

# 高雄市岡山區戶政事務所107年度提升服務工作計畫

107年3月8日修訂

## 壹、計畫依據

高雄市政府民政局107年3月6日高市民政秘字第10730414700號函頒「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。                                    | 戶籍行政課、<br>戶籍登記課、  |                  |
|                      | (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。 | 1. 訂立標準作業程序/SOP<br>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，登載於機關網站，提供民眾參閱。            | 戶籍行政課、<br>戶籍登記課  |
|                      |  | 2. 提升服務專業能力<br>建立服務過程一致性及穩定性，落實服務行為友善性及專業性；並適時辦理教育訓練或研習課程，強化服務人員勝任工作之相關知能及素養。 | 戶籍行政課、<br>戶籍登記課、 |
|                      | 3. 定期檢討表單及作業流程<br>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。                | 戶籍行政課、<br>戶籍登記課   |                  |

| 工作要項   | 工作重點   | 業務單位                     |
|--|--|--------------------------|
| <p>(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。</p>    | <p><b>1. 服務資訊公開透明</b><br/>於機關網站主動公開服務資訊，如服務項目、常見問題集(Q&amp;A、FAQ、範例)、法規、應備表件等。</p>                    | <p>戶籍行政課、<br/>戶籍登記課、</p> |
|  | <p><b>2. 提升外國人士或新住民服務</b><br/>考量外國人士或新住民服務業務量及需求，增列多語(翻譯)申辦表單及資訊。</p>                                | <p>戶籍行政課、<br/>戶籍登記課</p>  |
|  | <p><b>3. 申辦案件多元化查詢管道</b><br/>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)。</p>                                 | <p>戶籍行政課、<br/>戶籍登記課</p>  |
|  | <p><b>4. 逾期主動告知服務</b><br/>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應主動告知申請人，並提供逾期主動告知服務：告知申請人逾期原因、辦理情形，預計完成時間。</p> | <p>戶籍行政課、<br/>戶籍登記課</p>  |
| <p>(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。</p> | <p><b>1. 臨櫃主動引導服務</b><br/>主動招呼臨櫃民眾提供諮詢服務(協助備齊所需證件或預審、告知申辦流程)，並引導至正確櫃台完成申辦程序。</p>                     | <p>戶籍行政課、<br/>戶籍登記課</p>  |
|  | <p><b>2. 檢覈服務行為友善性</b><br/>定期辦理一般性業務或專案的「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。</p>                       | <p>戶籍行政課、<br/>戶籍登記課</p>  |
|  | <p><b>3. 服務設施合宜程度</b><br/>以友善環境方式規劃節能洽</p>   | <p>戶籍行政課、<br/>戶籍登記課</p>  |

| 工作要項                   |  | 工作重點  | 業務單位            |
|------------------------|--|---|-----------------|
|                        |  | 公環境及便捷服務動線，並進行辦公廳舍綠美化外，廳舍內亦充實核心設施或一般設施(例如：單一窗口或多功能櫃檯、申辦動線、書表填寫範例、簡便繳(退)費、雙語標示、停車空間、等候區、性別或無障礙設施等)。    |                 |
|                        |  | <b>4. 網站使用便利性</b><br>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。<br>每年辦理洽公環境設備檢查及使用者滿意度調查，適時更新改善。 | 戶籍行政課           |
|                        | (五)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。 | <b>1. 強化科技運用能力</b><br>善用資通訊科技，以行動化服務，提升服務量能。  | 戶籍行政課、<br>戶籍登記課 |
|                        |  | <b>2. 鼓勵創新研究</b><br>不定期召開所務會議，鼓勵同仁就實務研提各項創新性業務、簡化作業流程意見，以提升行政效率及效能。                                   | 戶籍行政課、<br>戶籍登記課 |
|                        |  | <b>3. 進行標竿學習</b><br>鼓勵向其他績優機關進行標竿學習，並積極參與「政府服務獎」或其他評獎，藉由參獎自我努力及學習。                                    | 戶籍行政課、<br>戶籍登記課 |
| 二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾 | (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          | <b>1. 建置民眾參與多元管道</b><br>建置民眾建言多元管道，包含首長信箱、民調、隨案問卷調查、座談會、公聽會、里民大會等，蒐集民眾對服務需求。                          | 戶籍行政課           |

