一、 提升服務工作成果

高雄市旗山戶政事務所107年度提升服務工作成果

工作要項		工作重點 （步驟/方法）	工作成果
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。	依業務特性、民眾需求及年度重點工作，研訂工作計畫，公佈於機關網站及服務場所。	訂定本所提升服務品質工作計畫，並公佈於本所網站。

工作要項		工作重點 (步驟/方法)	工作成果
	(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. 訂立標準作業程序/SOP** (1)建置服務標準作業規範(SOP)，登載於本所網站，提供民眾申辦時參閱。 (2)製作各項服務案件統計表、印製戶籍案件申請須知、法令知識庫、並提供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。 **2. 服務人員專業能力** (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) 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。 (3) 設置綜合受理櫃台，澈底實施一處收件全程服務之便民措施，設置服務台，由志工提供導引服務及業務簡易諮詢服務。 (4) 實施主任及秘書走動式服務，	**1. 訂立標準作業程序/SOP** (1)連結本府民政局申辦專區，提供作業標準規範供民眾參閱。 (2)製作各項服務案件統計表印製戶籍案件申請須知、法令知識庫、並提供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。 **2. 服務人員專業能力** (1)定時舉辦所務會議(含法令研習、案例分享等)，加強戶政人員服務禮貌、專業法令訓練及電話禮貌訓練。 (2)訂定本所電話服務品質及禮貌測試工作計畫，本年度辦理電話禮貌測試共計 12 次，強化服務人員電話及櫃台服務禮儀以建立親切有禮的服務氛圍。 (3)本所除自然人憑證、門牌國籍等業務為專櫃外，皆綜合受理櫃台，澈底實施一處收件全程服務之便民措施，並標示服務人員姓名，以方便民眾洽詢。 (4)107 年度 3 至 10 月份實

工作要項		工作重點 （步驟/方法）	工作成果
	（五）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。	**1. 免費網路服務設施** 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。 **2. 鼓勵創新研究** 鼓勵本所人員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，以解決共通性服務問題，提升行政效能。 **3. 進行標竿學習** 藉由觀摩優良機關汲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，提升機關管理及服務品質。	1. 提供 iTaiwan 免費無線上網，便利民眾洽公、臨時急需時可上網查閱相關資訊。 2. 鼓勵同仁研提革新建議案件，簡化作業流程、建立內部管控機制，確立工作程序一致化及標準化。 3. 鼓勵同仁參與「政府服務品質獎」評選，藉全國性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。

工作要項		工作重點 （步驟/方法）	工作成果
二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	1. 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。 (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。	1. 廣納民眾建言，設有專人處理本所意見信箱、市府線上即時服務系統及滿意度調查表，如遇陳情案，立即分案處理並列管追蹤限期結案。 2. 於民眾等待區設置民眾意見箱、網站設置意見信箱及我要留言專區，並設置專人管理回復，提供民眾諮詢管道，藉由雙向溝通，解決疑難問題。 3. 人民陳情案件逐案編號登錄，立即分案處理列管追蹤，督促積極處理並限期陳報處理情形，以利結案解除列管。
	4. 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** 依據民政局暨所屬機關重要事件通報作業原則處理新聞及輿論回應，由秘書主動回應及發言並定期蒐集媒體報導資料，掌握社會脈動。 **2. 常見問題（FAQ）** 民眾經常詢問的案件，整合為「常見問題」(FAQ)，置於機關網站供民眾參閱。 **3. 大數據分析** 善用人口統計資料滿意度調查、陳情案件等數據，進行型態、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。	1. 配合各項戶政相關活動與施政發布新聞稿並於網頁張貼，瞭解輿情、民情，在第一時間適時回應媒體報導，以導正社會視聽。 2. 設有專人負責蒐集剪報資料，並建立通報系統，將輿論報導不實事項，陳報市府民政局，詳加說明並立即澄清。 3. 建立「常見問題集」（FAQ），透過首長信箱民眾信箱、陳情案件及回應內容，有系統整理，置於機關網站。並透過其回饋意見轉化為本所為民服務措施依據或參考。

