

## 高雄市茄萣戶政事務所 112 年度提升服務工作計畫

### 壹、計畫依據

高雄市政府民政局 112 年 1 月 18 日高市民政秘字第 11230140800 號函頒「高雄市政府民政局 112 年度提升服務執行計畫」。

### 貳、計畫目標

以「以民為本服務至上」的核心價值，重視民情、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、民眾需求及參考高雄市政府民政局年度提升服務執行計畫之考評指標，訂定工作計畫，計畫經備查後公開於本所網站。	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) 訂定申辦案件(臨櫃、網路、行動)SOP，包括流程、說明、檢具文件方式等。	本所
		2. 建立服務及時、一致性 訂定申辦案件辦理期限，確保於處理時限內完成。	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。運用多元管道(網路、研習、觀摩)精進學習，讓服務能力與時俱進。	本所
		4. 檢討各項作業流程 簡化申請表單，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、證件等，推動無紙化服務。	本所
	(二)提供民眾易讀、易懂、	1. 服務資訊公開透明 於機關網站主動公開服務資訊，如服務	本所

工作要項	工作重點	業務單位
<p>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>項目、常見問題集(FAQ、Q&amp;A)、法規、應備表件等。</p>	
	<p>2. 申辦案件多元化查詢管道</p> <p>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>	<p>本所</p>
<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>1. 服務設施合宜程度</p> <p>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。</p> <p>充實核心設施或一般設施(例如：單一窗口或多功能櫃檯、申辦動線、書表填寫範例、簡便繳(退)費、雙語標示、停車空間、等候區、性別或無障礙設施等)。</p>	<p>本所</p>
	<p>2. 網站使用便利性</p> <p>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>	<p>本所</p>
	<p>3. 檢覈服務行為友善性</p> <p>定期辦理一般性業務或專案的「服務滿意度調查」及「電話服務品質及禮貌測試」，分析結果並據以改善。</p>	<p>本所</p>
	<p>4. 民眾臨櫃洽公便利性</p> <p>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。</p>	<p>本所</p>
<p>(四)因應業務屬性服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。</p>	<p>1. 鼓勵創新研究推動社會關懷服務</p> <p>鼓勵員工市政創新提案，提升機關市政創新及智慧治理能力。鼓勵機關推動服務創新研究、以人為本運用數位科技、公私協力，因應業務屬性推動社會關懷服務。</p>	<p>本所</p>
	<p>2. 鼓勵標竿學習</p> <p>透過實地參訪或網路資訊，學習國內外</p>	<p>本所</p>

工作要項	工作重點	業務單位	
	績優機關為民服務績優作法。		
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、訪談討論等，蒐集民眾對服務需求。	本所
		2. 善用異業結盟、專案委外 協同民間團體或透過公私協力、異業結盟、群眾智慧、專案委外等方式，推動公共服務。	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 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
		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 根據服務對象及類型的不同，設計與執行一般性業務或專案之滿意度調查(問卷、現場按鈕、網絡民調)，以瞭解民眾對機關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。	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
		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
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	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

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>高業務申辦便捷度。</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 設置API服務介面，推動客製化、行動化服務、或遠距視訊服務</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>開發線上申辦服務</p> <p>(1) 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> <p>(2) 逐年提升線上申辦業務使用率、使用成長率、線上申辦業務可跨平台使用比率。</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>1. 善用跨機關便民服務資訊平臺及跨域整合服務 運用本府「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，並擴增平臺使用機關數及服務項目，朝免附書證或紙本、簡化流程方向推動。</p>	本所
	<p>2. 提升電子認證使用率 善用網路資訊科技，開發機關內部或跨機關線上資料查核機制，提高電子認證的使用比例，或運用物聯網(IoT)概念或技術，加快資料或行政流程的速度。</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 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、遠距視訊服務、行動戶所..等。</p>	本所
<p>四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用</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務，降低其取得服務的</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...等特殊族群合宜的專屬性服務設施。</p>	本所
	<p>2. 提供弱勢族群適性服務</p>	本所

工作要項	工作重點	業務單位
	成本。	
	(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。	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。	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。	本所
	(二) 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。	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。	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	本所

工作要項		工作重點	業務單位
	機關服務措施的運作彈性。		
	(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 民生攸關之政府申辦業務，推動整合跨機關業務流程，提供民眾線上便捷服務。	本所
	(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 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。	本所

#### 伍、推動及管考

- 一、平時查核:各業務單位主管對於工作要項，實施不定期查核，利用所務會議檢討執行成效。
- 二、年度查核:除接受民政局督導外，於年度終了辦理工作執行成效績效報告並列入年終考核依據。

#### 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。