

# 高雄市美濃戶政事務所 110 年度提升服務工作計畫

## 壹、計畫依據

高雄市政府民政局 110 年 1 月 25 日高市民政秘字第 11030190800 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 110 年度提升服務執行計畫」。

## 貳、計畫目標

賡續推動以「以民為本服務至上」的核心價值，重視民情、輿情，並在資訊與流程的透明公開下，整合政府服務效能，擴大服務領域，提供專業、便捷及高效率的全方位優質服務。

## 參、實施對象

本所暨所轄六龜、茂林、桃源辦公處。

## 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。	依業務特性、顧客需求及年度重點工作，研訂工作計畫，提升服務品質工作，落實為民服務；計畫經審定後公開於本所網站。	所本部
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、訂立標準作業程序/SOP： 訂立標準作業程序(臨櫃、網路、行動)，包括流程、流程圖與核辦時限，登載於本所網站及等候區，提供民眾申辦時參閱。 2、檢討表單及作業流程： 檢查及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、證件正本、影本、謄本等。 3、提升服務專業能力： 配合年度訓練需求，辦理相關人員講習訓練，鼓勵人員參與戶政專業知識、業務相關等課程訓練及數位學習線上課程訓練。	所本部 六龜辦公處 茂林辦公處 桃源辦公處
	(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。	1、臨櫃主動引導服務： 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。 2、一次完整服務：	所本部 六龜辦公處 茂林辦公處 桃源辦公處

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>持續辦理戶政法令實務研討，提升同仁對法令專業的熟稔度，俾利民眾臨櫃或電話諮詢能「正確性」、「一次性完整告知」之專業能力，避免民眾多次洽詢申辦。</p>	處
<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>1、注重服務禮貌： 定期辦理「服務滿意度調查」及「電話服務品質及禮貌測試」。</p> <p>2、友善洽公環境： (1)設置綜合受理櫃台、實施一處收件全程服務之便民措施，設置服務台，由志工提供引導及業務諮詢服務。設置「愛心親善櫃台」提供年邁長輩、身心障礙者、懷孕婦女及攜帶嬰幼兒者免抽號碼牌、免等候，直接由志工或服務人員引導至「愛心親善櫃台」優先辦理之服務。 (2)提供預審機制，由輪值人員或主管人員主動提供民眾諮詢，並預先審查所申辦事項及所攜文件是否齊備，以免民眾耗時空等或徒勞奔波。 (3)設置中、英、客語標示、停車空間、等候區、性別或無障礙設施等，建置合宜的服務環境。服務人員營造客語洽公環境，且服務項目、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>3、定期維護設施： 辦理洽公環境設備檢查及使用者滿意度調查，適時更新改善。</p>	所本部 六龜辦公處 茂林辦公處 桃源辦公處
<p>(四)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>	<p>1、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 無線上網服務。</p> <p>2、運用團隊合作精神發揮腦力激盪，鼓勵員工創新研提，簡化作業流程、工作程序一攷化及標準化，發展優質服務。</p>	所本部 六龜辦公處 茂林辦公處 桃源辦公處
<p>二、重視全程意見回饋及參與，力求服</p>	<p>(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</p>	所本部 六龜辦公處 茂林辦公處

工作要項		工作重點	業務單位
務切合 民眾需求	務。	<p>討改善合法制定符合民意之政策。</p> <p>2、善用群眾外包： 利用本所網站共用平台區、網路社群(粉絲專頁)，提供政令宣導並邀請針對公共議題提出建言協力合作。</p>	桃源辦公處
	(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>1、輿情回應機制： 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。並針對處理結果進行滿意度調查，分析檢討改進，進而產出新的服務措施。</p> <p>2、常見問題集(FAQ)： 透過民眾經常詢問的案件，整理後回饋，置於機關網站又或連結高雄市戶政資訊服務網「戶政問題常見問答」供民眾下載參閱。</p> <p>3、大數據分析： 善用滿意度調查、滿意度相關數據統計分析，做為未來改善之參考。</p>	所本部 六龜辦公處 茂林辦公處 桃源辦公處
	(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。	機關服務滿意度調查主要瞭解民眾對服務的感受，並將滿意度調查結果進行檢討與改善，瞭解民眾對機關及各項服務務措施之感受，回饋於業務，持續精進。	所本部 六龜辦公處 茂林辦公處 桃源辦公處
	(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	陳情管道多元化，建立輿情回應機制，強化本所陳情管道、線上即時陳情服務系統或FB等功能，針對陳情案積極回應。	所本部 六龜辦公處 茂林辦公處 桃源辦公處
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。	<p>1、建置全功能化單一窗口： 提供民眾多種、整合服務-即「一處收件、全程服務」，包括申辦、繳費、取件一櫃完成強調以內部作業取代民眾奔波，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。</p> <p>2、客製化或行動化窗口： (1)提供定期駐點行動化服務並由民眾視需求向本所申請預約或行動化服務。</p>	所本部 六龜辦公處 茂林辦公處 桃源辦公處

