

## 高雄市茄萣區戶政事務所 107 年度提升服務工作計畫

### 壹、計畫依據

依據高雄市政府 107 年 1 月 29 日高市府研發字第 10730149200 號函頒「高雄市政府 107 年度提升服務實施計畫」及高雄市政府民政局 107 年 3 月 6 日高市民政秘字第 10730414700 號函辦理。

### 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。	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。	<b>1. 訂定標準作業流程(SOP)</b> 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。 <b>2. 提升服務專業能力</b> 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。	
	<b>3. 簡政便民服務</b> 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。
(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。	<b>服務資訊公開透明</b> 於機關網站主動公開服務資訊，如服務項目、常見問題（FAQ、Q&A）、法規、應備表件等。	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。	<b>1. 臨櫃主動引導服務</b> 主動招呼臨櫃民眾，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。
	<b>2. 檢覈服務行為友善性</b> 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。
	<b>3. 服務設施合宜程度</b> 以友善環境方式規劃節能洽公環	本所。

		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)。	
	(五)因應業務屬性及其服務特性差異，汲取創新趨勢投入品質改善，發展優質服務。	<b>1. 強化科技運用能力</b> 提供(Wi-Fi 免費上網)服務。	本所。
		<b>2. 鼓勵創新研究</b> 鼓勵員工市政創新提案，提升為民服務品質。	本所。
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。	<b>建置公民參與多元管道</b> 配合民政局辦理民調，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。	<b>1. 建立輿情回應機制</b> 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。
<b>2. 更新常見問題(FAQ)</b> 民眾經常詢問的案件，整理為「常見問題」(FAQ)，置於機關網站供民眾		本所。	

		參閱。	
	(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。	<b>滿意度調查</b> 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。
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。	<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。	本所。
		<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，取代民眾檢附紙本佐證資料。	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。	<b>線上申辦服務</b> 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、跨機關服務流程整合及政府	<b>1. 善用本府跨機關便民服務資訊平臺</b> 運用市府「跨機關便民服務資訊	本所。

	資訊資源共用共享，提供全程整合服務。	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。	
		<b>2 提升跨域整合服務</b> 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。	本所。
		<b>3. 設置主題專區</b> 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。	<b>多元網路參與管道</b> 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。	<b>1. 分眾服務設施</b> 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。	本所。
		<b>2. 提供弱勢族群適性服務</b> 針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，	本所。

		運用行動科技服務，提供到家、駐點服務。	
	(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。	<b>善用社會資源延伸服務據點</b> 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。	<b>行動市政服務</b> 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。	<b>1. 政府資訊主動公開</b> 於網頁主動公開本所資訊及基本資料、法令、核心政策等重要資訊。	本所。
		<b>2. 網站資料連結正確性</b> 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。
		<b>3. 無障礙網站認證</b> 機關網站符合無障礙規範之要求，並取得認證標章。	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。	<b>民眾參與虛實並用</b> 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。	<b>落實分層負責，簡政便民</b> 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。	<b>瞭解需求前瞻因應</b> 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。	<b>運用線上服務系統</b> 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。	本所。
	(三) 結合跨域整合、引進民間資源、社會創新及開放社群協作	<b>結合社會資源</b> 運用志工服務推動公共服務。	本所。

	等策略，務實解決服務或公共問題。		
	(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>1. 成本合理性</b> 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。	本所。
		<b>2. 服務持續性及擴散性</b> 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。	本所。

#### 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。

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。