

## 高雄市旗山戶政事務所114年度提升服務工作計畫

### 壹、計畫依據

高雄市政府民政局114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、確保工作程序一致化及標準化。	本所

工作要項	工作重點	業務單位
	<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
	<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	本所

工作要項	工作重點	業務單位
	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>(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
二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	<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與機制，蒐集民眾對服務的需求或</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</p>	本所

工作要項	工作重點	業務單位	
	建議，適予調整服務措施。	問題。	
	<p><b>2. 收集及更新常見問題集 (FAQ)</b></p> <p>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>	本所	
	<p><b>3. 大數據分析</b></p> <p>善用人口統計資料、滿意度調查、陳情案件等數據，進行行態、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>	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>	<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>	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><b>1. 建立輿情回應機制</b></p> <p>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>	本所
		<p><b>2. 強化機關陳情管道</b></p> <p>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>	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><b>1. 全功能化單一窗口</b></p> <p>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紙本資料，達到便民及效率成效。</p>	本所

工作要項	工作重點	業務單位
	<p><b>2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本</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。</p>	本所
	<p><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。</p>	本所
<p>(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>	<p><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) 內政部推廣「戶役政管家」APP，讓民眾得透過智慧型手機直接申辦電子謄本。 (3) 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、電子謄本、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。</p>	本所
	<p><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。</p>	本所
<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>	<p><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。</p>	本所
	<p><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，加快資料或行政流程的速度。</p>	本所

工作要項	工作重點	業務單位	
	<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、法扶及法律扶助視訊服務等。</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，規畫各式創新服務措施。</p>	本所	
四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	<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>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>	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>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
五、開放政府透明治理，優化機關管理創新	<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，滿足民眾知的權益。網站公開機關基本資料、</p>	本所

工作要項	工作重點	業務單位
	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協作等策略，</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
	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。