

## 高雄市仁武戶政事務所109年度提升服務工作計畫

### 壹、計畫依據

高雄市政府109年1月10日高市府研發字第10930035500號函頒「高雄市政府提升服務實施計畫」及高雄市政府民政局109年2月12日高市民政秘字第10930260400號函頒「高雄市政府民政局109年度提升服務執行計畫」。

### 貳、計畫目標

以「以民為本服務至上」的理念，「用心服務、當責創新」的態度，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。	依據高雄市政府及民政局109年度提升服務執行計畫，參照本所業務特性、顧客需求及年度工作重點，研訂工作計畫，公布於本所網站及工作場所。	全所
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) ● 提供常用申請書表及連結戶政 e 點通查詢服務於本所官網供民眾使用。 ● 定期更新本市戶政人員工作手冊供同仁參閱落實執行。	全所
		2. 建立服務及時、一致性 ● 訂立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，登載於機關網站或廳舍，提供民眾參閱。	全所
		3. 提升服務專業能力 ● 配合年度訓練需求，派員參加研習課程並定期進行案例教育訓練，以提升員工工作專業知能。	全所

		<ul style="list-style-type: none"> <li>● 建立櫃台案例分享制度，建立同類案件相同處理標準並達知識共享效益。</li> </ul>	
		<p><b>4. 檢討各項作業流程</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 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、證件等。</li> <li>● 利用民政局建置之「戶政業務報表統計系統」，透過線上登錄傳送報表資料，簡化行政程序及節省紙張。</li> <li>● 定期更新「道路門牌地理資訊系統」，俾利各公務機關及民眾查詢最新門牌位置圖。</li> <li>● 資訊平台連結內政部移民署、法務部、地政局、稅務局等機關，即時查證相關資料，有效縮短申辦時程。</li> <li>● 鼓勵民眾多加利用自然人憑證申請電子戶籍謄本、線上掛失、撤銷掛失身分證及各類戶政線上服務項目。</li> </ul>	全所
	<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><b>1. 服務資訊公開透明</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 官網公告本所服務項目與作業流程資訊，並設置各項業務連結作業，便利民眾瀏覽點閱。</li> <li>● 建立「常見問題」(FAQ)，提供民眾參考。</li> </ul>	全所

		<p><b>2. 申辦案件多元化查詢管道</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 提供高雄市e指通線上申辦案件、戶政司線上進度查詢資訊。</li> <li>● 提供本所聯絡資訊，可透過Email、傳真、電話洽詢案件辦理進度。</li> <li>● 設置Facebook粉絲專頁，可透過網路即時訊息查詢案件進度。</li> </ul>	全所
	<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><b>1. 服務設施合宜程度</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 規劃全功能綜合受理櫃台，另特定性質申辦案件（如：國籍、門牌等）設專屬櫃台，一處收件，全程服務。</li> <li>● 設置「愛心親善櫃台」，提供年邁長者、行動不便、懷孕婦女及攜童者，免抽號碼牌、免等候，由志工或服務人員直接引導至「愛心親善櫃台」優先辦理之服務。</li> <li>● 營造英語洽公環境，設置英文服務櫃台，各項指示標示更新為中英對照。</li> <li>● 設置「i-Taiwan」免費上網服務及法律扶助SKYPE視訊遠端服務。</li> <li>● 設置民眾等候區及提供飲水設備、書報雜誌供民眾閱覽。</li> <li>● 設置哺乳室及無障礙廁所，提供婦女及民眾安全的洽公環境。</li> <li>● 設置寶貝專屬洽公等候</li> </ul>	全所

		<p>區，讓攜童洽公等候的親子有專屬空間。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 提供戶政資訊服務網 QR CODE 便利市民透過行動載具掃描連結至網站查詢完整戶政資訊。</li> <li>● 設置手機充電站及走動式行動電源，隨時提供民眾充電服務。</li> <li>● 持續改善並綠美化辦公廳舍，適時調整洽公動線，並由專人定期檢視辦公環境各項設備安全及維護，確保友善安全之洽公場所。</li> </ul>	
		<p><b>2. 網站使用便利性</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 官網設有分眾導覽及主題專區，便利網路使用者查詢。</li> <li>● 檢視本所網站公布之各項資訊並適時更新，以提供正確之服務及政策資訊。</li> <li>● 本所網站依「政府版型與管理規範」規劃設置符合民眾需求之各項檢索及查詢功能，並建置符合無障礙標章標準之網站。</li> </ul>	全所
		<p><b>3. 檢覈服務行為友善性</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 定期辦理民眾意見調查，並以洽公之成年民眾為主，分析調查結果作為本所及民政局業務改進或政策訂定參考依據。</li> <li>● 強化服務人員服務禮儀與專業知能答覆技巧，每月與烏松戶所合作執行電話互測計畫，所內自行</li> </ul>	全所

