

高雄市政府民政局 114 年度施政績效成果報告

重要施政項目	執 行 成 果 與 效 益
壹、區里行政 一、區政監督及輔導 (一)辦理優質區人力培能訓練 (二)落實走動式服務 (三)推動婦女社會參與業務，鼓勵女性參與公共事務	辦理區公所主管講習 為提升區公所主管人員效能，於 114 年 3 月 24 日假本府公務人力發展中心辦理「區公所主管人員研習班」，共 46 人參訓，課程內容為「推動韌性社區及實際運作實例」，研習對象為區公所課室主管，期藉課程內容啟發，有效提升區政執行效能。 為加強里幹事正確服務觀念，提升服務效能，督導各區公所里幹事深入基層主動發掘問題，以落實走動式服務。114 年 1 月至 12 月，總計市容查報 1,780 件、民意反映 64 件，均由各區公所逐列管並報請本府各主管機關辦理及回覆。 1. 擴展婦女社會參與的理念，全面成立婦參小組 為持續鼓勵更多婦女朋友積極參與公共事務與市政的推行，本府 35 區區公所（原民區除外）成立婦女社會參與促進小組。114 年度各區公所共辦理 319 場次婦女社會參與活動，其中社會參與類 173 場次，性別意識與婦女成長課程 108 場次，特色方案 38 場次。 2. 114 年婦參重點工作目標「提升女性與不利處境者公共參與」，各區公所婦參小組 114 年 1 至 12 月重點工作執行成效於轄區內共計辦理 136 場次，其中男性 29,334 人(44.45%)、女性 36,664(55.55%)，共計 65,998 人。
二、行政區劃及省市界標	本市 38 個行政區，幅員遼闊，截至 114 年 12 月底止，各區人口數以鳳山區 353,000 人最多，茂林區 1,846 人最少；若以里計，各里人口數最多者為左營區福山里 45,239 人，最少為旗山區中寮里 176 人；若以面積而論，桃源區 928.98 平方公里為地理範圍最大行政區，鹽埕區 1.4161 平方公里最小。為使資源合理分配及有效利用，督請各區公所依據「高雄市里鄰編組及調整辦法」第 4 條規定，檢視轄內鄰編組戶數、人口數，並適時進行調整，計有左營、楠梓、鼓山、仁武、鳳山、鹽埕及那瑪夏等 7 個區公所函報 21 個里調整案，總計新增 10 里、裁併 7 里，合計增加 3 里，並自 115 年 7 月 1 日生效，使基層人員勞逸平均、資源合理配置。
三、發展區里特色活	高雄有山、河、海等天然資源，各行政區各有自然或人文特色。因

重要施政項目	執 行 成 果 與 效 益												
動	此，為發展地方區特色，促進在地經濟成長，輔導各區公所辦理區特色活動，研訂「高雄市政府民政局區特色活動審核作業實施計畫」。114 年核定旗津、鳳山、那瑪夏、甲仙、旗山、苓雅、內門、桃源、茂林、鳥松、大樹、左營、新興、三民、鹽埕、大社、六龜等 17 區辦理 39 項活動，補助金額 3,239 萬 7,900 元。												
四、防災、防疫工作	1. 為避免汛期期間颱風豪雨帶來的災害，持續督請各區公所加強防災、防洪整備工作，完成中、小型抽水機組試運轉、搶修搶險開口契約簽訂、網站公告沙包整備訊息，俾利汛期發放予民眾使用，並依各區潛勢災害類別，辦理防災演練或兵棋推演，隨時更新轄內易致災地區保全名冊等工作，114 年度 0612 豪雨、丹娜絲颱風、0709 豪雨、0718 豪雨、0728 豪雨、楊柳颱風、樺加沙颱風、鳳凰颱風來襲，災害應變中心開設 8 次，本市疏散撤離總計 12,299 人次。 2. 為強化民眾防災意識，提升本市民政系統(里長、里幹事)對於水災、風災、火災及地震等各類災害之因應能力，民政局訂定「高雄市里、鄰長暨里幹事防災士培訓暨推廣計畫」透過高雄市防災士培訓，擴大里長及里幹事參與、增進各區自主防災能力進而強化本市整體災害防救效能。114 年 1 月至 12 月，本市培訓里長計 743 人；里幹事計 445 人。 3. 為防治登革熱疫情蔓延，114 年度持續督請區公所落實執行「高雄市各行政區鄰里編組轄內病媒蚊好發陽性呈現點防治計畫」，並依據本市「114 年度重要蚊媒傳染病全方位防治工作計畫」，高流行風險區巡檢動員每週至少 1 次，次高及低流行風險區巡檢動員每 2 週至少 1 次。114 年 1 月至 12 月，35 區區公所共舉辦 9,306 場登革熱防治宣導說明會，計 265,741 人參加；合計動員 40,623 次，共 529,326 人，清除積水容器 478,502 個與髒亂點 36,779 處。												
貳、自治行政													
一、辦理第 4 屆里長停職、解職代理人員核備作業	1. 依地方制度法第 82 條第 1 項暨本市各區公所組織規程之規定，里長於任期內辭職、去職或死亡時，由區公所派員代理，並函報本府備查；其遺缺應自事實發生之日起 3 個月內完成補選；但所遺任期不足 2 年(即 113 年 12 月 25 日以後里長出缺)者，則不再補選，由代理人代理至該屆任期屆滿為止。 2. 114 年里長出缺及派代情形如下： <table><tr><th>序號</th><th>區里別</th><th>里長姓名</th><th>發生日期</th><th>原因</th><th>代理姓名</th></tr><tr><td>1</td><td>大社區</td><td>林義萬</td><td>114年1月28日</td><td>逝世</td><td>里幹事</td></tr></table>	序號	區里別	里長姓名	發生日期	原因	代理姓名	1	大社區	林義萬	114年1月28日	逝世	里幹事
序號	區里別	里長姓名	發生日期	原因	代理姓名								
1	大社區	林義萬	114年1月28日	逝世	里幹事								

