

高雄市大樹區戶政事務所107年度提升服務工作計畫

壹、計畫依據

- 一、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」。
- 二、高雄市政府民政局107年3月6日高市民政秘字第10730414700號函「高雄市政府民政局107年度提升服務執行計畫」(草案)。

貳、計畫目標

以企業服務行銷之理念為藍本，建立顧客導向之服務策略，深化服務內容，由上而下全員參與，致力提升服務效能，簡化行政流程，便捷服務程序，提供市民優質的服務品質，型塑機關服務新形象。

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.訂定標準作業流程(SOP) 對內： 彙編工作手冊及志工手冊等作為同仁及志工人員服務之參考。 對外： (1)製作服務項目、服務時間、便民措施等量化服務指標；印製案件申請須知、法令知識庫、並提供標準申請書表等，建立作業標準規範，於網站及服務場所，提供民眾參閱、使用。 (2)網站公開各項申請須知，設置電子郵件信箱，暢通回應制度，以主動提供通知、確認功能，並縮短回應時間。 (3)提供電話、網路及現場案件處理查詢等管道，並提

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>供案件承辦人、承辦進度及辦理程序等訊息。</p> <p>2.提升服務專業能力</p> <p>(1) 辦理員工教育訓練及鼓勵參加各項專業研習，建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象。</p> <p>(2) 加強員工電話及櫃台服務禮儀，建立親切有禮的服務氛圍。</p> <p>(3) 不定期辦理志工業務講習、接聽電話及應對禮儀之訓練。</p> <p>(4) 實施預審制度及走動式服務，瞭解民眾待辦案件情形，主動協助民眾各項戶籍案件疑難問題。</p> <p>(5) 每年3月至10月定期辦理民眾服務滿意度民意調查。</p> <p>(6) 每月由主管人員實施電話禮貌測試，將抽核結果傳閱同仁參閱，並檢討改進。</p> <p>(7) 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。</p>	本所
	<p>3.簡政便民服務</p> <p>(1) 配合更新申請表單或檢討各項作業流程，減併或減少應附文件種類。</p> <p>(2) 鼓勵同仁依據民眾需求及實務作業流程診斷或研提業務革新建議案件。</p> <p>(3) 遇有法令修正，即時傳閱公布同仁周知並定期更新工作服務手冊，提升櫃台人員處理各項申辦案件知能。</p> <p>(4) 推廣自然人憑證使用率，配合內政部推動電子戶籍謄本政策。</p> <p>(5) 配合內政部戶役政系統及本市跨機關便民服務資訊平台，協助戶籍異</p>	本所

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>動、更名等民眾直接向地政、稅捐、監理、社會局、財政部高雄國稅局、勞工保險局國民年金業務處、健康保險署及公、民營事業等機關(構)申請變更戶籍地址及姓名，減少民眾往返奔波。</p> <p>(6)運用內政部電子閘門辦理自然人憑證查核製發，使用「內政部移民署線上應用服務系統」、法務部「創新e化刑事資料查驗系統」及「高雄市政府機關資訊共享平台」系統等電子閘門查詢入出境、刑事紀錄、查對房屋所有權人及房屋稅繳納情形等資料，減少民眾洽公另須檢附相關佐證資料之不便。</p> <p>(7)本所官網連結「高雄市戶政資訊服務網」線上申辦、預約、查詢及連結內政部戶政司全球資訊網國籍案件進度查詢。</p> <p>(8)廣續推動「高雄市戶政線上e指通」APP，提供行動裝置使用者，線上申辦及線上預約戶政業務之服務。</p>	
	<p>4.提升線上申辦服務項目</p> <p>(1)配合內政部戶役政系統及本市跨機關便民服務資訊平台，協助戶籍異動、更名等民眾直接向地政、稅捐、監理、社會局、財政部高雄國稅局、勞工保險局國民年金業務處、健康保險署及公、民營事業等機關(構)申請變更戶籍地址及姓名，減少民眾往返奔波。</p> <p>(2)機關網站連結「高雄市戶政資訊服務網」線上申辦、預約、查詢及連結內</p>	本所

