

## 高雄市茄萣戶政事務所115年度提升服務工作計畫

### 壹、計畫依據：

- 一、高雄市政府115年度提升服務實施計畫。
- 二、高雄市政府民政局115年度提升服務執行計畫。

### 貳、計畫目標：

- 一、持續推動民眾滿意服務，型塑專業、便民、高效率的公共服務形象與聲譽。
- 二、促使資訊透明化，提供友善網路服務，確保民眾知的權利與資訊使用權。
- 三、積極進行多面向跨機關合作，統合運用資源，開發創新服務措施，提升卓越服務品質。
- 四、以「以民為本服務至上」的理念，重視民意、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。	依業務特性、顧客需求及「高雄市政府民政局115年度提升服務執行計畫」，研訂本所工作計畫，經審定後公開於機關網站。	研考人員
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> 訂定申辦案件 SOP，包括受理案件作業流程、戶籍登記申請須知及戶政規費一覽表等公告於本所辦公處所。	業務承辦人
		<b>2. 建立服務及時、一致性</b> 訂定申辦案件辦理期限，並公布於辦公場所及網站，確保於處理時限內完成。	業務承辦人
		<b>3. 提升服務專業能力</b> (1)辦理各項相關人員教育訓練，以提高員工工作勝任度。 (2)運用多元管道(網路、觀摩、研習)精進學習，讓服務能力與時俱進。 (3)加強訓練服務人員電話及櫃台服務禮儀，建立親切有禮的服務氛圍。	業務承辦人
		<b>4. 檢討各項作業流程</b> 簡化或檢討各項作業流程及申請表	業務承辦人

工作要項	工作重點	業務單位
<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>單，減併或減少民眾應檢附的文件種類。</p>	
	<p><b>1. 服務資訊公開透明</b>  (1)於辦公場所及網站公開受理申請案件處理期限表、處理人民陳情案件作業規定、規費表、罰鍰表等，提供民眾申辦時參閱。  (2)針對民眾經常詢問的案件，於網站公告戶籍登記須知、戶政規費一覽表、戶政法規、戶政案例及常見問答等供民眾線上閱覽。  (3)於辦公場所及網站置有常用書表供民眾線上下載或臨櫃填寫。</p>	業務承辦人
	<p><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)，方便民眾查詢案件處理進度。</p>	業務承辦人
<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><b>1. 服務設施合宜程度</b>  (1)設置多功能服務台提供複合式諮詢服務。  (2)設置全功能化單一服務窗口，提供「一處收件、全程服務」便民措施。  (3)設置「性別友善廁所」，使用者可依需求選擇適合的用廁空間。  (4)設置哺(集)乳室及親子廁所，提供婦女及家長安心的洽公環境。  (5)設置民眾等候區，提供豐富多元之設備設施，提供等待案件受理之民眾運用。  (6)設置無障礙設施及愛心服務鈴，提供行動不便者之友善服務。  (7)設置愛心親善櫃檯，提供年長、行動不便、懷孕或攜帶嬰幼兒者免抽號免排隊快速申辦戶政業務。  (8)設置機動式行動櫃檯，以分散廳舍洽公擁擠人潮。  (9)設置結婚拍照背板，提供辦理結婚登記新人拍照留念。</p>	業務承辦人
	<p><b>2. 網站使用便利性</b>  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。</p>	業務承辦人

工作要項	工作重點	業務單位
	<b>3. 檢覈服務行為友善性</b> (1)配合高雄市政府民政局實施服務滿意度問卷調查，針對民眾意見即時回覆處理，並於每年11月提報當年度「辦理服務品質民意調查報告」，作為改進服務措施及提升整體滿意度之參考。 (2)定期針對人員進行「電話服務品質及禮貌測試」，分析結果並據以改善。	研考人員
	<b>4. 民眾臨櫃洽公便利性</b> (1)設有志工值勤服務台，主動招呼臨櫃民眾提供諮詢服務，並引導至正確櫃台完成申辦程序。 (2)遇有等待人數較多提供「預審服務」，先行預審所需證件，以節省民眾時間。	業務承辦人
	<b>1. 鼓勵創新研究推動社會關懷服務</b> 鼓勵同仁就實務研提各項業務革新、修正法規建議及簡化作業流程等，並以人為本，因應業務屬性推動社會關懷服務。	業務承辦人
	<b>2. 鼓勵標竿學習</b> 不定期辦理實地參訪或網路數位學習，藉由不斷的學習過程，透過分析其他機關的最佳實務，將其調整並應用至本機關，以獲得品質、作業程序與管理面的績效改善。	業務承辦人
二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	<b>(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> <b>1. 建置參與多元管道</b> 辦公處所提供民意調查表，機關網站設置意見信箱，並經營臉書專頁等多元管道蒐集民眾意見，並由專人回應處理。 <b>2. 善用異業結盟、專案委外</b> 結合民間團體、社區及學校等，不定期舉辦各式宣導活動，藉以向民眾宣導戶政業務或解決民眾需求。	業務承辦人
	<b>(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</b> <b>1. 建立輿情回應機制</b> (1)由專人負責蒐集新聞資料，陳閱首長及同仁瞭解輿情、民情，適時回應媒體報導。 (2)訂定處理人民陳情案件作業規定及處理時限，針對民眾各式反映、陳	研考人員