重要施政項目	執 行 成 果 與 效 益					
		保安里				丁秋鳳
	2	內門區 中埔里	謝清雄	114年2月4日	逝世	里幹事 王鴻祥
	3	大樹區 三和里	黃重信	114年2月23日	逝世	里幹事 李東岳
	4	三民區 鳳北里	鄭健村	114年6月2日	逝世	里幹事 林映州
	5	三民區 本安里	林幸福	114年10月30日	逝世	里幹事 鄭玄明
	6	六龜區 興龍里	張榮華	114年11月5日	逝世	里幹事 林宏榮
	7	茄苳區 嘉定里	歐清信	114年11月10日	逝世	里幹事 廖婉吟
	8	大寮區 江山里	許世川	114年11月11日	逝世	里幹事 黃先造
	9	六龜區 寶來里	沈振揚	114年11月15日	逝世	書記 葉基鉉
	10	岡山區 碧紅里	李有財	114年11月21日	因案羈押 停止職務	里幹事 洪秋蓮
	11	永安區 維新里	蔣福山	114年11月26日	因案羈押 停止職務	里幹事 莊佳緯
二、督導各區召開里業務會報	1. 各區公所審視實際需要召開里業務會報，本府及民政局均派員列席，以及時解決基層問題與滿足民眾需求。為表示對地方民意的重視，114 年度由本府副秘書長及民政局局長分區督導，並請各局處指派業務單位且具決策權力的人員與會，以增進轄區內各機關協調聯繫效率。 2. 114 年共有 35 區召開里業務會報，建議案件共 999 件，均由召開的區公所依規定登入本府「線上即時服務系統」-里業務會報建議案系統，交由各權責機關將辦理情形答復各建議人。					
三、辦理里民大會及基層建設座談會	1. 依「高雄市里民大會及基層建設座談會實施辦法」規定，「里為蒐集民情、反映民意、解決里內公共事務及其他重要事項，得召開里民大會或基層建設座談會，以每年召開一次為原則」。 2. 114 年計有 9 里召開 9 場里民大會或基層建設座談會，建(決)議案或結論案共 134 件，均由召開的區公所依規定登入本府「線上即時服務系統」-里民大會建議案系統，再分別由本府各權責機關將辦理情形答復建議人。					

重要施政項目	執 行 成 果 與 效 益
參、里鄰福利 一、里長文康及講習活動 二、里長表揚活動 三、辦理市議員及里福利互助 四、辦理里鄰長喪葬補助	「114 年高雄市里長文康及講習活動」分 3 梯次訂於 3 月 4 日至 3 月 6 日、3 月 11 日至 3 月 13 日及 4 月 22 日至 4 月 24 日辦理完竣，計有 691 人次(563 位里長)參加。本活動中安排具有教育及學習價值之參訪行程，藉由增進里長交流，啟發里政經營之創新思維，提升渠等為民服務職能。 本市 114 年特優暨資深里長表揚大會業於 114 年 8 月 29 日在享溫馨囍宴會館岡山館舉行，共計表揚本市特優里長 91 位，資深里長 142 位，並同時表揚內政部特優里長 15 位，以感謝里長長期支持市政及服務里鄰的辛勞。三等內政專業獎章得獎里長 20 位，因內政部較晚核定，由民政局另行頒獎。 依據「高雄市市議員及里長福利互助自治條例」，辦理市議員、里長福利互助補助。截至 114 年 12 月 31 日止，申請因病住院醫療補助 277 件，補助金額 1,197 萬 3,878 元；申請喪葬補助 32 件，補助金額 454 萬元；申請殘障補助 0 件，補助金額 0 元，合計 309 件，共 1,651 萬 3,878 元。 依據「高雄市里鄰長喪葬補助及遺族慰問實施要點」核發本市里鄰長喪葬補助及遺族慰問金，114 年共編列預算 362 萬，另動支民政局相關經費 38 萬 5,000 元，共計 400 萬 5,000 元，累計核發申請里鄰長遺族慰問金計 264 人次（里長 9 人，鄰長 255 人）。
肆、兵役業務 一、徵集業務 （一）兵籍調查 （二）徵兵檢查	本市 114 年(95 年次役男)兵籍調查作業，依規定於 114 年 2 月底前完成，總計有 11,991 位役男接受兵籍調查，並已建立兵籍資料，其中利用線上申報系統完成者，計 11,510 人。 1. 本市辦理 114 年役男徵兵檢查計 11,582 人。 2. 本市徵兵檢查計完成 12,039 位役男體位核定(內含 113 年 11、12 月完成體檢役男)，其中核定常備役體位 8,524 人(70.8%)、替代役體位 1,270 人、免役體位 2,050 人(含持重大傷病證明 67 人、身心障礙證明計 309 人)、體位未定 195 人。(內含 95 年次以後役男 1,697 人)。 3. 本市辦理役男申請改判體位複檢案計 470 件，入營驗退(或停止訓