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>政部戶政司全球資訊網 國籍案件進度查詢。</p> <p>(3) 廣續推動「高雄市戶政線上e指通」APP，提供行動裝置使用者，線上申辦及線上預約戶政業務之服務。</p> <p>(4) 協助新生兒初辦、更名及遺失健保卡申辦，通報衛生福利部中央健康保險署申辦初補換發健保卡服務。</p>	
<p>(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。</p>	<p>1.服務資訊公開透明</p> <p>(1) 本所官網連結「高雄市戶政資訊服務網」線上申辦、預約、查詢及連結內政部戶政司全球資訊網國籍案件進度查詢。</p> <p>(2) 本所官網提供服務項目、常見問題集(Q&A)、法規、登記須知、應備表件相關業務資訊及申請書下載。</p> <p>(3) 於辦公場所公開受理申請案件作業程序、規費收費標準及罰鍰基準表等，提供民眾申辦時參閱。</p>	<p>本所</p>
	<p>2.提升外國人士或新住民服務</p> <p>(1) 持續營造雙語洽公環境，服務項目、服務人員姓名、服務動線，設置中英文對照標示，方便引導民眾洽公。</p> <p>(2) 善牧基金會與本所合作，每週星期三上午9時至12時在本所駐點為新住民提供各項服務。</p>	<p>本所</p>
	<p>3.申辦案件多元化查詢管道提供多元案件處理流程查詢管道（含電話、電子信箱、網站及現場查詢等），方便民眾查詢案件處理進度，並保持其管道暢通。</p>	<p>本所</p>

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>4.逾期主動告知服務</p> <p>(1) 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主動告知申請人，並提供逾期主動告知服務:告知申請人逾期原因、辦理情形，預計完成時間。</p> <p>(2) 各項申辦案件多採隨到隨辦方式，若有無法立即取件者，即開立「收件回執單」，告知民眾取件日期或由機關發文通知辦理情形。</p> <p>(3) 受理民眾申辦案件審核其證明文件發現不符時，則開立一次告知單，並委婉詳加說明及解釋內容，避免民眾奔波及民怨。</p>	本所
<p>(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。</p>	<p>1.臨櫃主動引導服務</p> <p>(1) 設置多功能服務台，提供空白申請書表及宣導資料，由同仁或志工提供引導及業務諮詢服務。(協助備齊所需證件或預審、告知申辦流程)。</p> <p>(2) 受理人員起身招呼，使民眾充分感受到戶政人員服務之熱忱，提升機關專業、親切及具責任感之優質形象。</p> <p>(3) 主管人員主動提供民眾諮詢，並推動預審制度預先審查所申辦事項是否為戶政所權責業務，及所攜帶之相關書件是否齊備，以免民眾耗時空等或徒勞奔波。</p>	本所
	<p>2.檢覈服務行為友善性</p> <p>(1) 訂定戶政有禮規範及辦理服務態度及電話禮貌教育訓練。</p> <p>(2) 配合年度訓練需求，不定期舉辦業務法令教育訓</p>	本所

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>練，以提高員工專業知能，並強化志工簡易相關業務訓練，俾提供洽公民眾第一線最優質的感動服務。</p> <p>(3) 每月不定期辦理電話禮貌測試藉由檢核、惕勵、矯正等方式，不斷提升服務品質。</p> <p>(4) 每年3月至10月辦理「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。</p>	
	<p>3.服務設施合宜程度</p> <p>(1) 設置多功能服務台，提供空白申請書表及宣導資料，由同仁或志工提供引導及業務諮詢服務。(協助備齊所需證件或預審、告知申辦流程)。</p> <p>(2) 設置「愛心親善櫃台」及各項殘障設施完備，提供年長、身障人士、懷孕婦女或攜帶嬰幼兒之民眾貼心之服務。</p> <p>(3) 為解決瘖啞人士洽公溝通困擾，實施「戶政有愛-溝通無礙」手語服務，設置 Skype 軟體連線，由專人提供視訊手語翻譯服務。</p> <p>(4) 設置「新住民生活諮詢服務」櫃台，提供新住民一站式貼心服務。</p> <p>(5) 設「手機充電站」及「走動式手機充電站」供民眾手機或平板電腦緊急充電使用，因應民眾需求。</p> <p>(6) 設置等候區，提供各式書報雜誌、茶水供民眾使用。</p> <p>(7) 持續營造雙語洽公環境，服務項目、服務人員姓名、服務動線，設置中</p>	本所

