

# 高雄市旗山戶政事務所115年度提升服務工作計畫

## 壹、計畫依據

高雄市政府民政局115年度提升服務執行計畫。

## 貳、計畫目標

以「以民為本服務至上」的核心價值，重視民情、輿情，樹立親切服務形象，結合民間資源，提供全方位優質服務。

## 參、實施對象

本所同仁共同參與並執行。

## 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。	依據業務特性、民眾需求及年度重點工作，研訂工作計畫，公布於機關網站及服務場所。	本所
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。	<b>1. 訂立標準作業程序(SOP)</b> 訂定申辦案件之 SOP 標準作業流程，公布於服務場所或網站，提供民眾參閱。	本所
		<b>2. 建立服務及時、一致性</b> 訂定各項申請作業之辦理期限，並公布於網站，確保於限期內完成。	本所
		<b>3. 提升服務專業能力</b> (1)辦理或指派同仁參與各項研習、教育訓練，並鼓勵同仁多加利用數位學習，充實各項專業知能，讓服務能力與時俱進。 (2)定期召開所務會議暨為民服務工作檢討會，即時檢討為民服務工作及報告跨機關服務成果，並修正工作缺失，增進服務效能。 (3)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、確保工作	本所

工作要項	工作重點	業務單位
	程序一致化及標準化。	
	<b>4. 檢討各項作業流程</b> 檢討各項作業流程及申請表單，推動無紙化服務，簡併或減少應附文件種類。	本所
(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。	<b>1. 服務資訊公開透明</b> 於辦公場所及機關網站主動公開服務資訊，如服務項目、常見問題集(FAQ、Q&A)、法規、應備表件等。	本所
	<b>2. 申辦案件多元化查詢管道</b> 提供受理案件多元查詢管道(包含現場、電話、郵件、線上)，方便民眾查詢案件處理進度。	本所
(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。	<b>1. 服務設施合宜程度</b> (1)持續改善戶所辦公環境，營造友善節能洽公環境，規劃便捷服務動線，充實「核心設施」、「一般設施」(包含各項申請動線、書表範例、文宣資料、多與標示、停車空間、等候區、性別及無障礙設施等)及有必要的使用說明與管理、每年至少辦理1次洽公環境設備檢查、提供優質洽公環境品質。 (2)依「行政院及所屬各機關(購)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。	本所
	<b>2. 網站使用便利性</b> 提供多元及便利的資訊檢索服務，以及確保網站內容的正確性及有效連結等，並通過無障礙網站標章認證。	本所
	<b>3. 檢覈服務行為友善性</b> 加強訓練服務人員電話及櫃檯服務禮儀，建立親切有禮的服務氛圍，並定期辦理「服務滿意度調查」及「電話服務品質及禮貌測試」。	本所

工作要項	工作重點	業務單位
	<p><b>4. 民眾臨櫃洽公便利性</b>            實施「預審制度」，預先審查申辦事項是否為戶所權責業務及申請人攜帶知書證文件是否備齊，以免民眾耗時空等或徒勞奔波。</p>	本所
	<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><b>1. 鼓勵創新研究推動社會關懷服務</b>            鼓勵同仁就實務研提各項創新性業務、修正法規、簡化作業流程、整合內部業務或橫向聯繫其他各戶政事務所以人為本運用數位科技、公私協力，以解決共通性服務問題，提升行政效能。</p>	本所
	<p><b>2. 鼓勵標竿學習</b>            (1)藉由觀摩優良機關及取他機關長處與經驗，學習標竿學習機關之優點與優勢，激發創意想法及改進成長，提升機關管理與服務品質。            (2)鼓勵同仁參與「政府服務獎」及績優戶政人員評選，藉由評獎提升戶政服務品質，提升同仁榮譽感及自我實現並爭取機關良好形象。</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。</p> <p><b>1. 建置參與多元管道</b>            (1)建置民眾建言管道，如意見信箱、1999申訴專線、意見調查表等，並盡速予以回應。            (2)訂定民眾建議意見(含新聞輿情)處理機制，及提供協談會商方式，檢討改善不合時宜作法。</p>	本所
	<p><b>2. 善用異業結盟、專案委外</b>            不定期配合他機關(區公所、國稅局、大專院校等)各類集會活動，妥適規畫戶政業務相關宣導活動。</p>	本所
	<p>(二)善用各類意見調查工具</p> <p><b>1. 建立輿情回應機制</b>            針對民眾意見、抱怨及新聞輿</p>	本所

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>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>情，設有相關的回應機制，妥善掌握回應時效，即時解決紛爭、降低民怨、有效處理民眾問題。</p> <p><b>2. 收集及更新常見問題集 (FAQ)</b> 民眾經常詢問的案件，整合為「常見問題集」(FAQ)，置於機關網站供民眾參閱。</p> <p><b>3. 大數據分析</b> 善用人口統計資料、滿意度調查、陳情案件等數據，進行形態、地域分佈、回覆時限、滿意度…等相關數據統計分析，做為未來改善之參考。</p>	<p>業務單位</p> <p>本所</p> <p>本所</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><b>辦理服務滿意度調查</b></p> <p>(1) 外部顧客滿意度調查：辦理「為民服務民意問卷調查表」、「電話禮貌測試」、並將結果加以分析及檢討改進。</p> <p>(2) 機關內部滿意度調查：每年辦理內部顧客滿意度調查，了解同仁期望、重視的關鍵需求，並進一步檢視機關內部服務品質。</p>	<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><b>1. 建立輿情回應機制</b> 針對民眾意見、抱怨及新聞輿情，設有相關的回應機制，妥善掌握回應時效，即時解決紛爭、降低民怨，有效處理民眾問題。</p> <p><b>2. 強化機關陳情管道</b> 建置民眾建言管道，如意見信箱、1999申訴專線、意見調查表及FB社群意見等，使陳情管道多元化，並盡速予以回應。</p>	<p>本所</p> <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>(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</p> <p><b>1. 全功能化單一窗口</b> 建置綜合受理櫃台，實施一處收件全程服務之便民措施，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</p>	<p>本所</p>