重要施政項目	執 行 成 果 與 效 益
(三)彈性徵兵處理作業	練)案計 109 件。 4. 提供外縣市役男申請於本市代辦體檢計 1,590 人，到檢 1,388 人。 內政部 114 年辦理 83 至 93 年次常備役體位應屆畢業役男「6 月可畢業優先入營」及「延緩入營」方案，使役男得依其生涯規劃，線上提出申請。114 年本市應屆畢業役男計有 1,705 人申請並經核准優先入營，均已悉數入營；另延緩入營計 1,458 人申請，目前各軍種陸續徵集中。
(四)役男抽籤	1. 徵兵及齡男子經徵兵檢查後，其體格適合服「常備兵」或「替代役」者，辦理軍種、徵集順序抽籤，據以辦理徵集入營。 2. 114 年本市辦理 278 場次役男抽籤，完成 8,603 位役男抽籤作業。
(五)役男徵集入營	役男經過抽籤，決定應服軍種兵科及入營順序，依據內政部配賦，114 年本市辦理 101 梯次役男徵集作業，徵集役男 9,868 人入營服役。
(六)一般替代役	一般替代役在政府公部門擔任輔助公共安全或社會服務事務，以替代方式履行兵役義務，114 年本市役男計 506 人提出一般(含專長資格及一般資格)替代役申請，錄取 406 人，錄取率為 80%。
(七)研發替代役	研發替代役於主管機關認可的公、私部門從事科技或產業研究發展工作，114 年本市計 542 人通過研發替代役甄選資格，錄取 402 人，錄取率為 74%。
(八)家庭因素替代役	依據「役男申請服替代役辦法」作業規定，114 年本市計審查並核定役男 339 人服家庭因素替代役，無事故者均已徵集入營。
(九)家庭因素補充兵	依據「常備役體位因家庭因素及替代役體位服補充兵役辦法」作業規定，114 年本市計審查並核定役男 31 人因家庭因素服補充兵，無事故者均已徵集入營。
(十)提前退伍(役)	依據「常備兵補充兵服役規則」及「替代役役男提前退役辦法」作業規定，114 年本市計 3 位常備兵現役軍人、替代役現役役男因家庭因素申請提前退伍(役)。
二、軍務業務	

重要施政項目	執 行 成 果 與 效 益
(一)照顧服兵役役男家屬生活扶助及列管身心障礙義務役退伍軍人人員三節慰問金暨遺族春節慰問金與傷亡故軍人慰問	1. 關心在營軍人及替代役役男家屬生活，凡經濟發生困難者，列級生活扶助等級，發給服兵役役男家屬一次安家費及三節生活扶助金，常備役一次安家費及三節生活扶助共發給 335 萬 3,239 元、受益戶 110 戶 261 人；替代役一次安家費及三節生活扶助金共發給 497 萬 3,175 元，受益戶 148 戶 327 人。 2. 常備役傷亡慰問因公(病、意外)傷亡計 0 人。 3. 義務役身心障礙退伍軍人三節慰問金計 73 人，共發給 412 萬 5,068 元。 4. 春節義務役國軍(含替代役)遺族慰問金計 96 人，共發給 47 萬 1,500 元。
(二)替代役服勤管理及公益活動	1. 鼓勵替代役役男參與公益活動，發揮「公益、關懷」的人文精神，形塑替代役役男愛心服務社會的良好形象。 2. 執行成果： (1)歲末年終獨居長輩居家關懷及環境清潔暨年菜送溫情： 本活動自 114 年 1 月 2 日起至 2 月 27 日止，號召 117 人次替代役役男，除致贈長輩慰問品外，並協助 17 位獨居長輩打掃環境度過溫馨的新年。 (2)捐血活動： 114 年度陸續共辦理 5 場「高雄市替代役役男捐血活動」，計 98 人參加，捐血 26,250cc。
(三)軍人忠靈祠及忠烈祠春、秋祭典	1. 為緬懷忠烈，軍人忠靈祠燕巢園區及烏松園區於 114 年 3 月及 9 月辦理春祭及秋祭典禮，均邀請當地軍政首長、代表及遺族約 2,000 餘人參與祭典活動，場面隆重、溫馨感人。 2. 為彰顯開國烈士及英勇殉職殉難義士功績，壽山忠烈祠 114 年 3 月 29 日舉行春祭國殤祭典，場面隆重、溫馨感人，並邀請遺族與祭。
(四)本市軍人忠靈祠葬厝業務	本市軍人忠靈祠奉祀國軍忠烈將士之靈，葬厝死亡官兵，以表彰忠烈；軍人忠靈祠有燕巢及烏松二園區，114 年燕巢園區申請單櫃葬厝計 585 件，已葬厝單櫃計 21,147 個(餘容量 1,397 個)；申請雙櫃葬厝計 0 個，已葬厝雙櫃計 4,504 個(餘容量 0 個)。烏松園區單櫃葬厝計 287 件，已葬厝單櫃 11,295 個(餘容量 3,205 個)。
(五)軍人忠靈祠提升服務品質	為求園區為民服務效能，辦理軍人忠靈祠燕巢園區龍塔 3 樓單櫃增設工程，計增設 1,488 個單櫃，經費 502 萬元。另辦理軍人忠靈祠烏松園區三、四樓陽台防水及管理室壁面整修工程，經費 60 萬元，

重要施政項目	執 行 成 果 與 效 益
三、動員管理業務 (一)替代役備役役男管理 (二)替代役備役役男召集 (三)後備軍人管理 (四)後備軍人公益活動 (五)全民防衛動員準備業務	均於本年度辦理完竣。 本市 114 年替代役備役役男列管人數合計 28,220 人。 1. 114 年 5 月 6-9 日、13-16 日及 11 月 4-7 日、11-14 日於中華電信學院高雄所共辦理 4 梯次初級救護員(EMT-1)繼續教育訓練演訓召集，合計召訓 1,240 人，到召率百分之百，藉由複訓延長證照效期 3 年。 2. 114 年 6 月 11-12 日及 11 月 20-21 日、24-25 日辦理替代役備役役男演訓召集實彈射擊訓練，共召訓備役役男 900 人，實施射擊基本課程、模擬射擊、實彈打靶及民防暨全民防衛等課程訓練，到召率百分之百。 3. 落實備役人力平時支援防災救護、協助維護治安，戰時輔助軍事勤務及重大災害搶救與復原工作。 本市 114 年後備軍人列管人數合計 242,731 人。 運用後備軍人組織系統，辦理捐血、掃街防疫等公益活動執行成果： 1. 捐血公益活動： 高雄市兵役處、高雄市後備憲兵荷松協會及高雄市後備指揮部所屬各區輔導中心等於 114 年 1 月至 12 月辦理 19 場次捐血公益活動，計動員後備軍人及眷屬、民眾等 2,138 人，捐輸 811,250cc 熱血。 2. 淨山(灘)、掃街防疫公益活動： 高雄市兵役處、高雄市後備指揮部所屬各區輔導中心及高雄市高縣退伍軍人協會於 114 年 1 月至 12 月計辦理 7 場次淨山(灘)、掃街防疫公益活動，動員後備軍人及眷屬 631 人參與，維護自然生態環境，清除登革熱孳生源，共同守護家園。 1. 本府三合一會報 114 年定期會議分別於 114 年 4 月 29 日及 9 月 17 日假市府消防局 7 樓應變中心舉行，由動員會報、戰綜會報及防災會報等三會報聯合辦理，計有行政院動員會報、行政院災害防救辦公室、高雄市議會、本府會報委員(相關局處首長)、公民營事業單位代表、行政區域內軍事單位、委員與專家學者等參加。 2. 114 年申請國軍兵力支援救災：