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>英文對照標示，方便引導民眾洽公。</p> <p>(8) 提供 i-Taiwan 無線上網供民眾免費使用，減輕民眾負擔。</p> <p>(9) 洽公環境無障礙化：設置親善停車位、多功能廁所、貼心輪椅、嬰兒車；1樓設置斜坡道、機車停車位等，體貼行動不便民眾使用。</p> <p>(10) 設置致力彰顯環保作為，落實政府節能減碳措施。</p>	
	<p>4.網站使用便利性</p> <p>(1) 網站依「政府版型與管理規範」規劃設置，具多元語言功能（英文版）；版面設置符合民眾快速檢閱使用需求，方便瀏覽、查詢資料。</p> <p>(2) 定期由專人維護網站資訊，避免資訊錯誤、過期或超連結無效等情形。</p> <p>(3) 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。</p>	本所
(五)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>1.強化科技運用能力</p> <p>(1) 實施行動戶政所每月派員至本轄區較偏遠、高齡社區及不定期活動設置行動機具，提供民眾申辦案件。</p> <p>(2) 實施行動戶政所派員至轄區各國中受理學生初領國民身分證，免除學生及家長奔波不便。</p> <p>(3) 實施行動戶政所派員至轄區大學駐點服務，受理學生申辦戶籍謄本，免除學生奔波不便。</p> <p>(4) 透過網路及行動載具，由第一線人員主動到府、到點服務。</p> <p>(5) 推動「高雄市戶政線上 e</p>	本所

工作要項		工作重點	業務單位
		<p>指通」APP，提供行動裝置使用者，線上申辦及線上預約戶政業務之服務。</p> <p>(6) 運用電腦視訊功能，協助民眾於預約時間與法扶高雄分會即時視訊連線，提供法律諮詢服務，節省市民交通往返時間同時接受法扶資源協助。</p>	
		<p>2.鼓勵創新研究 鼓勵同仁針對不合時宜之法令或作業流程，研提業務革新建議案件，簡化作業流程、建立內控機制，確保工作程序一致化及標準化，提升行政效率。</p>	本所
		<p>3.鼓勵標竿學習 (1) 積極辦理或參加本市戶所聯合辦理跨區訓練或座談會，借以教學相長進行標竿學習，拓展視野。 (2) 派員至楷模機關參訪學習，以提升本所為民服務品質及改善作業程序。</p>	本所
<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>(一) 納人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。</p>	<p>1.建置公民參與多元管道 (1) 建置民眾建言多元管道，如網站設置首長信箱、服務台設置意見信箱及問卷，供民眾反映及建議，做為檢討改進或訂定符合民意期待之政策。 (2) 實施走動式管理，民眾有任何疑問、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，提升政府服務品質。</p>	本所
		<p>2.善用群眾外包或社會資源 利用里民大會宣導政令及本所各項業務執行成效，並廣收民眾建言。</p>	本所
	<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，</p>	<p>1.建立輿情回應機制 (1) 配合各項活動發佈新聞稿，且由專人負責蒐集剪報資料，陳閱首長，瞭解</p>	本所

工作要項	工作重點	業務單位	
適予調整服務措施。	輿情、民情。 (2) 針對民眾各式反映、陳情案件，予以妥善且有效處理，並由專人管制依限回覆。		
	2.更新常見問題集 (FAQ) 本所網站連結高雄市戶政資訊服務網「常見問答」,供民眾參閱。	本所	
	3.大數據分析 配合民政局實問卷調查,統計問卷滿意度,針對民眾意見即時回覆處理,並提報當年度「辦理服務品質民意調查報告」,以作為改進服務措施及提升整體滿意度之參考。	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.滿意度調查 每年3至10月辦理服務品質民意問卷調查,於年終依調查統計結果予以分析,適時修正調查項目作為服務措施改進參考。	本所
		2.民調要符合信度及效度 有效執行滿意度調查,符合調查的信度及效度。	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.全功能化單一窗口 (1) 設置單一服務窗口,提供民眾「一處收件、全程服務」,另依申辦案件性質不同(國籍、門牌、自然人憑證及線上申辦預約等)設置專屬櫃台服務,以達一處收件全程服務之目標。 (2) 配合內政部戶役政系統及本市跨機關便民服務資訊平台,協助戶籍異動、更名等民眾直接向地政、稅捐、監理、社會局、財政部高雄國稅局、勞工保險局國民年金業務處、健康保險署及公、民營事業等機關(構)申請變更戶籍地址及姓名,減	

