

## 高雄市岡山戶政事務所112年度提升服務工作計畫

### 壹、計畫依據

高雄市政府民政局112年度提升服務執行計畫。

### 貳、計畫目標

秉持「以民為本服務至上」的核心價值，以主動、便捷、友善及行銷服務政策的理念與態度跨域合作與資源整合，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
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。	依業務特性、民眾需求及參考高雄市政府民政局年度提升服務執行計畫之考評指標，訂定工作計畫，計畫經備查後公開於本所網站。	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。	<b>1. 訂定標準作業流程(SOP)</b> 訂定各項申辦案件之標準作業程序，包括流程、說明、檢具文件、查閱、追蹤方式等。	戶籍行政課 戶籍登記課
		<b>2. 建立服務及時、一致性</b> 訂定機關及民眾申辦案件時限表，確保於處理時限內完成。	戶籍行政課 戶籍登記課
		<b>3. 提升服務專業能力</b> 注重服務人員專業及態度，熟稔服務流程及相關法規。運用多元管道(網路、研習、觀摩)精進學習，讓服務能力與時俱進。	戶籍行政課 戶籍登記課
		<b>4. 檢討各項作業流程</b> 簡化申請表單，減併表單或減少民眾應檢附的文件種類。包括申請書(表)、同意書、授權書、證件等，以達到無紙化服務的目標。	戶籍行政課 戶籍登記課

工作要項	工作重點	業務單位
(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。	<b>1. 服務資訊公開透明</b> 於機關網站主動公開服務資訊,如服務項目、常見問題集(Q&A、FAQ、範例)、法規、應備表件等。	戶籍行政課 戶籍登記課
	<b>2. 申辦案件多元化查詢管道</b> 提供受理案件多元查詢管道(包含現場、電話及網路),方便民眾查詢案件處理進度。	戶籍行政課 戶籍登記課
(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。	<b>1. 服務設施合宜程度</b> 以友善環境方式規劃節能洽公環境及便捷服務動線,並進行辦公廳舍綠美化。 設有單一窗口、多功能服務台、愛心櫃檯、申辦動線、書表填寫範例、簡便繳費、雙語標示、愛心鈴、停車位、等候區、性別友善廁所及無障礙設施等。	戶籍行政課
	<b>2. 網站使用便利性</b> 提供多元及便利的資訊檢索服務,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。	戶籍行政課
	<b>3. 檢覈服務行為友善性</b> 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。	戶籍行政課 戶籍登記課
	<b>4. 民眾臨櫃洽公的便利性</b> 由志工或預審同仁先行主動招呼洽公民眾,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	戶籍行政課 戶籍登記課

工作要項		工作重點	業務單位
		辦程序。	
	(四)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。	<b>1. 鼓勵創新研究推動社會關懷服務</b> 鼓勵同仁研提各項業務革新精進方案，以提升行政效率及效能。推動服務創新研究、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。	戶籍行政課 戶籍登記課
		<b>2. 鼓勵標竿學習</b> 透過實地參訪或網路資訊，學習績優機關為民服務績優作法。	戶籍行政課 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。	<b>1. 建置參與多元管道</b> 設置民眾建言的多元管道，包含首長信箱、網站意見信箱、臉書、滿意度問卷調查等，蒐集民眾對服務的需求。並由專人處理線上即時服務系統人民陳情案件，依規定時限妥適回應。	戶籍行政課
		<b>2. 善用異業結盟、專案委外</b> (1)藉里民大會或各里業務會報，聽取民眾對戶政業務之意見。 (2)結合高雄市岡山社區大學，於岡山籃簞會大型活動中，設攤宣導戶政法令及便民措施。 (3)與各里或NGO團體合作辦理相關新住民活動。 (4)開放辦公環境及簡易業務導覽，提供人民團體或學童客製化專人導覽服務，從交	戶籍行政課