工作要項	工作重點	業務單位
	(2)提供民眾客製化跨機關通報服務。	
(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、線上申辦服務網站建置線上申辦系統，賡續推動戶政線上e指通APP，並連結高雄市戶政資訊服務網系統，提供民眾申辦、預約及查詢功能。</p> <p>2、逐年擴展線上服務項目調查民眾需求，適時反映增加戶政線上e指通線上申辦項目，並廣為宣導，提高線上服務案件。</p>	<p>所本部 六龜辦公處 茂林辦公處 桃源辦公處</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、利用跨機關便民服務資訊平台，協助戶籍異動及更名民眾直接向地政、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及公、民營事業等機關(構)申請變更戶籍地址及姓名；提供國軍人員結婚、生育、喪葬或殮葬補助費跨機關服務，提供全程整合服務，減少民眾往返各相關單位辦理資料異動手續，以達全程整合服務目標。</p> <p>2、本所網頁連結高雄市性別主流化專區及新住民培力發展資訊網…等，提供民眾下載參閱。</p>	<p>所本部 六龜辦公處 茂林辦公處 桃源辦公處</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>提供多元的網路參與管道，如民意調查，供民眾反映意見或利用網路社群(如Facebook、LINE等)，觀測重要市政輿情趨勢，以掌握民眾對本所或戶政業務建言。</p>	<p>所本部 六龜辦公處 茂林辦公處 桃源辦公處</p>
四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用(服務零落差)	(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>審酌業務屬性，針對本區弱勢、新住民等特殊族群及偏遠交通不便地區之特性，提供到府(宅)、駐點等行動化服務、線上申辦及假日預約服務。</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>1、善用地社會資源結合南洋姐妹會及當地新聞媒體(月光山雜誌)協助刊登政府服務訊息或重大政策，以推動政府服務。</p> <p>2、每月第2及第4個星期三駐點美濃農會辦理行動化服務、配合附近學校，註冊期間及行動不便之民眾，</p>



工作要項	工作重點	業務單位
	<p>機動適時服務，發揮行動戶政服務最大功效。</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，提供可替代的服務管道。</p>	<p>所本部 六龜辦公處 茂林辦公處 桃源辦公處</p>
<p>五、開放政府透明治理，優化機關管理創新</p>	<p>(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> <p>1、賡續推動各機關應用戶政資訊連結作業，配合市府跨機關便民服務資訊平台擴大服務案，提供公務機關查驗戶籍資料，簡化應用機關作業流程，民眾申辦免書證，提升政府機關整體為民服務品質。</p> <p>2、連接法務部刑事資料查驗查證服務系統及戶役政資訊系統查詢中外旅客個人歷次入出境資料查詢系統，查詢民眾刑事及出入境等相關資料，便利辦理國籍、文件核發及戶籍登記案件時，達到免書證及查對機制。</p> <p>3、配合推動跨機關資訊整合平台，透過戶役政電子閘門提供各有關機關查詢民眾簡易資料，提升資訊資源共享及使用效率。</p> <p>4、利用本市地籍圖資料查詢系統，便利圖資流通共享、加值應用，提高服務效能。</p> <p>5、定期更新並積極維護網站(頁)、臉書資訊，避免有錯誤、過期資訊或超連結無效等情形。</p> <p>(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> <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，</p>	<p>所本部 六龜辦公處 茂林辦公處 桃源辦公處</p> <p>所本部 六龜辦公處 茂林辦公處 桃源辦公處</p> <p>所本部 六龜辦公處 茂林辦公處</p>

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>推動服務創新。</p> <p>2、鼓勵同仁研提業務革新建議案件，達到減少核章數及簡化流程目的。</p> <p>3、製作各項服務案件統計表、印製標準申請書表於網站及服務場所供民眾使用，建立作業標準規範。</p> <p>4、運用團隊合作積極創新之精神，鼓勵本所員工全面參與，建立自我之機制。提供民眾線上申請服務增進便民服務之效能，並適時檢討各項申辦案件書表的必要性。</p>	桃源辦公處
六、掌握社經發展趨勢，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>對於(服務措施或專案)關鍵問題，透過媒體、社群網站等多元管道蒐集服務對象意見，並妥適釐清問題，分析瞭解和當前社經發展趨勢或重大關鍵議題的關聯性，及對民眾或利害關係者的重要性等。</p> <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、以網頁方式提供給民眾網路申辦服務，包括民眾線上申辦、預約服務等方式之服務，提供民眾便利、彈性服務。</p> <p>2、透過手機APP下載「戶政線上e指通」、戶役政管家APP，提供民眾不限場域、時間、設施的服務。</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>以資源整合及共享角度出發，賡續推動跨機關服務資訊平台運用，強化各機關(單位)橫向聯繫，及垂直服務整合，提升合作關係。例如：</p> <p>1、結合社會資源： 如運用志工服務，整合民間團體與建立社區夥伴關係，或透過公私協力、異業結盟、群眾智慧等方式，推動公共服務。</p> <p>2、善用群眾智慧： 透過多元網路參與管道，匯集群眾智慧，參與精進服務措施；由民眾提出意見構想選擇後，再由政府落實。</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： 運用社會資源或共同合作模式求有價值之創新服務型態與方式，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、內部效益： (1)不定期舉辦的所務會議，就實務</p>	<p>所本部 六龜辦公處 茂林辦公處 桃源辦公處</p> <p>所本部 六龜辦公處 茂林辦公處 桃源辦公處</p> <p>所本部 六龜辦公處 茂林辦公處 桃源辦公處</p> <p>所本部 六龜辦公處 茂林辦公處 桃源辦公處</p>

工作要項		工作重點	業務單位
		研提各項創新性業務、修正法規、簡化作業流程、整合內部業務或各戶政事務所橫向聯繫業務，以解決共通性服務問題，提升行政效能。 (2)配合年度訓練需求，辦理相關人員講習訓練，鼓勵人員參與戶政專業知識、業務相關等課程訓練，並鼓勵同仁參與中央、地方訓練中心開設相關課程及數位學習線上課程訓練，自我充實。	

#### 伍、管制考核及獎懲：

一、平時查核：結合所務會議暨為民服務工作檢討會確實檢討改進為民服務工作，並配合上級機關辦理不定期查核。

二、年度查核：配合高雄市政府民政局辦理年度工作考核。

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。