重要施政項目	執行成果與效益
	(1)114 年 7 月 6 日至 7 月 9 日丹娜絲颱風及豪大雨期間，國軍支援杉林、那瑪夏、桃源、六龜、茂林、甲仙及旗津 7 區疏散撤離及災後復原工作，兵力共計 174 人次、車輛計 27 輛次。 (2)114 年 7 月 28 日至 8 月 5 日豪雨期間，國軍支援那瑪夏、六龜、茂林及甲仙區公所執行疏散撤離、鄉民安置、維生物資輸送等，兵力共計 240 人次，各式車輛 44 輛次。 (3)114 年 8 月 12 日至 8 月 14 日楊柳颱風期間，國軍支援茂林、那瑪夏、六龜區執行疏散撤離、物資運送等，兵力共計 78 人次、各式車輛計 12 輛次。 (4)114 年 9 月 22 日至 9 月 23 日樺加沙颱風期間，國軍支援六龜、那瑪夏、甲仙、茂林及桃源區執行疏散撤離、物資運送等，兵力共計 84 人次、各式車輛計 20 輛次。 (5)114 年 11 月 10 日至 11 月 13 日鳳凰颱風期間，國軍支援桃源區、杉林區、那瑪夏區、六龜區及茂林區執行預防性疏散撤離等作業，支援兵力共計 111 人次，各式車輛機具 26 輛次。
(六)八二三臺海戰役紀念館業務	為弘揚當年參戰官兵英勇事蹟，衛武營八二三臺海戰役紀念館，讓民眾藉此景仰戰役中的歷史英雄，114 年參觀人數約計 4,470 人。
伍、禮俗宗教	
一、禮儀民俗活動	
(一)端正禮俗改善社會風氣	本市 114 年孝行獎計有 10 名孝行楷模受獎，其中楠梓區呂帝君、甲仙區葉潘玉英榮獲全國孝行楷模殊榮。10 月 14 日第 739 次市政會議上邀請眾位孝行楷模蒞臨，由市長親自頒發獎座。另委託慶聯有線電視股份有限公司拍攝影片，並在高雄都會台及官方 YOUTUBE 頻道播出，讓其孝行事蹟廣為人知。
(二)重視人權意識 尊重性別文化 發展	1. 辦理高雄市 114 年同志業務聯繫會報工作坊暨多元性別教育研習班 1 場次教育訓練，參與對象為高雄市政府各局處出席同志業務聯繫會報同仁、區公所同仁及民政局所屬(戶政事務所、殯葬管理處、兵役處)同仁，以提升同仁同志及多元性別議題敏感度。 2. 本市 114 年同志公民運動由社團法人高雄市同志遊行聯盟協會與民政局共同辦理，以「豪彩投」為主題於 6 月 14 日至 11 月 29 日舉辦「彩虹公民去哪裡」(共 6 場)、「政好投你」(共 4 場)及「高雄豪好玩」(1 場)等 11 場次系列活動，結合在地友善店家、城市導覽、工作坊與講座論壇，透過實地參與、互動學習與公共對話方式，深化市民對多元性別議題的理解。 3. 本市 114 年多元性別單身聯誼於 12 月 7 日及 12 月 14 日舉行，由

重要施政項目	執 行 成 果 與 效 益
三、督辦調解業務	2. 辦理本市 114 年績優宗教團體表揚暨觀摩聯誼 為鼓勵寺廟、教會(堂)力行祭典節約，將節省經費用於興辦公益或慈善事業，以促進地方建設，造福社會人群，於 114 年 10 月 15 日至 16 日辦理「114 年績優宗教團體表揚暨觀摩聯誼」，捐資金額達 100 萬元以上獲表揚的績優宗教團體共 106 家，捐資金額近新臺幣 9 億元。 1. 本市轄下 38 個區公所皆設有調解委員會，並由民政局規劃線上調解聲請服務。為使調解業務更具效率，從 108 年設置改版「線上調解聲請服務平台」，持續擴充前台及後台功能，讓民眾及調解業務承辦人員操作更便利，截至 114 年 12 月底，114 年線上申請調解案件數計 23,142 件，較 113 年 13,986 件成長 9,156 件。 2. 辦理「113 年度各區調解委員會調解績效考評」 114 年 5 月 2 日假民政局四樓防災通報中心辦理初評，11 月 4 日法務部核定本市所轄調解委員會績效為第 2 級，分別為前鎮、三民、苓雅、楠梓、鳳山及左營等 6 區公所。 3. 協助內政部舉辦「113 年調解案件榮獲中央各獎項績優人員表揚大會」 內政部於 114 年 8 月 20 日在臺大醫院國際會議中心舉辦「113 年調解案件榮獲中央各獎項績優人員表揚大會」，本市共 9 位績優調解委員、3 位協同調解里長及 1 位轉介調解警員榮獲表揚。 4. 辦理 114 年績優調解委員頒獎典禮 114 年 7 月 23 日、11 月 4 日在苗栗尚順君樂飯店舉行，共有 24 區調解委員會、148 位調解委員分別榮獲市長獎及局長獎殊榮。
陸、殯葬業務 一、落實便民簡約為民服務 (一)單一窗口受理案件申請 (二)祭祖節日為民服務工作	為提高民眾申辦業務便利性，市立殯儀館及納骨塔服務中心均成立單一窗口受理民眾申請各項殯葬設施的使用。114 年第一殯儀館受理申請殯儀設施(入館人數)21,211 件、火化作業 24,266 件。114 年公墓受理申請土葬 31 件、納骨塔申請晉塔數 25,515 件、環保葬法申請樹灑葬數 2,669 件。 因應民眾清明節掃墓的傳統習俗，為讓民眾方便圓滿地完成此一祭祖習俗，本府特辦理「114 年度清明節為民服務工作」，並成立「掃墓勤務協調中心」，於 3 月 29 日、30 日及 4 月 3 日至 6 日等 6 日配置人員於各主要公墓區、納骨塔區等處現場引導交通動線及提供即