		<p>測試1通，年度依據測試成績辦理獎懲。</p> <p><b>4. 民眾臨櫃洽公的便利性</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <u>入口處設有志工服務台，由志工提供引導、抽號、諮詢服務，特殊防疫期間增設測量體溫、酒精消毒服務。</u></li> <li>● <u>等候人數超過5人以上，由主管人員或研考人員進行走動式服務，提供預審，減少民眾等候時間。</u></li> <li>● <u>櫃台人員於叫號後，主動招呼民眾引導至正確櫃台。</u></li> </ul>	全所
	(四)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。	<p><b>1. 鼓勵創新研究推動社會關懷服務</b></p> <p>鼓勵同仁研提業務革新建議案件，簡化作業流程、建立內控機制、<u>以人為本的感動關懷服務、尋求公私協力合作</u>，持續提升服務品質，提供優質服務。</p>	全所
		<p><b>2. 鼓勵標竿學習</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 不定期辦理標竿學習，透過分享或參訪績優機關或民間企業之服務特色，提升同仁為民服務概念。</li> <li>● <u>配合民政局參加各類評獎或競賽活動，設立標竿目標，自我躍昇。</u></li> </ul>	全所
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	<p><b>1. 建置參與多元管道</b></p> <p>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>	全所

	<p>需求的服務。</p>	<p><b>2. 善用異業結盟、專案委外</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 運用社會資源招募志願服務人員，力求有價值之創新服務型態與方式，以較少的成本提供最佳服務品質，創造政府及機關正面形象。</li> <li>● 與在地關懷據點、轄區學校合作，並請協助宣導發送戶政服務資訊，讓新住民、老人取得資訊更加便利。</li> </ul>	<p>全所</p>
	<p>(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。</p>	<p><b>1. 建立輿情回應機制</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 依據「高雄市政府及所屬機關處理人民陳情案件要點」訂定本所人民陳情案件處理案件要點。</li> <li>● 每日由專人至市府線上即時服務系統檢視陳情案件，專人分案處理。</li> <li>● 官網設置機關信箱，提供民眾反映與建議，透過案件分析，研訂改善服務措施，以符合民意期待。</li> <li>● 臨櫃受理各項戶籍登記案件，如有任何疑義、抱怨或紛爭，均可直接向受理人員或主管反映，以即時解決並排除紛爭，降低顧客抱怨，提升全所服務品質。</li> <li>● 配合戶政通報系統與每周輿情 Google 線上填報調查，與本所相關輿論報導不實事項，即時發布新聞稿詳加說明並立即澄清。</li> <li>● 配合各項活動適時發布</li> </ul>	<p>全所</p>

		新聞稿並於網站張貼，由研考人員負責蒐集剪報資料，陳閱主管人員，以瞭解輿情、民情，並能適時回應或妥善處理。	
		<b>2. 收集及更新常見問題(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參閱。	
		<b>3. 大數據分析</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 定期辦理民意調查，分析調查結果作為本所及民政局作為業務改進或政策訂定參考依據。</li> <li>● 依據陳情案件資料分析，作為業務改進或提供服務措施之參考。</li> </ul>	
	(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>1. 滿意度調查</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 3月至10月每月固定辦理一般性洽公民眾滿意度問卷調查。</li> <li>● 依據業務需求或專案推動情形，不定期辦理專案性滿意度問卷調查。</li> </ul>	全所
	(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	<b>1. 建立輿情回應機制</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 將滿意度調查結果進行檢討與改善，回饋於業務，持續精進。</li> <li>● 每日由研考人員定時查看線上即時系統、Facebook 粉絲專頁、蒐集輿情，並即時回應處理。</li> </ul>	全所
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	<b>1. 全功能化單一窗口</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 設置綜合受理櫃台，提供單一窗口全程服務各項戶籍登記案件均採隨到隨辦方式辦理，並於該櫃</li> </ul>	全所