工作要項	工作重點	業務單位
便捷度。	紙本資料，達到便民及效率成效。	
	<b>2. 減除申辦案件需檢附之書表 騰本</b> 運用資訊平台進行跨機關電子查驗，取代民眾檢附紙本佐證資料。	本所
	<b>3. 提高業務申辦便捷度</b> 透過跨域合作、行動化戶所及跨機關通報等服務，減少民眾往返他機關之時間與金錢，達到簡政便民之成效。	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。	<b>1. 開發線上申辦服務</b> (1) 本市提供「戶政線上 e 指通」APP，讓民眾得透過智慧型手機直接申辦文件，再到戶所或駐點處取件。 (2) 網站提供內政部「網路申辦服務」相關平台連結，提供民眾線上申辦作業(教育程度註記、電子騰本、身分證(撤)掛失、預約戶政登記、自然人憑證…)，便利民眾線上資料更新或申辦。	本所
	<b>2. 強化跨平台通用服務</b> 強化跨機關通用平台功能，增加使用服務項目，透過各式行動載具閱覽及使用。	本所
(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。	<b>1. 善用本府跨機關便民服務資訊平臺及跨域整合服務</b> 運用本府「跨機關便民服務資訊平臺」及「跨機關便民服務線上申辦系統」功能，並擴增平臺使用機關數及服務項目，朝免附書證或紙本、簡化流程方向推動。	本所
	<b>2. 提升電子認證使用率</b> 善用網路資訊科技，跨機關線上查核機制，提高電子認證的使用比例，加快資料或行政流	本所

工作要項	工作重點	業務單位	
	<p>程的速度。</p> <p><b>(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。</b></p> <p><b>服務成長及優化</b></p> <p>(1)突破成長： 考量遠距民眾需求，以數位科技提供，例如多功能遠距視訊稅捐服務、行動戶政所駐點及到宅服務。</p> <p>(2)優化服務： 在核心業務範疇內，設定服務目標，運用多元策略，規劃各式創新服務措施。</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><b>(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></p>	<p><b>1.分眾服務設施</b> 重視性別平等及友善國際環境營造，提供行動不便或攜帶幼兒民眾、年長者、新住民、外籍人士…，等特殊族群合宜服務設施及引導資訊。</p>	本所
	<p><b>(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></p>	<p><b>2.提供弱勢族群適性服務</b> 針對特殊或弱勢族群，提供到宅服務、駐點服務。</p> <p><b>善用社會資源延伸服務據點</b> 利用里民大會或他機關舉辦大型活動，實施行動戶所駐點服務、辦理政令、便民措施及相關訊息宣導。</p>	本所
	<p><b>(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。</b></p>	<p><b>提供行動市政服務</b> 考量遠距民眾需求，以數位科技提供遠距服務，與稅捐機關合作設置遠距視訊服務，申辦戶政業務，另行動戶政所由戶政人員攜帶行動載具設備至指定地區，連結戶政資訊系統直接提供服務，不受限於戶所辦公，以期展現戶政機關服務無邊界的精神。</p>	本所
<p>五、開放政府透明治理，優化機關管理創新</p>	<p><b>(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。</b></p>	<p><b>1.政府資訊主動公開</b> 依「政府資訊公開法」第7條主動公開各項政府資訊。</p>	本所
		<p><b>2.政府資料開放運用</b> 各項業務在無個資疑慮下公開申請規定，滿足民眾知的權利。</p>	本所

工作要項	工作重點	業務單位
	益。網站公開機關基本資料、提升服務品質工作計畫、服務措施各項統計數據等重要資訊，並即時更新。	
	<b>(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。</b> <b>設置多元管道鼓勵民眾提供建言</b> 建置民眾建言管道，如意見信箱、1999申訴專線、意見調查表等，並儘速予以回應。	本所
	<b>(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。</b> <b>精實內部作業落實分層負責</b> 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、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	<b>(一) 主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。</b> <b>瞭解需求前瞻因應</b> 鼓勵同仁研提業務革新建議案，主動發掘關鍵議題，俾增進服務效益及簡政便民措施。	本所
	<b>(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> <b>1. 運用線上服務系統簡化流程</b> 透過戶政司網站預約服務、「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，簡化民眾申辦流程。	本所
	<b>2. 雲端應用服務</b> 提供線上預約、線上申辦、提供民眾不限場域、時間、實體設施的服務。	本所
	<b>3. 智慧辦公</b> 行動服務、協同合作、網路等特性，提供公務處理及辦理民眾線上申辦戶政業務，以提升行政效能。	本所
	<b>(三) 結合跨域整合、引進民間資源、社會創新及開放社群</b> <b>數位創新加值運用</b> 結合戶政業務與數位科技，創新為民服務模式。	本所

工作要項		工作重點	業務單位
	協作等策略，務實解決服務或公共問題。		
	(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。	<b>服務永續</b> 服務措施持續運作，或透過民眾反應或戶政人員格新建議轉化為例行服務項目，持續性推動。	本所

#### 伍、推動及管考

- 一、本所全體人員參與，依訂定時程共同執行，並由主任、秘書、課長全程督導、考核。
- 二、業務主管針對工作計畫，實施不定期查核，並於所務會議針對缺失檢討改進，各項考評列入績效評比，俾使本所落實為民服務工作之推動。

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。