重要施政項目	執 行 成 果 與 效 益
二、提昇殯葬業者服務品質 (一)輔導及管理殯葬服務業者 (二)辦理殯葬設施與殯葬服務業查核及評鑑	時服務。各項服務措施藉由記者會、殯葬管理處臉書及官網「清明專頁」、有線電視跑馬燈、本府 LINE 官方群組等多元方式積極宣導，於 114 年 4 月 6 日圓滿完成。 1.核發殯葬禮儀服務業經營許可案 為落實殯葬管理條例第 42 條規定：「經營殯葬服務業，應向所在地直轄市、縣(市)主管機關申請經營許可後，依法辦理公司或商業登記，並加入殯葬服務業的公會，始得營業」。本市殯葬服務業申請經營許可，114 年度許可 43 件、備查 42 件、變更 45 件、歇業 15 件、停業 5 件、復業 1 件，共計 151 件。至 114 年 12 月底止，本市許可家數計 739 件，外縣市備查家數 896 件，合計 1,635 家。 2.處罰違反殯葬管理條例規定案件 本市 114 年度違反殯葬管理條例案件共計 7 件，經裁處行政罰鍰總計 69 萬元，已繳納罰鍰 69 萬元整。 1.辦理殯葬設施與殯葬服務業查核評鑑 (1)查核評鑑辦理情形： ①殯葬禮儀服務業：評鑑區域為本市新興區、前金區、苓雅區、鳥松區、仁武區、大社區、燕巢區、岡山區、路竹區、阿蓮區、永安區、彌陀區等 12 行政區共計 199 家，扣除停業 4 家合計 195 家應受評；另跨區參加計有 6 家，本次受評鑑業者共計 201 家。 ②公立殯葬設施：自行辦理評量計有 2 家殯儀館、28 座納骨塔。實地評鑑單位：本市第二殯儀館仁武本館、大社分館、旗山區納骨塔、內門區納骨塔等 4 處。 ③私立殯葬設施：計 10 家 11 設施。 (2)經查核評鑑結果： ①殯葬禮儀服務業：優等 10 家。 ②公立殯葬設施：優等 3 家、甲等 1 家。 ③私立殯葬設施：優等 10 家。 (3)查核評鑑 114 年度績優業者名單，將上網公布、製作宣傳海報張貼各公立殯葬設施及公私立醫院，並於 115 年 1 月 30 日舉行公開頒獎，且於各殯儀館、火化場等共 7 處公布績優業者及聯絡方式。 2.為落實生前殯葬服務契約的管理及保障消費者的權益，依據查核

重要施政項目	執 行 成 果 與 效 益
三、營造優質治喪環境 (一)推動殯葬環保措施 (二)改善及增建納骨塔設施 四、匡正喪葬禮俗	生前殯葬服務契約協調聯繫實施方案，辦理 113 年度生前契約業者會計師查核，清查轄內 6 家業者，於 114 年 8 月 26 日查核完成，結果皆符合規定。 1. 推動環保金爐委外經營及禁止庫錢露天燃燒 為徹底解決露天焚燒紙庫錢的空氣污染問題，本市殯葬管理處於 103 年 1 月創全國之先，設置 4 座附有完整空污防制設備的環保金爐(第一殯儀館 3 座、第二殯儀館 1 座)。另 106 年 12 月 22 日再首創環保金爐委外經營管理，完成既有 4 座環保金爐設備移交予廠商開始收費經營管理(OT)；另增設 2 座環保金爐(BOT)，於 107 年 4 月完工後，露天燃燒並於同月退場，114 年焚燒量為 1,525 公噸，自此本市完全禁止庫錢露天燃燒。 2. 本市公立殯儀館禮廳全面實施電子輓額 為推動垃圾減量環保措施，避免燃燒傳統布(紙)製輓額造成空氣污染，112 年 9 月第一殯儀館開放多功能祭拜廳全面實施電子輓額，禁止傳統布(紙)製輓額。 3. 推廣環保樹灑葬使用 為落實殯葬設施環保化，本市設置 3 處樹灑葬區：旗山多元葬法生命園區樹葬區、燕巢深水璞園樹灑葬區及杉林生命紀念館樹灑葬區。截至 114 年 12 月 31 日，燕巢區樹葬申請 8,012 件，旗山區樹葬申請 7,144 件，杉林區樹葬申請 2,581 件，共 17,737 件；旗山區灑葬申請 601 件，燕巢區灑葬申請 1,997 件，杉林區灑葬申請 3,190 件，共 5,788 件，環保樹灑葬申請案件合計 23,525 件。 1. 114 年「公立納骨塔櫃位及神主牌位增設工程。」(開口契約) 於旗山區、鳥松區、大樹區、湖內區、彌陀區、杉林區、內門區、鳳山區、大社區、仁武區、旗津區增設 12,538 個納骨櫃位及 1,850 個神主牌位，於 114 年 5 月 29 日開工，10 月 27 日全數完工，並於 12 月 11 日驗收完成。 2. 114 年高雄市公墓道路擋土牆、納骨塔設施改善工程 經費 581 萬 5,000 元，114 年 3 月 18 日開工，施作地點及工項如下：茄荳區示範公墓園區道路改善、旗山納骨塔園區道路改善、深水公墓入口牌樓拆除、旗山第三公墓排水設施改善、內門第七公墓道路改善，6 月 11 日完工，6 月 23 日驗收完成。 為響應國家推動「環保自然葬法」政策、倡導節葬、環保觀念及為

