

## 高雄市大寮戶政事務所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：

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，建立以「以民為本服務至上」的核心價值。

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、問題回應或申辦案件處理的正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。	1. 訂定標準作業流程 訂定申辦案件 SOP，包括流程說明及流程圖等。	全所各課
		2. 建立服務及時、一致性 訂定申辦案件辦理期限，確保於處理期限內完成。	全所各課
		3. 提升服務專業能力 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。	全所各課

		4. 檢討各項作業流程 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。	全所各課
(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	
(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 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。 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、簡便繳費、雙語標示、停車空間、等候區、性別或無障礙設施等)。	全所各課	

		<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>	全所各課
	<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>	全所各課

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. 建置參與多元管道 建置民眾建言多元管道，包含主任信箱、民眾意見箱等。	全所各課
		2. 善用異業結盟及志工人力協助戶籍登記諮詢、法令宣導及推動公共服務。	
	(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，妥善掌握回應時效。	戶籍行政課
		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
		3. 大數據分析 應用洽公民眾滿意度意見調查，統計分析，作為未來改善之參考。	全所各課
	(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。	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。	全所各課

	<p>(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。</p>	<p>1. 建立輿情回應機制 針對民眾意見、抱怨及新聞輿情，設有相關的回應機制，妥善掌握回應時效。</p>	<p>全所各課</p>
		<p>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>	<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>	<p>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等紙本資料。</p>	<p>全所各課</p>
		<p>2. 減除申辦案件需檢附之書表 運用跨機關電子查驗，取代民眾檢附紙本佐證資料。</p>	<p>全所各課</p>
		<p>3. 提高業務申辦便捷度 推動客製化、行動化服務。</p>	<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. 配合內政部推動線上申辦服務 (1) 本所網頁連結「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。 (2) 連結內政部網路</p>	<p>全所各課</p>

		預約申請系統，提供網路預約登記服務及預約進度查詢。	
		2. 強化跨平台通用服務 善用跨機關通用平台功能，立簿逐案登錄管控，確保平台資料交流安全。	全所各課
	(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。	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。	全所各課
		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。	全所各課
	(四) 關注社經發展新趨勢，運用創新策略，持精進服務遞送過程及作法，提升務效能。	1. 服務成長及優化 (1) 突破成長： 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。例如行動戶所、配合辦理離島地區跨域行政協助戶籍登記案件。 (2) 優化服務： 在戶政核心業務範疇內，設定服務目	全所各課

		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。	
		2. 積極建立大數據治理，以便管理運用。	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。	1. 分眾服務設施 審酌業務狀況及外部顧客需求，提供銀髮族、外籍人士、新住民…等特殊族群合宜的專屬性服務設施。	全所各課
		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，運用行動科技提供到府、到點服務。	全所各課
	(二) 搭配複合策略，延伸服務據點，提高偏遠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 善用在地社會資源，推動業務；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。	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。	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。另兼顧數位落差，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，供各界加值運用。	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。	1. 利用意見信箱及 FB 社群意見蒐集輿情，瞭解基層心聲及對市政期待事項，作為本所提供服務規劃依據。	全所各課
		2. 透過自辦及參與轄內活動和課程管道，強化政策溝通及對話交流。	全所各課
	(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。	精實內部作業落實分層負責 適時檢討作業流程，朝減章、減紙、便民的方向推動服務創新。	全所各課
	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。	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>(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>	<p>1. 運用線上服務系統簡化流程 擴展網路申辦服務項目，包括民眾線上申辦、預約服務等方式之服務，提供民眾便利、彈性服務。</p>	全所各課
	<p>2. 雲端應用服務 運用雲端科技，提供民眾不限場域、時間、實體設施的服務。</p>	全所各課
	<p>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，提升行政效率。</p>	全所各課
<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>	<p>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。</p>	戶籍行政課
	<p>2. 積極推動戶籍資料異動跨機關通報，提供民眾快速便捷服務。</p>	全所各課
<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> <p>1. 服務措施能持續運作，並轉化為本所例行性服務項目。</p> <p>2. 定期檢討各項服務措施並提出改善。</p>	全所各課

**伍、推動及管考：**

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。**