

高雄市茄萣區戶政事務所106年度提升服務工作計畫

壹、計畫依據：

高雄市政府民政局106年4月6日高市民政秘字第10630657400號及高雄市政府106年3月22日高市府研發字第10630330100號函頒「高雄市政府106年度提升服務實施計畫」。

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
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	(一)訂定機關年度提升服務品質計畫，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。
	(二)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. 服務人員專業能力 注重服務人員提供服務時的態度、行為及專業知識，確保服務人員能夠親切、主動的提供服務。 並適時辦理研習，提升專業能力以勝任服務工作。	本所。
		2. 定期檢討表單及作業流程 配合民政區戶籍行政科定期	本所。

		<p>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。</p>	
		<p>3. 訂立標準作業程序/SOP 訂立標準作業程序，包括流程說明及流程圖與核辦時限，登載於本所，提供民眾申辦時參閱。</p>	<p>本所。</p>
	<p>(三)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>1. 臨櫃主動引導服務 主動招呼臨櫃民眾提供諮詢服務(協助備齊所需證件或預審、告知申辦流程)，並引導至櫃台完成申辦程序。</p>	<p>本所。</p>
		<p>2. 一次完整服務 提升民眾臨櫃或電話諮詢「正確性」、「一次完整告知」之專業能力，避免讓民眾多次洽詢申辦。</p>	<p>本所。</p>
		<p>3. 服務問題系統化 於本所網頁提供為民服務諮詢及常見問題</p>	<p>本所。</p>

		集(Q&A、FAQ、範例)。	
		4. 公布標準作業流程 於本所提供服務資訊及標準作業流程，並主動告知申請人處理程序及辦理期限。	本所。
	(四)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. 注重服務禮貌 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。
		2. 友善洽公環境 規劃友善節能洽公環境，妥適便捷服務動線，以及必要性之「創意性服務設施」。設置各項行政設備時，考量「環境友善行為」因素，彰顯環保作為。	本所。
		3. 定期維護設施 每年至少辦理洽公環境設備檢查1次，適時更新改善。	本所。
	(五)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。	1. 免費網路服務設施 提供(Wi-Fi 免費上網)服務。	本所。
		2. 鼓勵創新研究 鼓勵機關推動創新提案、研究運用、智慧治理，獎勵績優績效個案。	本所。
二、重視全程意見回饋及參與，	(一) 納入民眾	建置民眾參與多元管道	本所。

	參與服務		
力求服務切合民眾需求	(二) 設計或邀請民間協力合作，提供符合民眾需求的服務。	於本辦公處所及本所網頁建置首長信箱、配合民政局辦理民調。	
	(三) 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. 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。並針對處理結果分析檢討改進，進而產出新的服務措施。	本所。
		2. 常見問題集 (FAQ) 透過民眾經常詢問的案件，整理後回饋轉化為「常見問題集」(FAQ)，置於機關網站供民眾參閱。	本所。
	(四) 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。	分眾滿意度調查 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。
	(五) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	1. 陳情管道多元化 指派專人每日察看高雄市政府單一簽入網站線上	本所。

		即時陳情服務系統及本所網頁之首長信箱，針對陳情案積極回應。	
		2. 建立處理標準程序 依據行政程序法(168-173條)及「高雄市政府及所屬機關處理人民陳情案件要點」相關作業規定，管考回覆時限。	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，提供民眾整合服務-即「一處收件、全程服務」，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。	本所。
		2. 客製化行動單一窗口 考量業務發展需求，設置愛心服務櫃台及行動化服務。	本所。
	(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。	線上申辦服務 配合民政局開發之線上 APP，辦理線上預約、申辦，方便民眾使用。	本所。
	(三) 推動跨單位、跨機	1. 本府跨機關便民服務資訊平臺	本所。

	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。	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。	
		2 提升跨域整合服務 與金門縣、屏東縣等縣市合作，推動跨領域的整合服務，減少民眾的往返奔波。	本所。
		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。	本所。
	(四) 關注社會發展新趨勢，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。	多元網路參與管道 本所提供網路首長信箱，並建立網路社群 Facebook 粉絲專頁，供民眾反映意見。	本所。
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 本所酌業務狀況及顧客需求，重視性別平等及友善國際環境營造，提供銀髮族、外籍人士、新住民…等特殊族群合宜服務措施。	本所。
		2. 提供弱勢族群	本所。

	(二)	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、到點服務。	
	(三) 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 善用地社會資源，提供定點戶政申辦服務。	本所。
	(四) 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。	1. 服務資訊主動公開 於本所網頁主動公開本所資訊及基本資料、法令等重要資訊。	本所。
		2. 網站資料連結正確性 指定專人訂定網站、網頁(中、英文)資料定期更新規定，並積極維護網站(頁)資訊，避免有錯誤、過期資訊或超連結無效等情形。	本所。
		3. 無障礙網站認證 本所網站符合	本所。

		「身心障礙者權益保障法」之要求，並取得認證標章。	
	(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。	民眾參與虛實並用 於本所門設置意見箱、及本所網頁設置首長信箱提供民眾參與管道。	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 配合民政局適時檢討及調整分層負責明細表，朝減章、減紙、便民又便官的方向推動。	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。	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。
	(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。	運用線上服務系統 配合民政局開發之線上APP，辦理線上預約、申辦，利用資訊網絡管道提供民眾便利、彈性服務。	本所。
	(三) 結合跨域整合、引進民間資源、社會創	結合社會資源 運用志工服務，推動公共服	本所。

	<p>新及開放社群協作等策略，務實解決服務或公共問題。</p>	<p>務。</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>1. 外部效益</p> <p>(1) 機關本身需要產出更好、更有效率、更便利的服務。</p> <p>(2) 對於機關以外有成本降低(或收入增加)、人力減少、物力減少的效果。</p> <p>(3) 創造政府及機關正面形象，或社會正面影響與價值。</p>	<p>本所。</p>
		<p>2. 內部效益</p> <p>包括同仁在組織內部整合、標竿學習、ICT 技能的運用、公帑節省、成功範例的擴展運用。</p> <p>(1) 機關內部的人力、物力、時間等服務成本降低。</p> <p>(2) 機關內部的工作士氣、配合度、協</p>	<p>本所。</p>

	<p>調性的提升。</p> <p>(3)其他具體內部效益。</p>	
	<p>3. 成本合理性</p> <p>應考量受益或使用該項服務民眾人數的多寡、受益程度與成本是否合理。如不符合成本效益，但在考量社會公平正義價值下，政府有責任提供該項服務，可作為服務策略選擇的例外原則。</p>	本所。
	<p>4. 服務持續性及擴散性</p> <p>要能持續性推動，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。</p>	本所。

伍、管制考核：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。

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。