

高雄市大樹區戶政事務所106年度提升服務工作計畫

壹、計畫依據

- 一、高雄市政府106年3月22日高市府研發字第10630330100號函頒「高雄市政府106年度提升服務實施計畫」。
- 二、高雄市政府106年4月6日高市民政秘字第10630657400號函「高雄市政府民政局106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工作計畫，具體規劃為民服務工作。	依據高雄市政府民政局106年度提升服務執行計畫及依業務特性、顧客服務需求及年度重點工作，研訂本所工作計畫，計畫經審定後公開於機關網站。	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. 強化服務人員專業能力 (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。 (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。	本所
		2. 定期檢討表單及作業流程 (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。	本所

工作要項	工作重點	業務單位
	<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>3. 訂立標準作業程序/SOP</p> <p>(1)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。</p> <p>(2)對外：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。</p>	本所
<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. 主動引導服務</p> <p>(1)設置服務台，主動招呼民眾並提供業務諮詢服務。(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. 一次完整服務</p>	本所

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>(1)設置綜合受理櫃台，實施一處收件全程服務之便民措施。</p> <p>(2)加強訓練服務人員電話及櫃台服務禮儀，建立親切有禮的服務氛圍，提升民眾臨櫃或電話諮詢「正確性」、「一次完整告知」之專業能力，避免讓民眾多次洽詢申辦。</p>	
	<p>3. 服務問題系統化 提供戶政法令、各項便民措施服務諮詢及建置常見問答。</p>	本所
	<p>4. 公布標準作業流程 印製案件申請須知、辦理時限法令知識庫、並提供標準申請書表等，建立作業標準規範，於網站及服務場所供民眾參考使用。</p>	本所
	<p>5. 提升服務流程透明度</p> <p>(1)機關網站連結高雄市戶政資訊服務網線上申辦、預約、查詢及連結內政部戶政司全球資訊網國籍案件進度查詢。</p> <p>(2)於辦公場所公開受理申請案件作業程序、人民陳情作業流程、規費收費標準、及罰鍰基準表等，提供民眾申辦時參閱。</p> <p>(3)網站提供相關業務資訊及法令查詢、登記須知及申請書下載。</p>	本所
	<p>6. 逾期主動告知服務</p> <p>(1)主動提供申請人收件確認訊</p>	本所

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>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>	
	<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. 注重服務禮貌</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)不定期辦理「服務滿意度調查」。</p> <p>2. 友善洽公環境</p> <p>(1)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</p>

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>嬰幼兒之民眾貼心之服務。</p> <p>(2)設置等候區，提供各式書報雜誌、茶水供民眾使用。</p> <p>(3)營造英語洽公環境，各項標示更新為中英對照，提供i-Taiwan無線上網供民眾免費使用，減輕民眾負擔。</p> <p>(4)設置致力彰顯環保作為，落實政府節能減碳措施。</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)持續改善並營造友善節能洽公環境，規劃便捷服務動線及有必要的使用說明與管理，提供優質洽公環境品質。</p>	
	<p>3. 定期維護設施</p> <p>由專人定期清潔維護洽公環境及設備檢查、維護等工作，並提供使用者滿意度調查，適時更新改善。</p>	本所
<p>(五)因應業務屬性</p> <p>及服務特性</p> <p>差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。</p>	<p>1. 免費網路服務設施</p> <p>依「行政院及所屬各機關(構)辦理無線上網服務永續發展作業原則」提供(i-Taiwan免費上網)服務。</p>	本所
	<p>2. 鼓勵創新研究</p> <p>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

工作要項		工作重點	業務單位
		3. 進行標竿學習 積極辦理或參與其他機關各項業務活動，借以教學相長進行標竿學習，拓展視野。	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。	建置民眾參與多元管道 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。	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. 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。	本所
		2. 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

工作要項	工作重點	業務單位	
	<p>(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。</p>	<p>1. 滿意度調查 賡續辦理為民服務意見調查，分析檢討缺失並適時改善，俾提升行政效率及整體滿意度。</p>	本所
	<p>2. 民調符合信度及效度 有效執行滿意度調查，符合調查的信度及效度。</p>	本所	
	<p>3. 滿意度調查結果回饋業務 將滿意度調查結果進行檢討與改善，回饋業務，持續精進。</p>	本所	
	<p>(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。</p>	<p>1. 陳情管道多元化 除市府線上即時陳情服務系統並設置主任信箱、民眾意見箱及民眾滿意度調查等，適時蒐集民意，以廣納民眾意見，並由專人管控，針對陳情案積極回應。</p>	本所
<p>2. 建立處理標準程序 依據行政程序法(168-173條)及「高雄市政府及所屬機關處理人民陳情案件要點」訂定本所「人民陳情案件作業規定」，公布機關網站。</p>	本所		
<p>三. 便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度</p>	<p>(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。</p>	<p>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」，加強櫃台人員處理各項申辦案件知能，縮短民眾等候時間。 (2)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。 (3)協助區公所及社會福利機關</p>	本所

