

## 高雄市茄萣戶政事務所 113 年度提升服務工作計畫

### 壹、計畫依據

高雄市政府民政局 113 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。	依高雄市政府民政局 113 年度提升服務執行計畫，研訂本所工作計畫，經同意備查後公佈於本所網站。	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

工作要項	工作重點	業務單位
<p>(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。</p>	<p>1. 服務資訊公開透明 於機關網站主動公開服務資訊，如服務項目、常見問題集(FAQ、Q&amp;A)、法規、應備表件等。</p>	<p>本所</p>
	<p>2. 申辦案件多元化查詢管道 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 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、申辦動線、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 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 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 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>

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>(四) 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。</p>	<p>1. 鼓勵創新研究推動社會關懷服務 鼓勵員工市政創新提案，提升機關市政創新及智慧治理能力。</p> <p>2. 鼓勵標竿學習 透過實地參訪或網路資訊，學習國內外績優機關為民服務績優作法。</p>
<p>二、重視 全程意見 回饋及參 與，力求 服務切合 民眾需求</p>	<p>(1) 納入民眾參與服務設計或邀請民間協力合作，提供符合民眾的需求服務。</p>	<p>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。</p>
		<p>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。</p>
	<p>(2) 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。</p>	<p>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。</p>
		<p>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。</p>
	<p>(3) 依據服務特性辦理滿意度調查，瞭解民眾對服務的看法，並檢討改善</p>	<p>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)，以瞭解民眾對機關及各項服務措施的感受。</p>

工作要項	工作重點	業務單位	
	既有措施。		
	(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	(1) 擴大單一業務蓋疇，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、或遠距視訊服務	本所
	(2) 衡酌實際需求，開發線上申辦及跨平台通用服務，增加民眾意願。	1. 開發線上申辦服務 (1). 以民眾實際需要，提供線上申辦服務。 (2). 逐年提升線上申辦業務使用率、使用成長率。	本所
	(3) 推動跨單位、跨機關服務流程整合	1. 善用跨機關便民服務資訊平臺及跨域整合服務 運用市府「跨機關便民服務資訊平臺」及「跨	本所

工作要項	工作重點	業務單位
	及政府資訊資源共用，提供全程整合服務。	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。
	(4) 關注社經發展趨勢，運用創新策略，持續精進遞送過程及作法，提升服務效能。	<p>服務成長及優化</p> <p>1. 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、遠距視訊服務、行動戶所..等。</p> <p>2. 優化服務： 機關核心業務範疇內，設定服務目標，運用多元策略，提出符合機關任務、更具挑戰性、特色、吸引力、豐富性之服務措施。</p>
四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	(1) 體認服務對象屬性差異，對特殊弱勢族群提供適性服務，降低其取得服務成本。	<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>
		<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，運用行動科技服務，提供到家、到點服務。</p>
	(2) 搭配複合策略，延伸服務據點，提高偏遠或交	<p>善用社會資源延伸服務據點 善用地社會資源，推動業務；如社區、民間社團(NGOs)等資源，協助政府服務訊息擴散或申辦服務。</p>

工作要項	工作重點	業務單位
	通不便 地區民 眾的服 務可近 性。	
	(3) 考量服 務對象 數位落 差，發 展網路 服務或 輔以其 他方式 提供代 務道。	提供行動戶政服務 考量遠距民眾需求，以 數位科技提供遠距行動 服務。  本所
五、開放 政府透明 治理，優 化機關管 理創新	(1) 建構友 善安全 資料開 放環境 ，落實 公開透 明，共 享應 用。	1. 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
		2. 政府資料開放運用 各項業務在無個資疑慮 或去識別化下主動開放 資料。  本所
	(2) 促進民 眾運用 實體或 網路等 多方管 道參與 決策， 強化政 策及交 流。	配合區公所召開里民大 會或里業務會報 藉里民大會或里業務會 報，聽取民眾對市政決 策之意見。  本所
	(3) 檢討機 關內部 作業， 減省不	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  本所

工作要項	工作重點	業務單位
	必要的審核及行政作業，聚焦核心業務，推動服務創新。	紙、便民的方向推動。
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。	瞭解需求前瞻因應並規劃社會關懷服務 透過里業務會報、里民大會或里長相關活動或會議，落實關懷基層心聲。
	(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、線上繳費、預約服務等方式之服務，提供民眾便利、彈性服務。
		2. 智慧辦公 以行動服務強化公務服務、決策支援及資料互聯的智慧辦公，提升行政效率。
	(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 推動整合跨機關業務流程，提供民眾線上便捷服務。
(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。	

#### 伍、推動及管考

除接受民政局督導外，自行不定期檢討改進服務品質。