重要施政項目	執 行 成 果 與 效 益
了地球的永續發展，俾利於推廣及提供民眾多元選擇，於 114 年 4 月、6 月、9 月、11 月共舉辦 4 場「聯合海葬」。 柒、戶政業務 一、加強戶政人員訓練 二、嚴密戶籍管理，消弭遷出未報及虛報遷徙人口 三、改善服務態度 （一）強化服務禮貌、提升服務形象	1. 委託本府人力發展中心辦理「戶政人員研習班」，計 40 人次參訓；「戶政管理研習班」，計 40 人次參訓。 2. 為增進志工服務認知及培養嶄新且具有創意的行動融入服務之中，辦理 114 年「戶政志工講習會」計 270 人次參加。 3. 配合內政部辦理「戶政業務(管理、實務)分區研習會」，管理班、實務班 2 梯次共計 28 人參訓。 4. 為強化戶政人員業務專業知能，各戶政事務所邀請資深戶政人員或請業務相關主管，辦理戶政法令、公文講習、服務禮貌及實務經驗互動交流等教育訓練，計 305 人次參訓。 5. 為培養具有領導潛能之優秀戶政人員，並建立戶政人才資料庫，辦理「戶政人員培訓課程」計 25 人參訓。 1. 戶政事務所於受理民眾遷徙登記時，如發現有異常情形者，設簿列管主動查處或洽分駐（派出）所派員協助會查，至114年12月31日止，共查察32,784人，查明實際居住者31,881人，虛報遷徙依規定辦理撤銷遷徙登記或主動辦理遷出登記者903人。 2. 戶政事務所受理民眾遷徙登記後，轄內分駐（派出）所勤務區員警依勤區查察處理系統取得戶籍資料訪查，發現戶口狀況與戶籍資料不符時，通報戶政事務所依規定辦理。 1. 戶政事務所實施「起身迎賓」與申辦案件「預審制度」。戶政人員「起身迎賓」可拉近與民眾的距離，建立親切服務的形象；實施「預審制度」，透過預先審核申辦案件所需備妥的文件，減少民眾等待時間過久又無法辦妥案件的抱怨，114年計服務695,335人次。 2. 按戶政事務所員額編制規模，每季每所實施電話服務禮貌測試1至2次，114年全年計測試924次。 3. 遴選態度良好、熟悉各種法令人員擔任櫃台窗口作業，並加強訓練櫃台服務人員的服務態度及處理各項申辦案件的專業知能，縮短民眾等候時間。 4. 協請志工主動招呼民眾，引導洽公民眾至需求櫃台，給予民眾良好印象。 5. 戶政事務所不定期舉行改善服務態度檢討會，檢討與分享服務態度優劣案例，使同仁更加注意與改進。

重要施政項目	執 行 成 果 與 效 益
(二)提供單一窗口服務	加強櫃台服務功能，提供單一窗口服務，整合內部服務流程，於辦公廳舍明顯處，設置申辦程序的標示；另對於不符規定的申請案件，一次告知，114年計開立15,902張一次告知單。
(三)探查民意趨勢，建立顧客關係	1. 訂定「為民服務工作意見調查表」，由戶政事務所交洽公民眾填寫，以瞭解市民對戶政服務的滿意度，作為改進服務之參考。 2. 戶政事務所均設置民意信箱(計48處)及首長信箱，提供民眾隨時提供建言，對於民眾申訴案件，專人即刻回覆處理。 3. 建立民眾抱怨處理機制，提供即時、有效的處理，加強後續追蹤處理改善，降低民眾抱怨頻率。
四、加強為民服務措施	
(一)推動跨機關服務	1. 戶政跨機關便民資訊平台通報服務提升為「N合1」，讓民眾在戶政事務所辦理戶籍遷徙或變更姓名後，僅需填妥「通報作業民眾同意書」並勾選申辦項目，即可由戶政人員於線上登錄並立即傳輸同意書至相關機關完成地址或姓名變更申請手續，節省民眾寶貴的時間，114年服務471,899件。 2. 推動跨機關「遠距視訊服務網服務」，便利民眾申辦各項稅捐業務，戶政事務所與稅捐稽徵處合作，由美濃、路竹等2個戶政事務所及林園等12個分辦公處，設置遠距視訊系統設備與本市稅捐稽徵處所屬鳳山、大寮、岡山及旗山分處連線，提供行動稅務服務，114年受理23,455件。 3. 為避免護照遭冒辦，配合外交部辦理「護照親辦人別確認」作業，自109年8月11日起可選擇由戶政事務所代收、代辦、代領護照，另可同時申請自動通關註冊資料通報移民署服務，114年受理44,344件。 4. 為鼓勵市民生育並獎勵、慰勞婦女生育及養育之用心，本市各戶政事務所協助社會局受理民眾申辦婦女生育津貼，114年計12,297件。 5. 為擴大便民服務效益，本市與澎湖、金門、連江、臺東、花蓮及屏東等縣市實施跨域合作，各戶政事務所實施戶政業務行政協助，受理民眾申辦出生(含同時認領)戶籍案件，使戶政服務零距離，免除民眾奔波往返舟車勞頓之苦。114年計受理96件。 6. 強化機關連結作業，減少民眾申請戶籍謄本，各機關透過連結平台取得戶籍資料，區公所對於社會救助案件直接造冊由戶政事務所提供戶籍資料，114年主動協查15,161件。