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>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> <p>(4)配合辦理跨機關通報業務，協助戶籍異動及更名民眾直接向地政、稅捐及監理等機關申請變更戶籍地址及姓名，有效減少戶籍謄本使用量，達節能減碳之效。</p>	
	<p>2. 客製化或行動化窗口 建立尖峰時段支援機制、走動式櫃台預審文件、手機 APP 申辦免等待措施。</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 賡續推動戶政 e 指通 APP 線上申辦業務及服務項目，提供完整申辦資訊並廣為宣導，提高線上服務案件。</p>	本所
	<p>2. 擴展線上服務項目 (1)網站提供各項申辦案件申請書下載服務。 (2)設置人口及案件統計、新住民專區及路街門牌查詢服務系統，供各界應用，並按時更新，以提升服務品質。</p>	本所
	<p>3. 行動化主題服務網頁 於本所網站連結「高雄市戶政資訊服務網」，便利民眾使用行動裝置預約及查詢各項戶政服務。</p>	本所
(三)推動跨單位、跨機關服務流程整合及政府資訊	<p>1. 落實戶籍異動跨機關 N 合一通報服務 (1)賡續提供「跨機關通報服務」，提供民眾戶籍地址異</p>	本所

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>資源共用共享，提供全程整合服務。</p>	<p>動、改名等通報監理、稅籍、地政…等機關資料異動通報。</p> <p>(2)提供民眾申請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服務。</p> <p>(3)協助新生兒初辦及遺失健保卡申辦，通報衛生福利部中央健康保險署申辦補發健保卡服務。</p>
		<p>2. 善用跨機關便民服務資訊平臺</p> <p>善用「跨機關便民服務資訊平臺」及「跨機關線上資料查核」功能，如民眾改名依規定查詢刑案記錄、印鑑委託查詢出入境資料、申請共有人謄本查詢地政資訊，朝免附書證(紙本)、簡化流程便捷服務方向推動。</p>
		<p>3. 廣續跨域行政協助服務</p> <p>落實行政一體，跨越區域藩籬，實施與其他縣市合作提供跨域行政協助服務，以便利旅居或設籍其他縣市之本市居民，能就近向居住地申辦各項戶籍案件，免除往返奔波之苦。</p>
<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>1. 多元參與管道</p> <p>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。</p>	<p>本所</p>

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>2. 落實免附戶籍謄本政策</p> <p>(1)推廣以戶口名簿或電子戶籍謄本代替戶籍謄本。</p> <p>(2)加強宣導已實施「免附戶籍謄本」機關。</p> <p>(3)提供低收入戶免費申請戶籍謄本。</p>	本所
	<p>3. 提供協尋親友服務措施</p> <p>解決因個資法無法查調直系血親以外之親友資料限制，或緊急事故連絡親友之管道。</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，降低其取得服務的成本。</p>	<p>1. 分眾服務設施</p> <p>審酌業務狀況及內、外部顧客需求，重視性別平等及友善環境營造，提供國、台語二種語言叫號服務、設置愛心親善櫃台、新住民服務櫃台、張貼雙語符碼標示等合宜服務設施及引導資訊。</p>
		<p>2. 提供弱勢族群適性服務</p> <p>針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，提供到府、到點服務。</p>
	<p>(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。</p>	<p>善用社會資源延伸服務據點</p> <p>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>(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</p>	<p>行動戶政服務</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>

工作要項		工作重點	業務單位
	供可替代的服務管道。	<p>(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。</p> <p>(3)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。</p> <p>(4)為節省民眾寶貴時間、提供線上預約申請及網路表單下載，減少民眾之等候時間及來回奔波次數。</p> <p>(5)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。</p>	
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>1. 服務資訊主動公開</p> <p>於本所網站提供本所基本資料、各項服務措施及提升服務品質計畫等資訊，並定期維護更新資訊內容。</p>	本所
		<p>2. 政府資料開放</p> <p>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。</p>	本所
		<p>3. 網站資料連結正確性</p> <p>訂定網站、網頁資料更新規定，維護網站資訊，避免資訊錯誤、過期或超連結無效等情形。</p>	本所
		<p>4. 無障礙網站認證</p> <p>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

工作要項	工作重點	業務單位	
	<p>(二)促進民眾運用實體或網路等多管道參與決策制定，強化政策溝通及對話交流。</p>	<p>運用公眾場合行銷</p> <p>(1)利用里民大會宣導本所法令及執行成效。</p> <p>(2)運用本所網站、臉書等，迅速主動傳遞各式訊息。</p> <p>(3)不定期配合社區各式活動，妥善規劃戶政業務相關宣導活動。</p> <p>(4)利用機關網站、公佈欄、跑馬燈、傳播媒體等，加強宣導各項戶政政策及便民服務措施，爭取民眾認同及肯定。</p> <p>(5)將各項施政措施及執行成效文宣資料放置宣導櫃供民眾取閱。</p>	本所
	<p>(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。</p>	<p>落實分層負責，簡政便民</p> <p>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。</p>	本所
六、掌握社會發展趨勢，專案規劃前瞻服務	<p>(一)主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。</p>	<p>瞭解需求前瞻因應</p> <p>透過里民大會或社區相關活動及報章媒體新聞，瞭解民眾心聲作為改進依據。</p>	本所
	<p>(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。</p>	<p>1. 運用線上服務系統</p> <p>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。</p> <p>2. 智慧辦公</p> <p>(1)積極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 線上申辦系統，提供民眾不限場域、時間、設施免等待服務。</p> <p>(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。</p>	
<p>(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>	<p>結合社會資源</p> <p>運用社會人力資源-志工，協助戶政業務推動，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>本所</p>
<p>(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>	<p>1. 外部效益</p> <p>(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，規劃具有創意之加值服務，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。</p> <p>(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>	<p>本所</p>
	<p>2. 內部效益</p> <p>(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，</p>	<p>本所</p>

工作要項	工作重點	業務單位
	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。	
	3. 服務持續性及擴散性 (1)賡續推動戶政與公、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。 (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。 (3) 賡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。 (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。	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、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。