

高雄市大寮戶政事務所 110 年度提升服務工作計畫

壹、計畫依據：

- 一、高雄市政府 110 年 1 月 5 日高市府研發字第 11030001300 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 110 年 1 月 25 日高市民政秘字第 11030190800 號函頒「高雄市政府民政局 110 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」	訂定機關年度提升服務工作計畫具體規劃為民服務工作。	針對戶政業務、顧客需求及高雄市政府民政局年度執行計畫，研訂本所工作計畫，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	1. 訂定標準作業流程 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，於辦公場所及網站，提供民眾參閱。	全所各課

	<p>案件處理的正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。</p>	<p>2. 建立服務及時、一致性</p> <p>(1) 訂定申辦案件辦理期限，確保於處理期限內完成。</p> <p>(2) 提升線上申辦服務品質：專人負責受理線上申辦案件，申請作業流程皆由專人聯繫，確保線上申辦流程順暢，減少民眾洽公往返。</p>	<p>全所各課</p> <p>全所各課</p>
		<p>3. 提升服務專業能力</p> <p>(1) 辦理各項職能教育研習，如法令、案例講習、電話及服務禮儀、人貌辨識等，讓服務能力與時俱進。</p> <p>(2) 派員參加主管機關主辦之各項教育訓練或研習課程，鼓勵線上學習，精進專業知能，提供民眾更便利之服務。</p>	<p>全所各課</p>
		<p>4. 檢討各項作業流程</p> <p>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，推動無紙化服務。</p>	<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。	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、法規、應備表件等	戶籍行政課
		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，方便民眾查詢案件處理進度)。	全所各課

	<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.服務設施合宜程度</p> <p>(1)規劃友善、節能洽公環境，妥適便捷服務動線之愛心親善櫃台、新住民諮詢服務櫃台、戶政線上申辦(預約)櫃台、自然人憑證、護照人別確認櫃台等。充實核心設施或一般設施之單一窗口或多功能櫃檯。</p> <p>(2)提供相關書表填寫範例，招募志工協助不諳文字民眾代填書表。</p> <p>(3)印製各項戶籍案件申請須知，並提供標準申請書表於網站及服務場所供民眾使用，建立作業標準規範</p> <p>(4)設置各項身心障礙設備，提供身心障礙人士友善洽公服務空間，例如「身心障礙停車格」、「愛心服務鈴」、「無障礙廁所」。</p> <p>(5)辦公場所綠美化、設置等候區，提供各類書報雜誌、茶水供民眾使用。</p> <p>(6)設置哺(集)乳</p>	<p>全所各課</p>
--	--	---	-------------

		<p>2. 網站使用便利性</p> <p>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與有效連結等，並通過無障礙網站標章認證。</p>	戶籍行政課
		<p>3. 檢覈服務行為友善性</p> <p>定期辦理「服務滿意度調查」及「電話服務品質及禮貌測試」，分析結果並據以改善。</p>	戶籍行政課
		<p>4. 民眾臨櫃洽公的便利性</p> <p>主動招呼臨櫃民眾提供諮詢服務，協助備齊所需證件或進行預審，並引導至正確櫃台完成申辦程序。</p>	戶籍行政課
	<p>(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。</p>	<p>1. 鼓勵創新研究</p> <p>鼓勵同仁針對不合時宜之法令或作業流程，研提業務革新建議案件，簡化作業流程、建立內控機制，確保工作程序一致化及標準化，提升行政效率。</p>	全所各課
		<p>2. 鼓勵標竿學習</p> <p>積極辦理或派員參與其他機關各項業務活動，互相觀摩學習，強化橫向聯繫，促進業務交流。</p>	

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。	<p>建置參與多元管道</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建置民眾建言多元管道，包含主任信箱、民眾意見箱等。 2. 專人分案處理線上即時服務系統人民陳情案件，並依規定時限妥為處理管制。 3. 善用志工人力、協助戶籍登記、法令宣導及各項創新便民服務。 	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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建立輿情回應機制 <ol style="list-style-type: none"> (1) 專人負責蒐集剪報資料，陳閱首長及傳閱全所同仁周知，瞭解輿情民情，適時回應媒體報導，以正視聽。 (2) 口頭、書面、電子郵件之陳情案件由專人列管，並立即查復。 	戶籍行政課
		<ol style="list-style-type: none"> 2. 收集及更新常見問題集 (FAQ) 本所網站連結本市戶政資訊服務網「常見問答」，供民眾參閱。 	戶籍行政課
		<ol style="list-style-type: none"> 3. 大數據分析 應用洽公民眾滿意度意見調查，統計分析作為改進。 	全所各課