重要施政項目	執 行 成 果 與 效 益
(二)延長戶政服務時間	1. 賡續推動午間不打烊服務措施，本市各戶政事務所中午休息時間繼續上班服務民眾，114年受理222,031件。 2. 推動「6912—戶政週末貼心服務」，每週六上午9時至12時，由本市各戶政事務所彈性上班，繼續受理民眾戶籍登記案件，114年受理69,291件。 3. 假日派員受理結婚登記，配合97年5月23日民法修正施行，結婚由儀式婚改為登記婚，各戶政事務所應民眾登記結婚之需，配合於假日受理預約結婚登記案件，114年受理1,137件。
(三)主動關懷及提供客製化服務	1. 首創戶政到宅免付費服務專線「0800380818」，縣市合併後擴大連結1999市民服務專線，提供年邁長者及重大傷病民眾申請須親自申辦的案件服務，只要1通電話，即派員到現場收件，114年受理1,071件。 2. 秉持「老吾老以及人之老，幼吾幼以及人之幼」視民如親的精神，各戶所設置「愛心親善櫃台」，專人專櫃服務年長、身心障礙、懷孕婦女或攜帶嬰幼兒者，免抽取號碼牌，114年受理4,932件。 3. 規劃民眾候件休息區、愛心服務台，備舒適座椅、書報雜誌、老花眼鏡、愛心傘及茶水設施等供民眾使用。 4. 針對殘障朋友，設置專用電鈴、步道、廁所、電梯等設施，並派專人接待引導，114年服務1,947件。 5. 為服務國中三年級學生年滿14歲初領國民身分證，戶政事務所每年3月至5月期間，前往轄內各國中受理申請，114年受理9,661件。 6. 建置中英雙語標示，營造雙語環境，便利外籍人士洽公。 7. 本市戶政事務所於36處服務據點設置「iTaiwan」無線上網熱點、48處提供手機免費充電服務，提供民眾免費上網及手機充電的服務。 8. 提供協尋親友服務 民政局訂定「高雄市各戶政事務所提供協尋親友服務實施計畫」，在依法原則下，運用戶政現有資源，由戶政事務所代轉尋人訊息，讓被尋人自行決定是否聯絡，提供民眾一個尋找失聯親友的管道，114年受理515件。 9. 全國首創成立「行動戶政所」 本市於104年9月成立「高雄市行動戶政所」，前往高雄漁會、文藻外語大學、正修科技大學、高雄師範大學等據點，提供便捷的戶政服務，114年受理5,294件服務案件，免除民眾因工作或就學而產生申辦時間安排的困擾，深受民眾肯定。 10. 推動「走動式櫃台」創新服務

重要施政項目	執 行 成 果 與 效 益
(四)加強戶政服務 宣導、行銷市政	因應數位化時代趨勢，本市戶政事務所以開創新服務的方式，打造出更人性化、即時互動的「走動式櫃台」，讓服務人員走出櫃台運用平板電腦，主動提供民眾諮詢、預審等走動式服務，透過「戶政資訊服務網」及「戶政線上 e 指通 APP」等平台，提供民眾各項戶政業務申辦須知、便民措施介紹與最新戶政法令宣導等即時性服務及正確的資訊。 11. 全國首創「高雄市戶政線上 e 指通」APP 服務 建置「高雄市戶政線上 e 指通」APP 系統，改造申辦流程，讓民眾透過 e 指通隨時隨地線上申辦戶籍登記，將申請資料連同應附繳證件掃描或以相機拍照影像檔上傳作業系統完成登記，再前往戶政機關取件，縮短申辦等候時間，並提供線上預約、最新消息、戶政資訊、線上查詢及尋找戶所等服務項目，114年受理9,334件。 12. 開辦行動支付繳納規費服務 本市各戶政事務所於107年7月1日全面開放信用卡或智慧型手機行動支付 APP 支付戶籍謄本、國民身分證、戶口名簿、印鑑證明、自然人憑證等全部戶政規費服務，民眾免攜帶現金、免找零，貼心便民又快速。 13. 戶政規費收據無紙化 本市自110年6月1日起提供戶政規費雲端查詢服務，民眾申辦戶籍案件後於次工作日中午12時即可線上查詢及下載規費收據，提升戶政 e 化服務功能。 1. 宣導各項戶政便民措施及執行成效，指定專人定期蒐集輿情報導，並善用報章傳播媒體及召開記者會，廣為宣導各項戶政服務執行績效，114年計2次新聞台（電台）專訪、121次新聞發佈。 2. 民政局網站隨時提供各項便民服務措施及政令等資訊，同時督促本市各戶政事務所配合於網站加強宣導政策及政令，適時公布戶政服務執行成效。 3. 本市各戶政事務所均設置公布欄、網站、市政宣導區及跑馬燈，加強宣導政令及便民服務措施，114年計宣導270則訊息。 4. 建置「高雄市戶政資訊服務網」，網站提供戶政服務、案例法規、線上服務、人口統計及新住民等5大服務主題，即時提供戶政最新消息、戶政案例與法規等戶政訊息，各戶政事務所可於網站適時連結，以達成資源共享之目的；為配合智慧型手機及平板電腦的使用潮流，本網站採自適應模式設計建置（即網頁可自動適應所有尺寸螢幕觀看），方便民眾透過電腦及行動裝置隨時隨地上網瀏覽。 5. 成立雄愛民臉書(Facebook)粉絲專頁，宣導各項戶政法令及便民服務措施，即時行銷及溝通縮短與民眾的距離，114年計宣導23則訊