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>少民眾往返奔波。</p> <p>2.減除申辦案件需檢附之書表謄本</p> <p>(1) 配合內政部戶役政系統及本市跨機關便民服務資訊平台，協助戶籍異動、更名等民眾直接向地政、稅捐、監理、社會局、財政部高雄國稅局、勞工保險局國民年金業務處、健康保險署及公、民營事業等機關（構）申請變更戶籍地址及姓名，減少民眾洽公另須檢附相關佐證資料之不便。</p> <p>(2) 運用內政部電子閘門辦理自然人憑證查核製發，使用「內政部移民署線上應用服務系統」、法務部「創新e化刑事資料查驗系統」及「高雄市政府機關資訊共享平台」系統等電子閘門查詢入出境、刑事紀錄、查對房屋所有權人及房屋稅繳納情形等資料，減少民眾洽公另須檢附相關佐證資料之不便。</p> <p>(3) 賡續推動以戶口名簿代替戶籍謄本，及加強宣導以自然人憑證申辦電子戶籍謄本措施，減少民眾申請戶籍謄本數量及費用支出。</p> <p>(4) 協助區公所及社會福利機關相關社福補助申請及複審案件，減少戶籍謄本申請量，以減輕低收入戶費用支出負擔。</p>	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。	<p>1.線上申辦服務</p> <p>(1) 賡續推動「高雄市戶政資訊服務網」與「高雄市戶政線上e指通APP」線上申辦、線上預約及線上查詢服務，提供完整申辦資訊並廣為宣導，提高線上</p>	本所

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>服務案件。</p> <p>(2) 連結內政部網路預約申請系統，提供網路預約登記服務及預約進度查詢服務。</p> <p>(3) 網站提供各項申辦案件申請書下載服務。</p> <p>(4) 設置人口統計專區及路街門牌查詢服務系統，供各界人士應用，並按時更新，以提升服務品質。</p> <p>(5) 網站提供線上查詢國民身分證領補換資料、國籍案件進度、戶口名簿請領紀錄；線上申請國民身分證掛失暨撤銷掛失等服務。</p>	
	<p>2.逐年擴展線上服務項目</p> <p>(1) 配合內政部戶役政系統及本市跨機關便民服務資訊平台，協助戶籍異動、更名等民眾直接向地政、稅捐、監理、社會局、財政部高雄國稅局、勞工保險局國民年金業務處、健康保險署及公、民營事業等機關(構)申請變更戶籍地址及姓名。</p> <p>(2) 運用內政部電子閘門辦理自然人憑證查核製發，使用「內政部移民署線上應用服務系統」、法務部「創新e化刑事資料查驗系統」及「高雄市政府機關資訊共享平台」系統等電子閘門查詢入出境、刑事紀錄、查對房屋所有權人及房屋稅繳納情形等資料。</p> <p>(3) 透過網路、海報、活動、發佈新聞稿等方式持續宣導各項線上服務措施，提高線上服務案件。</p>	本所
	<p>3.行動化主題服務網頁</p> <p>(1) 本所網站連結「高雄市戶</p>	本所

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>政資訊服務網」，提供線上申辦、線上預約、線上查詢、人生大小事、各項戶籍登記須知等資料，增加民眾使用各項線上服務意願。</p> <p>(2) 廣續推動「高雄市戶政線上e指通」APP，提供行動裝置使用者，線上申辦及線上預約戶政業務之服務。</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>1.善用跨機關便民服務資訊平臺</p> <p>(1) 廣續配合內政部戶役政系統及本市跨機關便民服務資訊平台，協助戶籍異動、更名等民眾直接向地政、稅捐、監理、社會局、財政部高雄國稅局、勞工保險局國民年金業務處、健康保險署及公、民營事業等機關(構)申請變更戶籍地址及姓名。</p> <p>(2) 運用「高雄市政府機關資訊共享平台」，針對臨櫃案件，即時查對房屋所有權人及房屋稅繳納情形。</p>	本所
	<p>2 提升跨域整合服務</p> <p>(1) 與社會局跨領域合作，協助發送生育津貼、「高雄寶貝」育兒袋及育兒資源手冊。</p> <p>(2) 配合民政局辦理「與離島各縣市及屏東縣的跨域合作辦理戶籍登記」，減少民眾往返奔波。</p> <p>(3) 配合外交部辦理首次申請護照人別確認業務之便民措施。</p> <p>(4) 提供「通報壽險公會亡故者訊息轉請保險公司清查有無投保人身保險申請書」通報，於辦理死亡登記案件時主動通知壽險機關。</p>	本所