工作要項		工作重點	業務單位
		流互動中汲取民眾需求以改善合宜服務措施。	
	(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. 建立輿情回應機制</b> (1)人民陳情案件由專人列管，並及時查復。 (2)針對民眾意見、抱怨及新聞輿情，設有相關的回應機制，對於活動訊息或特殊服務事蹟，積極發布新聞稿且由專人負責蒐集剪報資料，陳閱首長及相關課室，瞭解輿情、民情，適時回應媒體報導，以正視聽。	戶籍行政課
		<b>2. 收集及更新常見問題集 (FAQ)</b> 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 戶籍登記課
		<b>3. 大數據分析</b> 運用洽公民眾滿意度問卷調查相關數據統計分析，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>辦理服務滿意度調查</b> 實施服務品質民意滿意度調查，統計分析數據，瞭解民眾對各項服務的感受，據以檢討本所各項軟硬體措施。	戶籍行政課
	(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	<b>1. 建立輿情回應機制</b> 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。	戶籍行政課

工作要項		工作重點	業務單位
		<b>2. 強化機關陳情管道</b> 廳舍置有實體意見箱，網站亦設有線上意見信箱、FB 社群及高雄市政府線上即時陳情服務系統等多元管道，供民眾便捷快速反映問題或建議。	
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> 建置全功能單一窗口，提供民眾「一處收件、全程服務」，包括申辦、繳費、取件一櫃完成，並推動減章及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 戶籍登記課
		<b>2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本</b> 運用跨機關電子查驗通報服務，取代民眾檢附紙本佐證資料。	戶籍行政課 戶籍登記課
		<b>3. 提高業務申辦便捷度</b> 實施線上申辦、行動戶政所等便捷服務，便利民眾申辦戶籍案件，節省往返奔波時間及交通費用。	戶籍行政課 戶籍登記課
	(二) 衡酌實際需求，推動線上申辦及跨平台通用服務，增加民眾使用意願。	<b>1. 推動線上申辦服務</b> 透過各項宣導活動逐年提升線上申辦業務使用率、成長率。 (1) 推動電腦及手機版「高雄市戶政線上 e 指通 App」線上申辦、預約及查詢案件服務。 (2) 推動戶內政部戶政司線上申辦戶籍登記及戶政網路申辦服務。	戶籍行政課 戶籍登記課
		<b>2. 強化跨平台通用服務</b>	戶籍行政課

工作要項	工作重點	業務單位
	配合辦理跨機關便民服務資訊平台，協助戶籍異動民眾直接向地政、稅捐及監理等機關申請變更戶籍地址，有效減少戶籍謄本使用量，達節能減碳之效。	戶籍登記課
(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。	<b>1. 善用跨機關便民服務資訊平臺及跨域整合服務</b> (1)運用高雄市政府跨機關數位服務平台之「機關資訊共享平台系統」、「通報傳遞服務系統」，朝免附書證或紙本、簡化流程方向推動。 (2)實施跨縣市行政協助合作辦理戶籍登記，提供資源共享之整合服務，減少民眾往返奔波。	戶籍行政課 戶籍登記課
	<b>2. 提升電子認證使用率</b> 善用網路資訊科技，使用機關內部或跨機關線上資料查核機制，提高電子認證使用比例。	戶籍行政課 戶籍登記課
	<b>3. 設置主題專區</b> (1)網站設置「主題專區」，提供政府資訊共享的整合服務。 (2)網站設置「相關連結」專區，提供民眾快速連結查詢各項跨機關實用資訊。	戶籍行政課
(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. 服務成長及優化</b> (1)突破成長： 考量機關任務、服務對象及資源可運用程度後，排除各項不利因素達成服務目標。例如戶政線上e指通APP、	戶籍行政課 戶籍登記課

工作要項		工作重點	業務單位
		<p>跨機關通報、行動戶政所、遠距視訊服務、與澎湖等縣(市)政府所屬戶政事務所行政協助合作辦理戶籍登記等。</p> <p>(2)優化服務： 在戶政核心業務範疇內，設定服務目標，運用多元策略，提出符合機關任務、更具挑戰性、特色、吸引力、豐富性之服務措施。</p>	
		<p><b>2. 物聯網或區塊鏈智慧治理</b> 本所網頁提供本區各式人口統計數據，並連結高雄市及全國人口統計資料，方便各界運用。</p>	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。	<p><b>1. 分眾適性服務</b> 針對不同族群提供各項合宜服務設施及引導資訊： (1)各項身障設施完備，提供身障人士友善環境。 (2)設置「性別友善廁所」，方便民眾使用。 (3)針對銀髮族、身障人士及新住民等提供「愛心親善櫃檯」、「新住民生活諮詢服務櫃檯」、「親善車位」等客製化服務。 (4)友善外國人士，提供中英對照標示，營造雙語洽公環境。</p>	戶籍行政課 戶籍登記課
		<p><b>2. 提供弱勢族群適性服務</b> 針對特殊或弱勢族群、偏遠或</p>	戶籍行政課 戶籍登記課

