

高雄市茄萇戶政事務所109年度提升服務工作計畫

壹、計畫依據

高雄市政府民政局109年2月12日高市民政秘字第10930260400號函頒「高雄市政府民政局109年度提升服務執行計畫」(草案)。

貳、計畫目標

便捷服務遞送，以「以民為本服務至上」的核心價值，「用心服務、當責創新」的態度，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，研訂工作計畫，據以推動。計畫經審定後公佈於本所網頁。	本所
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(SOP) 訂立標準作業程序，包括流程說明及流程圖，登載於本所，提供民眾申辦時參閱。	本所
		2. 建立服務及時、一致性 訂定申辦案件辦理期限，登載於本所網站及服務場所，提供民眾申辦時參閱。	本所
		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。編製工作手冊，提升櫃台人員處理各項申辦案件知能，並適時辦理研習。	本所
		4. 檢討各項作業流程 配合民政局定期檢查或檢討各項作業流程及申請表單，減併表單或減少民眾應檢附的	本所

工作要項	工作重點	業務單位
	文件種類，包括申請書（表）、同意書、授權書、證件正本、影本、謄本等。	
(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。	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(FAQ、Q&A)、法規、應備表件等。	本所
(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、雙語標示、停車空間、等候區、性別或無障礙設施等)。	本所
	2. 網站使用便利性 定期檢視本所網站資料並更新，提供正確之政府資訊及多項連結網站，便利民眾查詢，並建置符合無障礙標章標準之網站。	本所
	3. 檢覈服務行為友善性 定期辦理「服務滿意度調查」及「電話服務品質及禮貌測試」。	本所
	4. 民眾臨櫃洽公的便利性 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。	本所
(四)因應業務屬性及服務特性差異，汲取創新趨勢，投入	鼓勵創新研究推動社會關懷服務 鼓勵員工市政創新提案，提升為民服務品	本所

工作要項	工作重點	業務單位	
	品質改善，發展優質服務。	質。	
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. 建置參與多元管道與民眾有關的重大議題，運用多元管道導入民眾意見，如問卷、設置意見箱等，蒐集民眾對服務需求。	本所
	(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. 建立輿情回應機制指派專人針對民眾意見、抱怨及新聞輿情，作出相關的回應，妥善因應掌握回應時效。	本所
		2. 收集及更新常見問題集 (FAQ) 民眾經常詢問的案件，整理為「常見問題集」(FAQ)，置於機關網站供民眾參閱。	本所
	(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 每年3月至10月辦理「服務品質民意調查」。年終時加以統計並分析，作為改進服務措施，以提升整體滿意度之參考。	本所
	(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，妥善掌握回應時效。	本所
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	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。	本所
		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	本所

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>務申辦便捷程度。</p> <p>民眾申辦案件應檢附的書表謄本等紙本資料。</p>	
	<p>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。</p>	本所
	<p>3. 提高業務申辦便捷度 推動客製化、行動化服務。</p>	本所
<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 以民眾實際需要，提供線上申辦服務，並重視跨平台通用性(即可支援各式載具及不同瀏覽程式使用)。</p>	本所
<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>善用跨機關便民服務資訊平臺及跨域整合服務</p> <p>1. 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。</p> <p>2. 辦理跨機關通報；與他縣市合作，推動跨領域的整合服務，減少民眾的往返奔波。</p>	本所
<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>服務成長及優化 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、行動戶所..等。</p>	本所
<p>四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公</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</p> <p>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</p>	本所

工作要項	工作重點	業務單位	
平使用	務，降低其取得服務的成本。	的專屬性服務設施。 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，運用行動科技服務，提供到家、到點服務。	本所
	(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 善用在地社會資源，提供定點戶政申辦服務。	本所
	(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，以數位設備提供行動戶政服務。	本所
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。	政府資訊主動公開 依「政府資訊公開法」第7條主動公開各項政府資訊。	本所
	(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。	藉公所召開里民大會或里業務會報，聽取民眾對市政決策之意見。	本所
	(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 適時檢討及調整分層負責明細表，朝減章、減紙、便民的方向推動。	本所
六、掌握社會發展趨勢	(一) 主動發掘關鍵議題，前瞻	瞭解需求前瞻因應並規劃社會關懷服務	本所

工作要項	工作重點	業務單位
勢，專案規劃前瞻服務	規劃服務策略預為因應。	配合民政局辦意見調查，蒐集服務對象意見，釐清問題，瞭解對民眾或利害關係者的重要性。
	(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。
	(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。	數位創新加值運用 1.推動與稅捐稽徵處合作推動跨機關「遠距視訊服務網服務」受理稅務申請，提供稅務資料等便民服務。 2.推動與健保局、壽險公會、勞工保險局通報，提供健保卡通報申請、亡故者人身保單清查及通知、生育給付及家屬死亡給付服務。
	(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。	服務永續 1.服務措施能持續運作，並轉化為本機關或所屬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、活化閒置空間、戶政概念館、智慧路燈、智慧產業發展協助，聯網空氣品質偵測等。)

伍、推動及管考

陸、結合所務會議確實檢討改進為民服務工作，辦理不定期查核。