工作要項	工作重點	業務單位
<p>服務措施。</p> <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>(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。</p>	<p>情案件予以妥善且有效處理，並由專人列管回復時限。</p>	
	<p><b>2. 收集及更新常見問題集 (FAQ)</b> 針對民眾經常詢問的案件，於網站建立「常見問答」供民眾參閱。</p>	研考人員
	<p><b>3. 大數據分析</b> 實施服務品質民意滿意度調查，並於年底將當年度民意調查報告提報高雄市政府民政局，作為改進服務措施及提升整體滿意度之參考。</p>	研考人員
	<p><b>辦理服務滿意度調查</b> 對洽公民眾實施服務品質民意滿意度調查，並於年底將當年度民意調查報告提報高雄市政府民政局，作為改進服務措施及提升整體滿意度之參考。</p>	研考人員
	<p><b>1. 建立輿情回應機制</b> (1)專人負責蒐集新聞資料，陳閱首長及同仁瞭解輿情、民情，適時回應媒體報導。 (2)於服務台、網站設置意見信箱及問卷，供民眾反映及建議，作為檢討改進或訂定符合民意期待之政策。 (3)訂定處理人民陳情案件作業規定及處理時限，針對民眾各式反映、陳情案件予以妥善且有效處理，並由專人列管回復時限。</p>	研考人員
<p><b>2. 強化機關陳情管道</b> 於辦公廳舍及網站皆設有實體與電子陳情管道，方便民眾適時反映服務缺失、業務諮詢或提供建議，並處理民眾問題。</p>	研考人員	
<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><b>1. 全功能化單一窗口</b> 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。</p>	業務承辦人
	<p><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，連結移民署、法務部等機關，即時查證相關資料，取代民眾檢附紙本佐證資料。</p>	業務承辦人

工作要項	工作重點	業務單位
	<b>3. 提高業務申辦便捷度</b> 提供線上申辦及預約服務、行動化駐點服務及稅捐處遠距視訊服務，協助民眾申辦案件、解答戶政問題，節省往返奔波時間及交通費用。	業務承辦人
(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. 開發線上申辦服務</b> 配合高雄市政府民政局開發之「高雄市戶政線上E指通APP」建置各項戶政線上服務措施，提供民眾線上申辦、預約及案件進度查詢。	業務承辦人
	<b>2. 強化跨平台通用服務</b> 每月由專人統計同仁跨機關通報之數量，並稽核同仁使用各跨機關平台情形，以強化使用效率並確保戶籍登記業務之正確性及民眾個人資料、系統、設備、網路等安全性。	業務承辦人
(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) 內政部戶政資訊系統「跨機關整合通報服務」，協助民眾於辦理戶籍資料異動後，得申請將最新資料或申請給付申請書通報至其他機關，達成簡化流程及減紙省時之便民服務。 (2) 配合高雄市政府民政局辦理「與離島各縣市及屏東市的跨域合作辦理戶籍登記」，減少民眾往返奔波。	業務承辦人
	<b>2. 提升電子認證使用率</b> (1) 利用本市「跨機關資訊平臺」連結地政、稅捐機關，線上查證相關資料，減少行政流程，提供民眾申辦免書證服務。 (2) 運用跨機關電子查驗，連結移民署、法務部等機關，即時查證相關資料，取代民眾檢附紙本佐證資料。	業務承辦人
(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： 考量本所業務屬性及其服務對象，主動提供各項便民服務，例如：到校服務、到府服務、行動戶政所、跨域合作辦理戶籍登記等，協助民眾申辦戶籍案件，解答戶政問題，節	業務承辦人

