

高雄市大社區戶政事務所 107 年度提升服務工作計畫

壹、計畫依據：高雄市政府民政局 107 年 3 月 6 日高市民政秘字第 10730414700 號函訂「高雄市政府民政局 107 年度提升服務執行計畫」辦理。

貳、計畫目標：以「以民為本服務至上」的理念，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	
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。	1. 訂立各項申請作業之標準作業程序，包括流程說明及流程圖與核辦時限，登載於機關網站及公布欄張貼，提供民眾參閱。	本所
		2. 注重服務人員的態度、行為及專業知識，確保服務人員能親切、主動的提供服務，除參加各項研習外，運用所務會議適時辦理戶政法令教育訓練及案例研討經驗分享，以提升專業能力。	本所
		3. 定期檢查或檢討各項作業流程及申請表單，減併或減少應附繳證明文件種類。	本所
	4. 運用自然人憑證、視訊等身份確認方式，提升線上申辦服務項	本所	

		目，減少民眾洽公往返。	
(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。	1.	網站主動公開服務項目、常見問答(Q&A)、法規、應備表件等，供民眾查閱。	本所
	2.	網站依「政府版型與管理規範」規劃，設置多元語言功能(英文版)。	本所
	3.	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)。	本所
	4.	主動提供申請人收件確認訊息，若案件處理超過標準作業時間應主動告知申請人，並提供逾期主動告知申請人逾期原因、辦理情形，預計完成時間。	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.	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)，並引導至正確櫃台完成申辦程序。	本所
	2.	定期辦理「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。	本所
	3.	規劃友善節能洽公環境，妥適便捷服務動線，充實核心設施或一般設施(例如：單一窗口、申辦動線、書表填寫範例、雙語標示、停車空間、等候區、性別或無障礙設施等)。	本所
	4.	網站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。	本所
(五) 因應業務屬性、服務特性差異，汲	1.	推動戶政行動化，延伸服務據點，提供偏遠或交通不便地區民眾服務的便利性。	本所

	取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。	2. 運用所務會議鼓勵同仁就實務經驗研提各項創新服務措施、法規修正、簡化作業流程。 3. 透過實地參訪或網路資訊，學習績優機關為民服務績優作法。	本所 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。	1. 辦理「服務滿意度調查」，將滿意度調查結果進行檢討與改善，回饋業務，持續精進。	本所
		2. 建置民眾建言多元管道，包含首長信箱及 Facebook 粉絲頁。	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. 針對民眾意見、抱怨及新聞輿情，設有相關的回應機制，妥善因應掌握回應時效，檢討改進，進而產出新的服務措施。	本所
		2. 透過民眾經常詢問的案件，整理為「常見問答」(Q&A)，置於機關網站供民眾參閱。	本所
		3. 線上即時陳情服務系統、首長信箱及 Facebook 粉絲頁，供民眾反映及建議，據以改善服務措施，做為檢討改進或訂定符合民意期待之政策。	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。	1. 辦理「服務滿意度調查」、首長信箱及 Facebook 粉絲頁，以瞭解民眾對機關及各項服務措施的感受。	本所
		2. 設計執行滿意度調查時，符合調查的信度及效度，包括抽樣方法、樣本數代表性、調查結果的分析等。	本所
		3. 辦理「服務滿意度調查」，將滿意度調查結果進行檢討與改善，回饋業務，持續精進。	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. 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. 推動跨縣市、跨部門、跨領域的整合服務，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。	1. 針對民眾需求，增加線上預約、申辦、取件通知及網路繳費等服務，並廣為宣導，方便民眾使用。	本所
		2. 涉及外籍人士申辦業務者，視服務對象需求，適時提供外語服務。	本所
		3. 線上服務項目及行動化主題服務網頁，可連結至市府網站各區：「貼心 e 服務」、「資料開放平台」，方便民眾下載使用。	本所
	(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。	1. 強化「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，朝免附書證(紙本)、簡化流程便捷服務方向推動。	本所
		2. 推動跨縣市、跨部門、跨領域的整合服務，減少民眾往返奔波。	本所
		3. 善用網路資訊科技，跨機關線上資料查核機制，加快行政流程的速度。	本所
		4. 設置單一主題之跨機關資訊整合平台，方便民眾集中找尋主題資訊，例如：性別主流化專區。	本所

	(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。	1. 運用 Facebook 觀測重要市政輿情趨勢與民眾互動及網站提供首長信箱供民眾反映意見。	本所
		2. 網站聯結至「高雄市政府全球資訊網」，提供民眾友善網路溝通環境。	本所
		3. 利用民意調查方式，調查、蒐集各方資訊，方便改善運用，提供便民服務。	
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. 重視性別平等及友善環境營造，提供銀髮族、外籍人士、新住民等合宜服務設施及引導資訊。	本所
		2. 針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，提供到府、駐點服務。	本所
	(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。	善用在地社區、志工資源，推動業務，協助政府服務訊息擴散或申辦服務。	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。	考量遠距民眾需求，以數位科技提供遠距服務。	本所
五、開放政府透明治理，優化機關管理	(一) 建構友善安全資料開放環境，落實資料公開透	1. 依據「政府資訊公開法」第7條規定，主動公開各項政府資訊。	本所

創新	明，便利共享創新應用。	2. 在無個資疑慮或去識別化下主動開放資料，公開資料上載於「高雄市政府開放資料平臺」，方便各界運用。	本所
		3. 網站有中、英文網頁，資料定期更新維護，避免錯誤、過期資訊或連結無效等情形。	本所
		4. 機關網站符合「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。	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
	(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。	適時檢討及調整作業流程，分層負責朝減章、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。	透過里業務會報、里民大會或里長相關活動或會議，瞭解基層心聲及對市政期待事項，作為施政依據。
(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			1. 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. 網站連結內政部戶政司網站，提供民眾不限場域、24小時申請電子戶籍謄本。	本所

	務措施的運作彈性。	3. 推展戶政行動化，以行動服務至偏遠地區，對行動不便民眾提供到府服務等便民措施，提升行政效率。	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等策略，務實解決服務或公共問題。	1. 運用志工服務，整合民間團體與建立社區夥伴關係，推動公共服務。	本所
		2. 透過網路首長電子信箱、Facebook 粉絲頁，匯集群眾智慧，改善精進服務措施。	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。	1. 適時檢討產出更好、更有效率、更便利的服務及成本降低、人力減少、物力減少的效果。	本所
		2. 辦理內部同仁教育訓練、數位學習，以提升機關內部人力服務效率，進而降低服務成本。	本所
		3. 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
		4. 持續性推動便民服務，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、考核及獎懲：

一、平時查核：結合所務會議確實檢討改進為民服務工作，逐步落實執行，並不定期查核。

二、年度查核：配合高雄市政府民政局辦理年度實施評量與考核。

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。