	<p>檢附之書表 謄本，提高業 務申辦便捷 度。</p>	<p>台以現金、一卡通及<u>信用卡</u>完成繳費。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 主動提供跨機關便民服務資訊，協助市民向各公務機關或客製化通報戶籍異動資訊，有效減少戶籍謄本申請量及民眾來往各機關之不便。</li> <li>● 國籍專櫃辦理歸化案件，提供同時代收、代發移民署台灣地區居留證或定居證之服務。</li> </ul>	
		<p><b>2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本</b> 運用資訊平台連結內政部移民署、法務部、地政局、稅務局等機關代查相關應備文件，減少民眾檢附申辦書表文件並縮短辦理時間</p>	全所
		<p><b>3. 提高業務申辦便捷度</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 設置戶政行動化服務，依轄區內機關、學校、里辦公室需求派員駐點或個人到府申辦服務。</li> <li>● 提供客製化通報服務，申請人依個人需求，由戶所發函至該指定機關、團體協助通報更新戶籍及通訊資訊。</li> </ul>	全所



	<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><b>1.開發線上申辦服務</b></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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 配合民政局線上申辦服務開發擴展，於本所官網及 Facebook 粉絲專頁提供連結功能與服務，便利民眾使用。</li> </ul> <p><u>(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。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 辦理宣導活動鼓勵使用者運用各類線上服務功能，提升申辦率、使用成長率。</li> </ul> <p><u>(3)各機關線上服務申辦入口，匯集市府網站-「貼心 e 服務」、「APPs」或其他主題網頁專區。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 於本所線上服務申辦專區連結市府網站「貼心 e 服務」、「APPs」。</li> </ul> <p>(4)強化線上服務使用者隱私權保護措施。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 本所線上申辦、線上預約系統帳號由專人專用，定時更新密碼，並依職務異動隨時更新，每年度上、下半年均配合民政局資訊室稽核管理權限。</li> <li>● 線上申辦、預約案件資料由專人管理、保存，定期銷毀。</li> </ul>	<p>全所</p>
--	---	---	-----------

	<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. 善用本府跨機關便民服務資訊平臺及跨域整合服務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 主動推廣民眾申辦市府跨機關便民服務資訊平台服務與公私部門合作，協助戶籍異動及更名民眾通報異動資料服務。</li> <li>● 運用資訊共享平台，代為查詢房屋所有權人或房屋稅繳納資訊，減少民眾書證提供及奔波補件，加速案件一次辦成率。</li> <li>● 主動宣導戶政司及民政局線上申辦、預約、跨機關通報服務，提供民眾多元申辦管道，多用網路少用馬路，享受電子化服務。</li> <li>● 主動協助區公所及社會福利機關編造名冊，供審核低收入戶申請及複審案件，減少戶籍謄本申請量並減輕低收入戶金錢支出負擔。</li> <li>● 配合辦理離島地區跨域行政協助戶籍登案件。</li> </ul>	<p>全所</p>
--	--	--	-----------

		<p><b>2. 提升電子認證使用率</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 利用民政局建置之「戶政業務報表統計系統」，透過線上登錄傳送報表資料，簡化行政程序及節省紙張。</li> <li>● 定期更新「道路門牌地理資訊系統」，俾利各公務機關及民眾查詢最新門牌位置圖。</li> <li>● 資訊平台連結內政部移民署、法務部、地政局、稅務局等機關，即時查證相關資料，有效縮短申辦時程。</li> </ul>	全所
	<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><b>1. 服務成長及優化</b></p> <p>(1)突破成長:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 設置戶政行動化服務，依轄區內機關、學校、里辦公室需求派員駐點或個人到府申辦服務。</li> <li>● 配合辦理離島地區跨域行政協助戶籍登記案件。</li> </ul> <p>(2)優化服務:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 提供線上申辦、預約服務，便利民眾不分時段，均可提出申請。</li> <li>● 規劃戶政主題牆，以戶政法令與特色，設計有趣互動遊戲，提升民眾對戶政服務之認識，拉近公務機關與民眾的距離。</li> </ul>	全所
		<p><b>2. 物聯網或區塊鏈智慧治理</b></p> <p>運用本所 Google 線上民意調查結果及各類民意輿情、意見交流等數據資料，進行分析，研擬本所創新便民服</p>	全所