	<p>(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。</p>	<p>辦理服務滿意度調查 實施服務品質民意滿意度調查，彙整、統計、分析以瞭解民眾對各項服務措施之感受。</p>	<p>全所各課</p>
	<p>(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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>全所各課</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>	<ol style="list-style-type: none"> 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」，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。 2. 客製化或行動化窗口 考量業務發展需求及個資維護安全，配合內政部與高雄市政府民政局推動客製化、行動化服務。 3. 主動協助查調申辦案件需檢附之書表，運用跨機關電子查驗，減少民眾檢附紙本佐證資料。 	<p>全所各課</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. 開發線上申辦服務</p> <p>(1)「戶政資訊服務網」與「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。</p> <p>(2)連結內政部網路預約申請系統，提供網路預約登記服務及預約進度查詢。</p> <p>(3)廣續推動戶政e指通App線上申辦業務及服務項目，提供完整申辦資訊並廣為宣導，提高線上服務案件。</p>	<p>全所各課</p>
	<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>1. 善用市府跨機關便民服務資訊平臺 運用市府「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、簡化作業流程方向推動。</p>	<p>全所各課</p>
		<p>2. 提升電子認證使用率 善用網路資訊科技，配合機關內部或跨機關線上資料查核機制，提高電子認證的使用比例。</p>	<p>戶籍行政課</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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 積極推展 Web2.0 應用服務，將戶政業務及政府政策透過臉書等多元管道，廣為傳遞行銷大眾知悉。 2. 積極協助推動市府網站 Web2.0 專區將與民眾互動式電子參與途徑(Web2.0 網路社群、App、Facebook)聯結至「高雄市政府全球資訊網」、「高雄市政府民政局」等各專屬區或網站，提供民眾友善網路溝通環境。 	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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 分眾服務設施審酌業務狀況及內、外部顧客需求，重視性別平等及營造友善環境、愛心親善櫃台、新住民諮詢服務櫃台、手語服務、同性註記等合宜服務措施。 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、駐點服務。 	全所各課
	(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。	善用社會資源延伸服務據點偏遠里民提供行動戶政定期駐點，推動政府服務業務；如社區、民間社團(NGOs)…之通路、人力等資源，協助政府服務訊息擴散或申辦服務。	全所各課

	(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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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、代發他所檔存文件及行動戶政所駐點等服務措施。 2. 兼顧數位落差，提供電話預約服務。 	全所各課
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。	全所各課
		2. 政府資料開放運用 設置人口統計專區，人口統計資料每月更新，供各界人士自由運用。	戶籍行政課

	<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"> 1. 運用公眾場合行銷主動舉辦各項業務活動並發布重要施政與成果新聞稿，供媒體報導。 2. 利用本所各項業務活動及區公所大型活動(如特殊節慶、新移民活動、敬老活動、紅豆節活動等)宣導政令並於適當場所置放宣導資料供民眾取閱。 3. 不定期配合社區各式活動，妥善規劃戶政業務及法令宣導作為。 4. 積極與轄區學校配合宣導政令，進行多面向整合服務功能，統合運用資源，開發創新服務措施以提升卓越服務品質。 5. 配合民政局局務會議召開，就業務得失提出檢討，並追蹤決議事項辦理情形。 6. 利用電子化媒體行銷於本所資訊網，隨時宣導各項法令、政令措施及執行成效。 7. 設置公布欄、跑馬燈及利用轄內學校電子看板，加強宣導各項戶政政策及便民服務措施，爭取民眾認同及肯定。 8. 透過參與轄內活動和課程舉辦，聽取民眾意見。 	<p>全所各課</p>
--	---	---	-------------

	<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>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。</p>	<p>全所各課</p>
<p>六、掌握社會發展趨勢，專案規劃前瞻服務</p>	<p>(一)主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。</p>	<p>配合瞭解需求前瞻，透過里內活動參與、里長相關活動或會議，協助瞭解基層心聲及對市政期待事項，作為服務依據。</p>	<p>全所各課</p>
	<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>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 配合高雄市政府民政局，運用線上服務系統，以網路方式提供民眾及內部顧客網路申辦與預約服務。 2. 於機關網路連結相關機關雲端應用服務，運用雲端科技，提供民眾不限場域、時間、設施等服務，於機關入口提供 I-TAIWAN，讓洽公民眾無線上網服務。 3. 智慧辦公，以行動服務、運用 Web2.0，強化公務服務、決策支援及資料互聯的智慧辦公，於 LINE 群族隨時檢討分享相關資訊與措施服務，提升行政效率。 	<p>全所各課</p>

	<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，務實解決服務或公共問題。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 結合社會資源，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，推動公共服務及發布相關為民服務新聞媒體。 2. 積極推動戶籍資料異動跨機關通報，整合跨機關服務系統，提供民眾快速便捷服務。 	<p>戶籍行政課</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>服務永續</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 服務措施納入本所標準服務並設立標準作業流程，確保服務的持續性。 2. 創新服務措施均考量其成本與效益間合理性及擴散推廣至其他單位成為標竿學習之可能性。 3. 定期檢討各項服務措施並提出改善。 	<p>全所各課</p>

伍、管制考核及獎懲：

一、平時查核：於所務會議確實檢討改進為民服務工作，並配合高雄市政府民政局不定期查核，提升為民服務品質，達提供全方位優質服務。

二、年度查核：配合高雄市政府辦理政府服務獎評獎期程，規劃辦理機關評審及獎懲。

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。