工作要項		工作重點 （步驟/方法）	工作成果
	（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。	**1.滿意度調查** 辦理民眾對戶政「為民服務工作意見調查」、「電話禮貌測試」，並將結果加以分析及檢討改進。 **2.民調要符合信度及效度** 執行滿意度調查時，重視調查的信度及效度，包括抽樣方法、樣本數代表性、調查結果的分析等。 **3.滿意度調查結果回饋業務** 每年3月至10月不定期實施為民服務民意問卷調查，加以統計並分析，並依調查統計結果予以分析、修正調查項目或作為改進服務措施，作為提升整體滿意度之參考。 **4.機關內部滿意度調查** 辦理內部顧客滿意度調查，以有系統地彙整同仁之意見明白同仁最期望、重視的關鍵需求，並進一步檢視機關內部服務品質，使同仁工作能勝任愉快，並進而產生服務熱忱，提供民眾最佳的服務。	1.民眾滿意度調查配合辦理各項宣導活動時，進行民眾意見調查，分析調查結果，應改進服務缺失，以供改進服務之參考。 2.滿意度調查結果回饋業務每年3月至10月份實施為民服務民意問卷調查，加以統計並分析，並於年終依調查統計結果予以分析，修正調查項目或作為改進服務措施，以提升整體滿意度之參考。 3.每年辦理內部顧客滿意度調查，以有系統地彙整同仁之意見，明白同仁最期望、重視的關鍵需求，並進一步檢視機關內部服務品質，使同仁工作能勝任愉快，並進而產生服務熱忱，提供民眾最佳的服務。

工作要項		工作重點 （步驟/方法）	工作成果
	（四）傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	**1.陳情管道多元化** 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。 **2.建立處理標準程序** 訂定機關處理人民陳情案件作業規定專人分案處理，並管考回覆時限，建立各陳情管道之SOP、受理案件處理分析及回覆流程。	1.民眾建言，設有專人處理市府線上即時服務系統，如遇陳情案，立即分案處理並列管追蹤限期結案。 2.民眾等待區設置民眾意見箱、網站設置意見信箱及我要留言專區，並設置專人管理回復，提供民眾諮詢管道，藉由雙向溝通，解決疑難問題。 3.陳情案件逐案編號登錄，立即分案處理列管追蹤，督促積極處理，並限期陳報處理情形，以利結案解除列管。

工作要項		工作重點 （步驟/方法）	工作成果
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。	**1.全功能化單一窗口** 設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，達成便民及效率成效。 **2.客製化或行動化窗口** (1)因應便民服務需求，實施「戶籍資料變更跨機關通報服務」，民眾透過此項服務有效縮短時間並增進服務效能。 (2)「行動戶政所」深入偏遠、高齡社區或配合辦理活動等提供駐點服務，便利民眾申辦各項戶籍登記及證明。 (3)提供跨縣市異地辦理收件服務、同性伴侶註記及行政協助等服務免除民眾奔波之苦。	**1.全功能化單一窗口** (1)除自然人憑證、改名、門牌、國籍等業務為專櫃外皆設置綜合受理櫃台，提供全功能單一窗口服務，確實達到便民服務效益。並配合研習及數位化學習，提升臨櫃人員服務專業知能。 (2)本所設置公佈欄、網站、跑馬燈等設施及印製宣導品(文宣)，加強宣導以戶口名簿代替戶籍謄本，以減少民眾申請戶籍謄本之數量。 **2.客製化或行動化窗口** (1)戶籍異動及更名之民眾，賡續與地政、稅捐處及監理站、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)橫向聯繫，有效減少民眾申請戶籍謄本量及減少民眾舟車勞頓，提升行政效率及服務品質。 (2)推動戶政行動化服務，深入偏遠地區，進駐社區學校等定點，便利老弱婦孺、行動不便者申辦各式戶籍登記暨證明核發於災害發生時前進災區現場成立戶政行動便民服務辦公室，受理戶籍相關業務以協助災害救助事項，實踐戶籍救護便民服務效能。因地區性需求，主動至私立實踐大學受理大學生，集體申辦戶籍謄本，減少本所民眾量，提供當地居

