

高雄市岡山區戶政事務所108年度提升服務工作計畫

108年4月3日修訂

壹、計畫依據：

- 一、高雄市政府108年3月12日高市府研發字第10830173300號函頒「高雄市政府提升服務實施計畫」。
- 二、高雄市政府民政局108年4月1日高市民政秘字第10830692400號函頒「高雄市政府民政局108年度提升服務執行計畫(草案)」。

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
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，研訂工作計畫，計畫經審定後公開發於機關網站。	戶籍行政課、 戶籍登記課、
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. 訂立標準作業流程(SOP) 訂立各項申辦案件之標準作業程序，包括流程、說明、檢具文件、查閱等，公布於機關網站，提供民眾瀏覽參閱。	戶籍行政課、 戶籍登記課
		2. 提升服務專業能力 持續服務品質的一致性及穩定性，精進服務行為的友善性及專業性；並適時辦理教育訓練或研習課程或觀摩學習，強化服務人員勝任工作之相關知能及素養。	戶籍行政課、 戶籍登記課、
		3. 定期檢討表單及作業流程 定期檢查或檢討各項作業流程及申請表單，減併或減少民眾應附的文件種類。	戶籍行政課、 戶籍登記課

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>4. 服務及時、一致性 訂定機關或民眾申辦案件的辦理期限，確保於處理時限內完成。若案件處理超過標準作業時限，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>	戶籍行政課、 戶籍登記課
<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>1. 服務資訊公開透明 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。</p>	戶籍行政課、 戶籍登記課、
	<p>2. 提升外國人士或新住民服務 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、資訊及櫃檯。</p>	戶籍行政課、 戶籍登記課
	<p>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、郵件及網路)，方便民眾查詢案件處理進度。</p>	戶籍行政課、 戶籍登記課
<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>1. 走動式引導服務 志工或值勤預審同仁主動招呼洽公民眾，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>	戶籍行政課、
	<p>2. 檢覈服務行為友善性 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>	戶籍行政課、 戶籍登記課

工作要項		工作重點	業務單位
		3. 服務設施合宜程度 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)。	戶籍行政課、
		4. 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。	戶籍行政課
	(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。	1. 鼓勵創新研究 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、 戶籍登記課
		2. 進行標竿學習 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、 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。	1. 建置民眾參與多元管道 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
		2. 善用異業結盟、專案委外 (1)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

工作要項		工作重點	業務單位
		<p>(2)結合高雄市岡山社區大學，於岡山區歷年舉辦之籃筐會大型慶祝活動中，設攤宣導戶政法令及便民措施。</p> <p>(3)配合移民署高雄市第二服務站舉辦之新住民螢火蟲家庭教育及法令課程宣導計畫，講授國籍歸化、戶政法令及便民措施。</p> <p>(4)與民間企業合作辦理單身聯誼活動。</p> <p>(5)與各里合作辦理相關新住民活動。</p> <p>(6)開放辦公環境及簡易業務導覽，對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。</p>	
	(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。	<p>1. 建立輿情回應機制 針對民眾意見、抱怨及新聞輿情，設有相應的回應機制，妥善因應掌握回應時效，檢討改進，進而產出新的服務措施。</p>	戶籍行政課
<p>2. 蒐集及更新常見問題集(FAQ) 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。</p>		戶籍行政課、 戶籍登記課	
<p>3. 數據分析 善用滿意度調查或陳情系統</p>		戶籍行政課	

工作要項	工作重點	業務單位
	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。	
	(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 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。
	(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，妥善因應掌握回應時效，檢討改進，進而產出新的服務措施。
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 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。 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。 3. 提高業務申辦便捷度 設置 API 服務介面，推動客製化、行動化服務或遠距視訊服務。
	(二)衡酌實際需求，開發線上	1. 提供線上申辦、預約服務 因應科技時代趨勢，本所網站

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>申辦及跨平台通用服務，增加民眾使用意願。</p>	
	<p>2. 強化跨平台通用服務，增加使用意願 檢視「網路申辦項目」，加強網路申辦量能，並提供完整申辦資訊，增加民眾使用意願。</p>	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，提供全程整合服務。	<p>1. 落實跨機關便民服務資訊平臺服務 推動且落實高雄市政府「跨機關便民服務資訊平臺」及「跨機關便民服務線上申辦系統」功能，朝免附書證或紙本、簡化流程方向推動。</p>	戶籍行政課、戶籍登記課
	<p>2. 推動跨域整合服務 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。</p>	戶籍行政課、戶籍登記課
	<p>3. 提升電子認證使用率 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，或運用物聯網(IoT)概念或技術，加快資料或行政流程速度。</p>	戶籍行政課、戶籍登記課
	<p>4. 設置主題專區 (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式跨機關實用資訊。</p>	戶籍行政課

工作要項	工作重點	業務單位
	<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>1. 服務成長及優化 (1)突破成長： 機關運用優勢克服劣勢，考量機關任務、服務對象屬性、資源可運用程度後，排除各項不利因素達成服務目標。例、跨域整合服務、遠距視訊服務、行動戶所、網路直播行銷..等。 (2)優化服務： 機關核心業務範疇內，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>2. 物聯網或區塊鏈智慧治理 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>
<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>	<p>1. 分眾適性服務 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。</p> <p>2. 提供弱勢族群適性服務 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。</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>善用社會資源延伸服務據點 善用地社會資源，推動政府服務業務；如社區、民間社團(NGOs)等資源，協助政府服務訊息擴散或申辦服務。</p>

工作要項	工作重點	業務單位
	(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。	提供行動市政服務 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。
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. 服務資訊主動公開 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、服務措施及預決算情形等重要資訊。
		2. 政府資料開放運用 於本所網站建置「人口統計」專區；「業務資訊」專區亦連結戶政資訊服務網「戶政案例」及連結內政部全球資訊網「法規解釋函令」，方便各界自由運用。
	(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。
	(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。

工作要項	工作重點	業務單位	
六、掌握社會發展趨勢，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，以作為改善依據；同時進行戶政新措施及法令宣導。	戶籍行政課、 戶籍登記課
	(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 透過網路申辦或跨機關通報服務，包括線上申辦、預約或跨機關通報等方式，提供民眾便利彈性服務。	戶籍行政課
		2. 雲端應用服務 提供「高雄市戶政線上e指通App」申辦及預約各項戶籍案件服務。	戶籍行政課、
		3. 智慧辦公 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，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。	1. 跨域合作 結合社會資源，運用志工服務，整合民間團體，與建立社區夥伴關係，或透過公私協力、異業結盟等方式，推動公共服務。	戶籍行政課、 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	1. 服務必要性及成本合理性 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、 戶籍登記課	

工作要項		工作重點	業務單位
	益間的合理性，重視服務的制度化及持續性。	2. 服務持續性及擴散性 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、 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。