工作要項		工作重點	業務單位
		省往返奔波時間及交通費用。 (2)優化服務： 在本所業務範疇內，依據設定的服務目標，規劃各式創新增值服務措施，體貼民眾需要，積極提供民眾真正需要的服務。例如：與高雄市稅捐稽徵處提供遠距視訊服務。	
		<b>2. 積極建立大數據治理，以便管理運用</b> 本所網站提供本轄各式人口統計數據，並連結高雄市及全國人口統計資料，方便各界運用。	業務承辦人
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> 針對不同族群提供各項措施及服務： (1)設置「性別友善廁所」，友善各種性別者使用廁所。 (2)設置「愛心親善櫃台」，服務年長、行動不便、懷孕或攜帶嬰幼兒者快速申辦戶政業務。 (3)設置「新住民生活諮詢服務櫃台」，提供新住民諮詢關懷服務。 (4)設置「英語櫃台」，友善外國人士，營造雙語洽公環境，各項標示以中英對照呈現。	業務承辦人
		<b>2. 提供弱勢族群適性服務</b> 針對老年、身心障礙、行動不便或弱勢族群等，提供到府、到點服務。	業務承辦人
	(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> 1. 提供「行動戶政所」便民措施，結合駐點服務，協助政府服務訊息擴展或申辦服務，延伸服務據點。 2. 結合民間團體、社區等，不定期舉辦各式宣導活動，藉以向參與活動的廣大民眾宣導各式戶政業務。	業務承辦人
	(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> 1. 提供行動戶政所駐點服務。 2. 與高雄市稅捐稽徵處辦理遠距視訊連線服務，提供民眾查詢全國財產資料、稅籍證明等服務。	業務承辦人
五、開放政府透明治	(一)建構友善安全資料開放	<b>1. 政府資訊主動公開</b> 本所網站公開機關基本資料，並依據	業務承辦人

工作要項	工作重點	業務單位	
理，優化機關管理創新	環境，落實資料公開透明，便利共享創新應用。	政府資訊公開法第7條規定，設置「戶所公告」專區，公開工作計畫等核心政策。	
		<b>2. 政府資料開放運用</b> 本所網站建置「人口統計」專區，即時更新最新資料，方便各界自由運用。	業務承辦人
	(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>召開里民大會或里業務會報</b> 配合轄區區公所召開里民大會或里業務會報時聽取民眾建議，並於辦公處所現場提供民意調查表，亦於機關網站設置意見信箱，並經營社群媒體，提供民眾反映及建議，作為檢討改進或訂定符合民意期待之政策。	業務承辦人
	(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>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，朝減章、減紙、便民的方向推動。	業務承辦人
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。	<b>瞭解需求前瞻因應並規劃社會關懷服務</b> 透過網站、社群媒體、意見信箱等多元管道蒐集民眾意見，主動發掘民眾需求，妥為規劃相關服務。	業務承辦人
	(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> 運用本市戶政 e 指通 App 及內政部戶政司全球資訊網，提供線上申辦、預約、查詢等服務，簡化民眾申辦流程。	業務承辦人
		<b>2. 雲端應用服務</b> 運用智慧型雲端科技，開發各式 APP 或作業系統，提供民眾零時差、無距離的便民服務。	業務承辦人
	(三) 結合跨域整合、引進民間資源、社會創	<b>數位創新加值運用</b> 1. 辦理戶政與地政、稅捐、監理及公、民營事業等機關(構)合作，落實跨	業務承辦人

工作要項	工作重點	業務單位
新及開放社群協作等策略，務實解決服務或公共問題。	機關服務措施，提供民眾便利的加值服務，提升行政效率。 2. 利用社群媒體行銷的快速性及群聚性，建立與顧客長期性溝通的管道，並經常與顧客保持良好的互動，將行銷內容發佈出去，以創造行銷效益最大化。	
(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> 服務措施能持續性推動，而非一次性的作為，並具有其他機關移植服務的可行性及擴散性。	業務承辦人

#### 伍、推動及管考：

- 一、各承辦人應依據本計畫，強化業務特性，持續規劃辦理各項業務。
- 二、由主管隨時檢視各項為民服務措施推動作法、執行情形，主動探查內外部顧客期望與需求，鼓勵並提醒各承辦人員積極投入服務改善工作，俾利服務品質及績效之提升。
- 三、主管對於工作要項，實施不定期查核，利用所務會議檢討執行成效。

#### 陸、實施與修正：

本計畫奉核後實施，並公開於本所網站，修正時亦同。如有未盡事宜，得陳主任核可後修正，並陳報高雄市政府民政局核備。