| 工作要項 |  | 工作重點  | 業務單位            |
|------|--|---|-----------------|
| 需求   | 需求的服務。                                   | <b>2. 開放辦公環境及簡易業務導覽</b><br>對於欲了解或認識戶政機關業務相關作業流程之人民團體或學童，提供客製化專人導覽服務，從交流互動中汲取民眾需求或良善建議的服務措施。 | 戶籍行政課           |
|      | (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。 | <b>1. 輿情回應機制</b><br>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，進而產出新的服務措施。                    | 戶籍行政課           |
|      |  | <b>2. 更新常見問題集 (FAQ)</b><br>透過民眾經常詢問的案件，整理後回饋轉化為「常見問題集」(FAQ)，置於機關網站供民眾參閱。                    | 戶籍行政課、<br>戶籍登記課 |
|      |  | <b>3. 數據分析</b><br>善用滿意度調查或陳情系統進行陳情型態、地域分佈、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。                     | 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。 | <b>1. 滿意度調查</b><br>根據服務對象及類型的不同，設計與執行合適之一般性或專案性之滿意度調查，以瞭解民眾對各項服務措施的感受。                      | 戶籍行政課           |
|      |  | <b>2. 民調符合信度及效度</b><br>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。                          | 戶籍行政課           |

| 工作要項                     |   | 工作重點  | 業務單位            |
|--------------------------|---|---|-----------------|
|                          |   | <b>3. 滿意度調查結果回饋業務</b><br>瞭解民眾對服務的感受，將滿意度調查結果進行檢討與改善，回饋業務，持續精進。                                  | 戶籍行政課           |
| 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。 | <b>1. 全功能化單一窗口</b><br>建置全功能化單一窗口，提供民眾「一處收件、全程服務」，包括申辦、繳費、取件一櫃完成，並推動減章或減少民眾申辦案件應檢附的書表謄本等紙本資料。    | 戶籍行政課、<br>戶籍登記課 |
|                          |   | <b>2. 戶政服務窗口延伸</b><br>考量業務特性及機動性等因素，推動客製化、行動化戶政服務。  | 戶籍行政課、<br>戶籍登記課 |
|                          | (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。         | <b>1. 提供線上申辦、預約服務</b><br>因應科技時代趨勢，本所網站提供內政部「網路申辦服務」平台及民政局「高雄市戶政資訊服務網-線上預約」平台連結，供民眾線上資料更新或申辦或預約。 | 戶籍行政課、<br>戶籍登記課 |
|                          |   | <b>2. 建置便民常用服務網頁</b><br>本所網頁建置人口統計資料、人生大小事、戶政表單下載等民眾常用服務網頁，方便民眾隨時運用。                            | 戶籍行政課           |
|                          | (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        | <b>1. 落實跨機關便民服務資訊平臺服務</b><br>(1) 賡續提供「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                | 戶籍行政課、<br>戶籍登記課 |

| 工作要項 |   | 工作重點  | 業務單位               |
|------|---|---|--------------------|
|      | 合服務。                                      | 報。<br>(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。<br>(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補發健保卡服務。  |                    |
|      |   | <b>2. 推動跨域整合服務</b><br>配合跨縣市、跨部門、跨領域的整合服務，減少民眾的往返奔波。   | 戶籍行政課、<br>戶籍登記課    |
|      |   | <b>3. 善用跨機關便民服務資訊平臺</b><br>運用「跨機關便民服務資訊平臺」及「跨機關線上資料查核」功能，如民眾改名依規定查詢刑案記錄、印鑑委託查詢出入境資料、申請共有人謄本查詢地政資訊，朝免附書證(紙本)、簡化流程便捷服務方向推動。   | 戶籍行政課、<br>戶籍登記課    |
|      | (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。 | <b>1. 多元參與管道</b><br>提供多元的參與管道，供民眾反映意見。善用 Web 2.0 網路社群(如 Facebook、YouTube、Twitter、LINE 等)，觀測重要市政輿情趨勢。<br><b>2. 輿情報導蒐集彙整</b><br>專人蒐集報章雜誌之輿情報導，彙陳首長核閱及同仁參閱，以瞭解輿情、民情，適時回應不實報導，以正視聽。 | 戶籍行政課<br><br>戶籍行政課 |