工作要項	工作重點	業務單位
	(5) 協助新生兒初辦、改名及遺失健保卡申辦，通報衛生福利部中央健康保險署申辦初補換發健保卡服務。	
	3.提升電子認證使用率 (1) 連結「法務部刑事資料查證暨交換比對服務系統」，即時查對訴刑資料。 (2) 連結「內政部移民署線上應用服務系統」查對民眾出入境資料。 (3) 連結「高雄市政府機關資訊共享平台」，針對臨櫃案件，即時查對房屋所有權人及房屋稅繳納情形。	本所
	4.設置主題專區 (1) 本所官網設置「相關連結」專區，提供民眾快速連結查詢各式跨機關實用資訊。 (2) 本所官網設置「線上服務」專區整合各項線上服務項目，便利民眾集中找尋主題資訊。	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。	本所
	1.多元網路參與管道 提供多元的參與管道，供民眾反映意見；設立主任信箱、意見交流區、Facebook 粉絲專頁、民眾意見箱，以廣納民眾意見。	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。	2.市府網站 Web2.0專區 於本所官網連結本所 Facebook 粉絲專頁，便利民眾搜尋連結，提升能見度。 1.分眾服務設施 審酌業務狀況及內、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，重視性別平等及友善環境營造，設置愛心親善櫃台、新住民生活諮詢服務櫃台、性別友善廁所、友善外國人

工作要項	工作重點	業務單位
	士，營造雙語洽公環境，各項標示更新為中英對照等合宜服務設施及引導資訊。	
	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，由民眾(或機關)提出申請，以行動戶政所由專人到宅服務。	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。	善用社會資源延伸服務據點 (1) 實施行動戶政所每月派員至本轄區較偏遠、高齡社區及不定期活動設置行動機具，提供民眾申辦案件。 (2) 以行動戶政所於轄區內它機關(或單位)固定駐點服務，宣導各項便民服務措施，並現場受理戶籍業務之申請。 (3) 參與各機關或社區活動，宣導戶政各項便民措施，協助政府服務訊息擴散。	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。	行動市政服務 (1) 實施行動戶政所每月派員至本轄區較偏遠、高齡社區及不定期活動設置行動機具，提供民眾申辦案件。 (2) 派員至轄區各國中受理學生初領國民身分證，免除學生及家長奔波不便。 (3) 實施行動戶政所派員至轄區大學駐點服務，受理學生申辦戶籍謄本，免除學生奔波不便。 (4) 受理民眾電話、網路及通信申辦戶籍謄本及戶口名簿核發案件，擴大便民服務，避免民眾來所申辦，往返費時，以提升服務效能。 (5) 為節省民眾寶貴時間、提供線上預約申請及網路表單下載，減少民眾之等	本所

工作要項	工作重點	業務單位	
	候時間及來回奔波次數。 (6) 實施異地受理案件服務，免除民眾往返奔波戶籍地，節省受理時間。		
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。	1.政府資訊主動公開 (1) 依據「政府資訊公開法」第7條規定，主動公開資訊置於網站「主動公開資訊」專區及相關網頁連結。 (2) 網站設置人口統計專區，主動公開政府資訊。	本所
		2.政府資料開放運用 於本所網站提供未涉及個人資訊之各項人口統計數據、案例分享、戶政 Q&A 等，供民眾下載運用。	本所
		3.網站資料連結正確性 (1) 定期由專人維護網站資訊，避免資訊錯誤、過期或超連結無效等情形。 (2) 不定期更新 facebook 相關資訊，避免資訊錯誤、過期或超連結無效等情形。	本所
		4.無障礙網站認證 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。	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。	召開里民大會或里業務會報 (1) 藉里民大會或里業務會報，聽取民眾對市政決策之意見。 (2) 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。	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。	落實分層負責，簡政便民 適時檢討及調整分層負責明細表，朝減章、減紙、便民的方向推動。	本所	
六、掌握社經	(一)主動發掘關鍵議	瞭解需求前瞻因應	本所

