

## 高雄市茄萣區戶政事務所108年度提升服務工作計畫

### 壹、計畫依據

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

便捷服務遞送，擴大社會參與、開放政府治理，建立透明互信的合作環境，帶動創新的加值服務。

### 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「提升服務執行計畫」	訂定機關年度提升服務執行計畫，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. 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。並適時辦理研習，提升專業能力以勝任服務工作。	本所
		3. 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。	本所
		4. 建立服務及時、一致性 訂定申辦案件辦理期	本所



工作要項	工作重點	業務單位	
眾需求	需求的服務。	對服務需求。	
	(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。	滿意度調查 配合民政局執行滿意度調查，以瞭解民眾對本所及各項服務措施的感受。	本所
	(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	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。	本所
		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。	本所
		3. 提高業務申辦便捷度 推動客製化、行動化服務	本所
	(二)衡酌實際需求，開發線上	開發線上申辦服務 以民眾實際需要，提供	本所

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>(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>	本所
	<p>1. 善用本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，辦理跨機關通報。</p>	本所
	<p>2 提升跨域整合服務 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>3. 設置主題專區 於本網頁設置主題專區，方便民眾集中找尋主題資訊，例如：新住民專區、原住民專區、身分證專區、自然人憑證專區、性別主流化專區……等。</p>	本所
<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>(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>	本所
	<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>	本所
	<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…等特殊族群合宜的專屬服務設施。</p>	本所
	<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，運用行動科技服</p>	本所

工作要項	工作重點	業務單位	
	務，提供到家、到點服務。		
	(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。	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。	召開里民大會或里業務會報 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。	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。	本所
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。	瞭解需求前瞻因應 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。	本所

工作要項	工作重點	業務單位	
	<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>運用線上服務系統 擴展網路申辦服務項目，包括民眾線上申辦、線上繳費、預約服務等方式之服務，提供民眾便利、彈性服務。</p>	<p>本所</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>	<p>跨域合作 結合社會資源，運用志工服務，推動公共服務。</p>	<p>本所</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 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。</p>	<p>本所</p>

#### 伍、推動及管考

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。