工作要項	工作重點 （步驟/方法）	工作成果
（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。	**1.線上申辦服務** 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。 **2.擴展線上服務項目** 利用活動宣導及推廣使用本市「戶政線上e指通」，便利民眾透過智慧型手機直接申辦，從「等待」改變為「直接取件」，民眾不必再因證件不齊全而來回奔波。 **3.行動化主題服務網頁** 將線上服務項目及行動化主題服務網頁，連結至市府民政局網站，方便民眾下載使用。	1. 本所網站提供各項申辦案件申請書及各式表單等供民眾下載運用。 2. 本所網站建置線上申辦服務項目，佐以引導說明作業流程，方便民眾查詢 3.人口統計專區及連結路街門牌查詢服務系統，供民眾查詢下載應用，並由專人按時維護更新資訊，以提升服務品質。

工作要項		工作重點 （步驟/方法）	工作成果
	（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。	**1.善用本府跨機關便民服務資訊平臺** (1)賡續推動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，提昇政府機關整體為民服務品質。 (2)於本所網站連結「高雄市門牌查詢網」，提供本市門牌地理資料便利圖資流通共享、加值應用。 (3)與地政、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）合作，落實跨機關服務措施達N合一，提供民眾便利的加值服務。 **2.提升跨域整合服務** 提供跨縣市異地辦理收件服務、同性伴侶註記及行政協助等服務，免除民眾奔波之苦。 **3.提升電子認證使用率** 賡續推動以國民身分證、戶口名簿（影本）或電子戶籍謄本替代戶籍謄	**1.善用本府跨機關便民服務資訊平臺** (1)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，提昇政府機關整體為民服務品質。 (2)法務部刑案查詢系統、移民署入出境查詢系統等跨機關服務機制，藉由橫向聯繫及垂直服務整合。 (3)本所網站連結「高雄市門牌查詢網」，提供本市門牌地理資料，便利圖資流通共享、加值應用。 (4)異動及更名之民眾，賡續與地政、稅捐處及監理站、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)橫向聯繫，有效減少民眾申請戶籍謄本量，提升行政效率。 (5) 協助區公所及社會福利機關申請戶籍資料，供審核低收入戶申請及複審案件；除減少戶籍謄本申請量外，並能實質減輕低收入戶金錢支出負擔（1至12月共147件）。 (6) 協助民眾申辦健保、新生兒首次申辦健保數及亡故者退保等事宜，107年度共計902件；勞保、國保生育給付共計90件

工作要項		工作重點 （步驟/方法）	工作成果
	（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。	**多元網路參與管道** 提供多元的網路參與管道，如問卷調查Facebook及首長信箱等，供民意反映意見。	主動提供問卷調查、民意信箱及網站設置意見信箱暨我要留言專區等民眾反映意見，整合各項戶政為民服務工作，規劃具有創意之加值服務，如週六加值服務、戶政免付費到宅服務專線、網路預約掛號等便民服務措施。
四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	（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。	**1.分眾服務設施** 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、新住民…等特殊族群合宜服務設施及引導資訊。 **2.提供弱勢族群適性服務** 針對特殊需求或弱勢族群民眾，提供到宅服務、駐點服務。	1.「愛心鈴（對講機）免下車服務」提供身心障礙及年長行動不便人士免下車申辦戶籍案件服務，並設置愛心親善櫃台，由專人專櫃服務年長、身心障礙、孕婦及攜帶三歲以下嬰幼童者。 2.本年到宅服務案共38件。
	（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。	**善用社會資源延伸服務據點** 利用里民大會或他機關舉辦大型活動，實施行動戶政所駐點服務、辦理政令、便民措施及相關訊息宣導。	善用企業、民間團體通路、據點、人力、資源及財源來補強政府資源之不足，達到機關、企業、民眾三贏局面。

工作要項		工作重點 （步驟/方法）	工作成果
	（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。	**行動市政服務** 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。	1. 自 104 年 9 月 9 日起，推動戶政行動化服務，深入偏遠地區，進駐社區、學校等定點，便利老弱婦孺、行動不便者申辦各式戶籍登記暨證明核發；於災害發生時前進災區現場成立戶政行動便民服務辦公室，受理戶籍相關業務以協助災害救助事項，實踐戶籍救護便民服務效能。 2. 107 年 1 月至 12 月服務案件計 1181 件，主要受理案件為戶籍謄本。區域性需求，主動至私立實踐大學受理大學生，集體申辦戶籍謄本，減少本所民眾量，提供當地居民更充裕、更完善的服務。 3. 以網站、跑馬燈、LINE 群組及到機關宣導等方式，廣為宣導「高雄市戶政線上ｅ指通」線上申請或線上預約「戶籍謄本、補領身分證等」業務，可享受免等待、直接取件的便利服務，107 年 1 月至 12 月共受理 329 件。