工作要項		工作重點	業務單位
發展趨勢，專案規劃前瞻服務	題，前瞻規劃服務策略預為因應。	透過里民大會或轄區機關辦理聯合政令宣導活動及報章媒體新聞等多元管道，蒐集服務對象的意見，瞭解民眾心聲作為改進依據。	
	(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務措施的運作彈性。	1.運用線上服務系統 (1) 網站提供線上服務（線上申辦、線上預約、線上查詢、門牌查詢網站、電子戶籍謄本申請），另連結內政部戶政司國民身分證補換領證資料查詢作業。 (2) 透過「高雄市戶政線上 e 指通」及「高雄市戶政資訊服務網」，提供民眾線上申辦、線上預約、線上查詢等網路服務。	本所
		2.雲端應用服務 (1) 以行動戶政所提供不受辦公場域限制之服務。 (2) 「高雄市戶政線上 e 指通」APP，提供民眾得隨時、隨地，線上申請戶籍業務。 (3) 建置多元化電子參與管道(如 Facebook)，提供民眾友善網路溝通環境，民眾得不受場域、時間、設施之限制，隨時表達意見及看法。	本所
		3.智慧辦公 (1) 積極推動「高雄市戶政線上 e 指通」App 線上申辦系統，提供民眾不限場域、時間、設施免等待服務。 (2) 利用行動戶政所到宅服務減少民眾奔波次數，提升行政效率。 (3) 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。	本所
	(三)結合跨域整合、引進民間資源、社會	1.結合社會資源 運用社會人力資源-志工，協	本所

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>助戶政業務推動，以較少的成本得到更好的服務品質，創造政府及機關正面形象。</p>	
	<p>2.善用群眾智慧 運用本所網站意見信箱及Facebook粉絲專頁，提供民眾網路參與管道，蒐集意見與回饋，作為本所服務措施改善精進依據。</p>	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。	<p>1.外部效益 (1) 蒐集媒體輿論、問卷調查、主任信箱及民眾意見箱等民眾反映意見，整合各項戶政為民服務工作，規劃具有創意之增值服務，如戶政線上 e 指通、行動戶政所、戶政早班車、戶政免付費到宅服務專線等便民服務措施。 (2) 配合市府跨機關便民服務資訊平台擴大服務案，提供查驗資料，簡化機關作業流程，民眾申辦免書證，提升機關整體為民服務品質。</p>	本所
	<p>2.內部效益 (1) 藉由積極辦理各項職能教育訓練，如法令、案例講習及服務態度、電話禮儀、人貌辨識等專業課程研習，帶動本所內部標竿學習理念，經驗分享及傳承，建構優質服務團隊。 (2) 派員參加主管機關舉辦之相關研習，提供民眾專業之服務。</p>	本所
	<p>3.成本合理性 (1) 定期檢視各項服務措施是否符合成本效益，並依檢視結果改善執行方法。 (2) 部分執行方法雖不符合成本效益，但若有益於社會公平正義的實現，仍持續辦理。</p>	本所

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>4.服務持續性及擴散性</p> <p>(1) 廣續推動戶政與公、私民營事業機關合作，落實跨機關通報服務措施 N 合一，提供民眾便利的加值服務。</p> <p>(2) 主動連結橫向機關(如：區公所、地政、稅捐處、國稅局…)，提供更有效率的為民服務連繫措施，如低收入申請戶籍謄本，逕以機關間行政協助方式，免費提供戶籍資料參考等措施。</p> <p>(3) 廣續推動跨機關服務資訊平台運用，強化機關間橫向聯繫，及垂直服務整合，提升合作關係。</p> <p>(4) 辦理外交部領事事務局護照親辦人別確認業務及協助內政部自然人憑證管理中心設置申辦核發憑證櫃台，協助解決辦公據點不足，提供民眾行政一體之便利性。</p>	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，並由主管不定期查核。

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、本計畫奉核定後實施，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。