		務內容。	
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> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 鄰近出入口處設置愛心親善櫃台，服務年長者、行動不便、孕婦及攜童者，便利其洽公。</li> <li>● 營造英語洽公環境，各類標示更新為中英對照。</li> <li>● 新住民櫃台放置英文、印尼、越南、泰國、菲律賓文字版本新住民相關福利資訊，便利新住民閱讀與了解現行福利與權益。</li> </ul>	全所
		<b>2. 提供弱勢族群適性服務</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 提供行動戶政所駐點服務，便利社區居民申辦戶政案件。</li> <li>● 運用行動戶政載具辦理到府服務，便利不便外出特殊情況之民眾。</li> </ul>	全所
	(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。	<b>善用社會資源延伸服務據點</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 運用社會資源招募志願服務人員，力求有價值之創新服務型態與方式，以較少的成本提供最佳服務品質，創造政府及機關正面形象。</li> <li>● 與在地關懷據點合作，並請協助宣導發送戶政服務資訊，讓弱勢、新住民、老人族群取得資訊更加便利。</li> <li>● 配合在地回饋金發放作業，於里辦公室利用行動載具駐點服務，便利里民。</li> </ul>	全所
	(三)考量服務對	<b>行動市政服務</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 官網連結民政局戶政線</li> </ul>	全所

	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。	<p>上服務及戶政司線上服務，便利民眾運用網路辦理戶政事項。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 考量偏遠地區、年邁長者及未使用網路之族群，提供行動戶所駐點服務，利用里鄰社區活動設攤專人諮詢服務。</li> </ul>	
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。	<p><b>1. 政府資訊主動公開</b></p> <p>主動公開本所基本資料及服務等資訊，並設置各項業務連結作業，便利民眾瀏覽及點閱。</p>	全所
		<p><b>2. 政府資料開放運用</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 配合民政局於本所網站設置道路門牌查詢網連結服務系統，提供民眾以道路、地址、地標、交叉路口4種定位查詢電子地圖、各里戶口數查詢及歷史門牌查詢等事項。</li> <li>● 每月、年之各類戶政人口統計資料報局，並在民政局網站及本所官網開放大眾運用查詢。</li> </ul>	全所
	(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。	<p><b>召開里民大會或里業務會報</b></p> <p>利用里鄰活動派員駐點宣導與提供諮詢服務，聆聽民眾實體意見，作為本所提供服務規劃之參考。</p>	全所
	(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	<p><b>落實分層負責，簡政便民</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 落實分層負責制度。</li> <li>● 適時檢討分層負責明細表及應備書表文件，達到減章、減紙之目標。</li> </ul>	全所

	務創新。		
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> 主動參與里鄰相關活動或會議，瞭解基層心聲及對市政期待事項，作為本所提供服務規劃之依據。	全所
	(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>1. 運用線上服務系統</b> 主動行銷本市戶政 e 指通線上服務系統，民眾不受限於距離、時間利用網路申辦戶政業務。	全所
		<b>2. 雲端應用服務</b> ● 運用 Google 雲端表單，進行本所民意問卷調查，民眾僅需透過連結即可進行意見回饋，並可立即進行意見分析，簡化問卷回收分析流程，有效提升公務時效。 ● 鼓勵民眾使用戶政司線上系統上傳國民身分證影像檔服務。	全所
	<b>3. 智慧辦公</b> ● 利用網路與門牌查詢系統，門牌業務承辦人進行實地勘察，編釘門牌，即可迅速查詢，提升行政效率。 ● 運用無線上網技術搭配行動載具推動行動戶所駐點服務，深入社區擴大本所服務據點。	全所	

	(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。	<p><b>數位創新加值運用</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <u>配合戶政司及本市民政局推動線上申辦、線上預約服務，主動行銷各類線上便捷服務。</u></li> <li>● <u>針對線上服務功能鼓勵同仁提出創新改善建議。</u></li> </ul>	全所
	(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。	<p><b>服務永續</b></p> <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 本所配合執行民政局各類創新服務措施。</li> </ul>	全所
		<p>2. 服務措施可供其他機關標竿學習並具擴散效應。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 為民服務創新措施建議事項應將服務持續性及擴散性列入考量評估後，再行提出。</li> </ul>	全所

## 伍、推動及管考

### 一、平時查核：

定期就計畫內容之執行情形，於所務會議中提出檢討及改進方案，以提升為民服務品質，提供全方位優質服務。

### 二、年度查核：

年度屆滿前，就計畫目標與年度工作項目執行總檢討，以作為下年度實施計畫研訂之參考，並配合民政局規劃接受評審及獎懲。

陸、本計畫奉核後實施，並公開於本所網站，修正時亦同。

柒、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。