工作要項	工作重點	業務單位
	交通不便地區民眾，提供到府、到點服務。	
	<b>(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> <b>善用社會資源延伸服務據點</b> 善用在地社會資源，推動政府服務業務；結合社區、醫院、學校、農會、民間社團等非政府組織，協助擴大政府服務訊息及申辦服務。	戶籍行政課
	<b>(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> <b>提供行動戶政服務</b> 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、行動駐點等服務措施。	戶籍行政課 戶籍登記課
五、開放政府透明治理，優化機關管理創新	<b>(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。</b> <b>1. 政府資訊主動公開</b> 依據「政府資訊公開法」第7條規定，主動公開各項政府資訊。	戶籍行政課 戶籍登記課
	<b>2. 政府資料開放運用</b> 各項業務在無個資疑慮或去識別化下主動開放資料，方便各界加值運用。	戶籍行政課
	<b>(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。</b> <b>配合里民大會或里業務會報</b> 藉里民大會或里業務會報，聽取民眾對戶政業務之意見。	戶籍行政課
	<b>(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> <b>精實內部作業落實分層負責</b> 適時檢討及調整分層負責明細表，落實職務代理及分層負責，朝減章、減紙、便民的方向推動。	戶籍行政課 戶籍登記課
六、掌握社經發展趨勢，專案規	<b>(一) 主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為</b> <b>瞭解需求前瞻因應並規劃社會關懷服務</b>	戶籍行政課 戶籍登記課



工作要項		工作重點	業務單位
劃 前 瞻 服 務	因應。	透過里辦業務會報、里民大會或里長相關活動，瞭解民眾建言或需求以作為改善依據，落實關懷基層心聲。	
	(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. 運用線上服務系統簡化流程</b> 運用線上申辦、線上繳費、預約辦理等方式之服務，提供民眾便利、彈性服務。	戶籍行政課
		<b>2. 雲端應用服務</b> 運用「高雄市戶政線上e指通App」、「戶役政管家App」、「內政部戶政司網路預約及線上申辦戶籍登記服務」等平台，提供民眾不限場域、時間線上申辦及預約各項戶籍案件服務。	戶籍行政課 戶籍登記課
		<b>3. 智慧辦公</b> 推動戶政線上 e 指通預約申辦免等待服務及行動戶政駐點服務，提升行政效率。	戶籍行政課 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>數位創新加值運用</b> 1. 運用行動載具，派員到宅、到點受理戶籍登記與文件提供零距離的貼心服務。 2. 攸關民生之政府申辦業務，推動整合跨機關業務流程，提供民眾線上便捷服務。 3. 運用社會人力資源-志工，協助戶政業務推動，以較少的成本得到更好的服務品質，創造政府及機關正面形象。 4. 配合跨機關活動及轄區各里活動，辦理戶政及相關業務宣導，使民眾適時獲取新知	戶籍行政課 戶籍登記課

工作要項		工作重點	業務單位
		及了解各項便民措施。	
	(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>服務永續</b> 1. 便民服務措施持續性推動及宣導,並延伸其可行性及擴散性,並轉化為本機關例行性服務項目。 2. 服務措施可供其他機關標竿學習並具擴散效應。(例如:戶籍資料異動跨機關通報服務、線上申辦、行動戶政所、6912戶政週末貼心服務)。	戶籍行政課 戶籍登記課

#### 伍、推動及管考：

- 一、平時查核:業務主管對於工作要項實施定期或不定期查核、測試,以隨時檢討改進各項服務措施,並將工作執行優劣列入平時考核依據。
- 二、年度查核:除接受民政局督導外,於年度終了辦理工作執行成效績效報告並列入年終考核依據。

#### 陸、修正及補充：

本計畫如有未盡事宜,得依實際需要修正並函報民政局核備。