重要施政項目	執 行 成 果 與 效 益
(五)建置戶政網路掛號系統	息。 民政局開辦網路掛號服務，民眾可於申辦案件前先行上網預約洽辦日期及時間，同時選擇申辦之戶政事務所，有效節省於戶政事務所現場等候時間，114 年計受理 5,738 件。
五、辦理新住民生活適應輔導及活動	
(一)開設學習課程，舉辦活動，輔導適應在地生活	1. 為協助新住民早日適應在臺生活，114年開設4班「新住民生活適應輔導班」(每班上課時數30小時)，計123人參加。 2. 向內政部新住民發展基金申請200萬9,830元經費，開辦19項研習課程及活動，計6,740人共同參與。 3. 本市各戶政所結合 NGO 團體合作辦理新住民學習課程(活動)」，共計辦理17場次、745人共同參與。 4. 辦理「新聚高雄 誰來野餐」多元文化市集活動，計逾5,000人次參與。
(二)建置專屬網站與服務窗口	1. 為加強對新住民生活照顧輔導，建置新住民7國語言服務網，提供新住民方便查詢局(處)服務內容；另將市府各機關常見問題，以淺顯易懂問答方式建置新住民生活實用小學堂 Q&A，以利其查詢參考。 2. 於本市各戶政事務所設置「新住民生活諮詢服務窗口」，協助提供各項諮詢及轉介服務，114年服務564件。
六、製發門牌及門牌整編，便利地址查尋及戶籍管理	1. 114年各戶政事務所製發門牌，共計29,408面。 2. 為加強尋址功能，於本市各重要道路路街騎樓樑柱增設大型中英雙語指示門牌，累計達29,584面。 3. 本市各戶政事務所依門牌清查計畫，如發現門牌老舊模糊不清、損壞、脫落及未編釘者，立即主動協助辦理，114年協助民眾補(換)發門牌計3,069面。
七、辦理志工研習會	114 年 6 月 10 日辦理高雄市戶政志工講習會，計有 270 人參加，帶領戶政志工從課程中學習志願服務的本質及技巧，藉以讓志工人員發自內心的提升志願服務熱忱，凝聚群體向心力，創造優質志願服務團隊。
八、舉辦戶政日慶祝活動	於 114 年 9 月 12 日舉辦戶政日慶祝活動，表揚本市 18 位績優戶政人員、30 位志工，以激勵戶政人員工作士氣及肯定戶政人員工作績

重要施政項目	執 行 成 果 與 效 益
九、推行人口政策宣導工作 捌、基層建設 一、基層建設小型工程執行成果 二、辦理基層建設小型工程教育訓練 三、配合研考會推動工程查核	效，並適時宣導戶政重點業務。 1. 民政局為本市人口政策宣導成果彙整主責單位，除賡續推動各項人口政策宣導工作外，更積極推動「特色日結婚送好禮」、「金鑰子~祝好孕」及單身聯誼等各項鼓勵婚育活動，以落實本市人口政策宣導目標。 2. 114年5至11月由本市戶政事務所辦理6場市民單身聯誼活動，共計418人參加，以鼓勵未婚市民朋友「願婚」、「樂婚」意願。 1. 辦理 6 公尺以下巷道路面、小型排水溝修建基層建設成果維護 213 件。 2. 辦理充實各區里活動中心設備及修繕 49 件及民政公有為民服務設施 40 件。 3. 協同本府工務局、道路養護工程處與水利局組成工程考核小組，就小型工程品質及行政作業，考核區公所 113 年執行成果。考核方式採分組審查，第一組(旗山、美濃、六龜、甲仙、杉林、內門、田寮及阿蓮區)評定結果六龜區公所為分組第一名；第二組(林園、大寮、大樹、大社、仁武、鳥松、岡山、橋頭、燕巢、路竹、湖內、茄萣、永安、彌陀及梓官區)評定結果林園區公所為分組第一名；第三組(鹽埕、鼓山、左營、楠梓、三民、新興、前金、苓雅、前鎮、旗津、小港及鳳山區)評定結果三民區公所為分組第一名；餘 32 區公所表現皆達敘獎標準，予以敘獎鼓勵；另缺失部分已請區公所加以檢討改進，以確保小型工程品質。 1. 為提升區公所查核成績，民政局與本府工程施工查核小組共同推動「中小型民生工程提升方案 3.0」，針對常見的 AC 路面、PC 路面、擋土牆及側溝等分項工程，彙整查核重點及常見缺失，編製分項工程查核重點及常見缺失教材，彙編品質管理標準及辦理教育訓練。 2. 本方案規劃每年辦理教育訓練，114 年 10 月 28 日由資深查核委員(台鋼科技大學劉文宗老師)擔任講師，就「AC 及 PC 道路工程施工實務教育訓練」進行授課，對象包含區公所課長、承辦、監造單位及承攬廠商。 為配合行政院公共工程委員會提升全國施工查核比率，民政局於 110 年起加入本府施工查核小組成員，負責查核區公所辦理的公告金額至 1 千萬元工程，114 年度辦理 13 場查核，協助本府工程查核業務

重要施政項目	執 行 成 果 與 效 益
玖、整體風險管理(含內部控制)推動情形	順利推動。 民政局及所屬兵役處、殯葬管理處已依「行政院及所屬各機關風險管理及危機處理作業原則」，將風險管理(含內部控制)融入日常作業與決策運作，考量可能影響目標達成之風險，據以擇選合宜可行之策略及設定機關之目標(含關鍵策略目標)，並透過辨識及評估風險，採取內部控制或其他處理機制，以合理確保達成施政目標。