (2)新住民生活諮詢服務櫃台 (3)英語服務櫃台</p> |
| | <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>2. 提供弱勢族群適性服務 針對特殊或弱勢族群民眾，運用行動化服務，提供到府、到院、駐點服務。</p> <p>善用社會資源延伸服務據點利用社區、農會、學校及其他之通路、據點、人力等資源，協助推動政府服務業務或服務訊息擴散。</p> |
| | <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>提供行動市政服務 提供行動戶政所服務，透過可攜式行動裝置及通訊網路，主動將戶政業務延伸至社區服務，協助民眾申辦戶籍案件，解答戶政問題，節省往返奔波時間及交通費用。</p> |
| 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>1. 政府資訊主動公開 依據「政府資訊公開法」第7條規定，主動公開政府資訊及基本資料、法令、核心政策、服務措施等重要資訊。</p> |
| | | <p>2. 政府資料開放運用 人口統計資料每月更新供各界人士及學術上之應用，以提供便捷與e化服務措施。</p> |
| | <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> | <p>本所設置意見反應信箱、網站意見信箱及設立Facebook粉絲頁，提供民眾反映意見，強化溝通管道。</p> |

| 工作要項 | 工作重點 | 業務單位 |
|--|---|------|
| | (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。 | 本所 |
| 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。 | 本所 |
| | (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。 | 本所 |
| | 2. 雲端應用服務 (1)「高雄市戶政線上 e 指通」APP，提供民眾得隨時、隨地，提供線上申辦及預約服務。 (2)本所網站連結內政部戶政司網站，提供民眾不限場域、24小時申請電子戶籍謄本及掛失國民身分證。 | 本所 |
| | 3. 智慧辦公 推展戶政行動化，至學校或需求單位提供駐點服務，針對行動不便民眾提供到府服務等便民措施，提升行政效率。 | 本所 |
| (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。 | 本所 | |

| 工作要項 | 工作重點 | 業務單位 |
|------|--|---|
| | (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 服務措施持續性推動，轉化為本所例行性服務項目。 本所 |

伍、推動及管考

一、平時查核：結合所務會議確實檢討改進為民服務工作，逐步落實執行，並由主管不定期查核。

二、年度查核：配合提報執行成果，以檢討改進為民服務工作。

陸、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。