| 工作要項                     |  | 工作重點   | 業務單位            |
|--------------------------|--|--|-----------------|
|                          |  | <b>3. 建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制</b><br>針對重大輿論發生或不實報導事項，立即陳報主管機關知悉外，適時請相關單位研處或發布澄清新聞稿詳加說明。            | 戶籍行政課           |
| 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。 | <b>1. 分眾服務設施</b><br>審酌業務狀況及內、外部顧客需求，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及引導資訊。                | 戶籍行政課、<br>戶籍登記課 |
|                          |  | <b>2. 提供弱勢族群適性服務</b><br>針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，提供到府、到點服務。                                     | 戶籍行政課、<br>戶籍登記課 |
|                          | (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。    | <b>善用社會資源延伸服務據點</b><br>善用在地社會資源，推動政府服務業務；如社區、民間社團(NGOs)、便利超商...之通路、據點、人力等資源，協助政府服務訊息擴散或申辦服務。 | 戶籍行政課           |
|                          | (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。  | <b>提供行動市政服務</b><br>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、亡故者檔存照片申請等服務措施。                     | 戶籍行政課、<br>戶籍登記課 |
| 五、開放政府透明治理，優化機關管理創       | (一)建構友善安全資料開放環境，落實資料公開透明，                | <b>1. 服務資訊主動公開</b><br>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                               | 戶籍行政課、<br>戶籍登記課 |

| 工作要項                                     |  | 工作重點  | 業務單位            |
|--|--|---|-----------------|
| 新  | 便利共享創新應用。  | 務措施及預決算情形等重要資訊。   |                 |
|  |  | <b>2. 網站資料連結正確性</b><br>定期檢視網站資料之正確性與即時性，隨時更新，檢核項目包括：<br>(1) 失效連結<br>(2) 連結名稱是否一致<br>(3) 資訊即時性<br>(4) counter 是否正確<br>(5) 網頁內容完整性。 | 戶籍行政課           |
|  |  | <b>3. 無障礙網站認證</b><br>機關網站符合「身心障礙者權益保障法」之要求，並取得認證標章。   | 戶籍行政課           |
|  | (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。               | 召開里民大會或里業務會報藉里民大會或里業務會報，聽取民眾對市政決策之意見。   | 戶籍行政課、<br>戶籍登記課 |
| (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。 | <b>落實分層負責，簡政便民</b><br>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。 | 戶籍行政課、<br>戶籍登記課   |                 |
| 六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服                       | (一)主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。                            | <b>瞭解需求前瞻因應</b><br>透過里業務會報、里民大會或里長相關活動或會議，瞭解民眾對戶所期待事項，以作為改  | 戶籍行政課、<br>戶籍登記課 |

| 工作要項   |  | 工作重點  | 業務單位            |
|--|--|---|-----------------|
| 務  |  | 善依據；同時進行戶政新措施及法令宣導。   |                 |
|  | (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。 | <b>1. 運用線上服務系統</b><br>以網路方式提供民眾(或內部顧客)網路申辦服務。                                       | 戶籍行政課           |
|  |  | <b>2. 服務據點延伸</b><br>透過攜帶式網路及行動載具，推動戶政行動化服務，將戶政櫃台業務延伸至戶外駐點或到府現場受理，減輕行動不便者之困擾及增加服務據點。 | 戶籍行政課、<br>戶籍登記課 |
|  | (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。 | <b>結合社會資源</b><br>招募志工，協同民間團體，或透過公私協力、異業結盟、群眾智慧等方式，推動公共服務。                           | 戶籍行政課、<br>戶籍登記課 |
|  | (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。 | <b>1. 服務必要性及成本合理性</b><br>基於必要性及衡平原則，考量社會公平正義價值下，也可做服務策略選擇的例外原則。                     | 戶籍行政課、<br>戶籍登記課 |
| <b>2. 服務持續性及擴散性</b><br>服務措施持續性推動及宣導，並延伸其可行性及擴散性。 |  | 戶籍行政課、<br>戶籍登記課   |                 |

### 伍、推動及管考：

一、平時查核：依本所不定期內部測試及查核辦法，於所務會議確實檢討改進各項績效與執行成果，以提升為民服務品質，達提供全方位優質服務。

二、年度查核：配合市府辦理政府服務獎評獎期程，於年度終

了辦理執行成果之績效報告。

**陸、修正及補充：**

- 一、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。
- 二、本計畫奉核後實施，修正時亦同。