工作要項		工作重點 （步驟/方法）	工作成果
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。	**1.服務資訊主動公開** 依據「政府資訊公開法」第7條規定，主動公開資訊置於網站「主動公開資訊」專區及相關網頁連結。 **2.政府資料開放** 公開各項申請規定滿足民眾知的權益網站公開機關基本資料、提升服務品質執行計畫、服務措施各項統計數據等重要資訊，並即時更新。 **3.網站資料連結正確性** 定期檢視本所網站資料之正確性與即時性，隨時更新，檢核項目包括： （1）失效連結。 （2）連結名稱是否一致。 （3）資訊即時性。 （4）counter是否正確。 （5）網頁內容完整性。 **4.無障礙網站認證** 提供無障礙網站溝通環境，並通過無障礙網頁設計標準。	1.依據「政府資訊公開法」第7條規定，主動公開資訊置於本所網站（包含機關基本資料、執行計畫、服務措施、戶籍登記申請須知、為民服務白皮書）等重要資訊。 2.專人不定期檢視網頁連結有無不正確情形，並隨時更新戶政相關法令規章，提供正確之政府資訊。 3.依「政府版型與管理規範」規劃建置網站，並於本所網站資訊檢索提供一般全文檢索功能，並規劃提供多樣性檢索方式，簡單方便民眾操作瀏覽，並建置符合無障礙標章標準之網站。 4.本所網站建置： 人口統計專區：提供全國及本市人口數查詢等。 連結高雄市道路門牌查詢網：提供民眾以行政區域、門牌地址、地標、交叉路口等4種定位查詢電子地圖。

工作要項		工作重點 （步驟/方法）	工作成果
	（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	**召開里民大會或里業務會報** 利用里民大會或他機關舉辦大型活動，辦理政令、便民措施及相關訊息宣導，使民眾有機會參與決策制定，用以強化政策溝通及對話交流。	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。
	（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。	**落實分層負責，簡政便民** 適時檢討及調整分層負責明細表，及縮減工作流程，朝減章、減紙、便民的方向推動。	1.107 年度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。 2.鼓勵同仁研提業務上革新建議案件，簡化作業流程、建立內部管控機制，確立工作程序一致化及標準化。
六、掌握社經發展趨勢專案規劃前瞻服務	（一）主動發掘關鍵議題前瞻規劃服務策略預為因應。	鼓勵同仁研提業務革新建議案，主動發掘關鍵議題，俾增進服務效益及達簡政便民措施。	鼓勵同仁針對業務研提規劃創新性的服務措施，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。

工作要項		工作重點 （步驟/方法）	工作成果
	（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。	**1.運用線上服務系統** (1)本所網站提供各項申辦案件申請書下載服務。 (2)於本所網站提供內政部「網路申辦服務」相關平台連結，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。 (3)於本所網站提供民政局「網路輕鬆辦」相關平台連結供民眾線上申辦及進度查詢作業。 (4)設置人口統計專區及路街門牌查詢服務系統，供各界人士應用，並按時更新，以提升服務品質。 **2.網路服務** 網站連結內政部戶政司網站，提供民眾不限場域、24小時申請電子戶籍謄本。 **3.智慧辦公** 以行動服務、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。	1.網站提供各項申辦案件申請書及各式表單等供民眾下載運用。 2.網站建置線上申辦服務項目，佐以引導說明、作業流程，方便民眾查詢。 3.置人口統計專區及連結路街門牌查詢服務系統，供民眾查詢下載應用，並由專人按時維護更新資訊，以提升服務品質。 4.於「道路門牌地理資訊」進行門牌位置建檔及更新，提供道路門牌查詢網可隨時查詢最新門牌位置圖。 5.連結內政部戶政司網站，提供民眾不限場域、24小時申請電子戶籍謄本。 6.本市戶政APP(自105年7月起)提供市民24小時全天候線上申辦及線上預約等服務。

工作要項		工作重點 （步驟/方法）	工作成果
	（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。	**1.結合社會資源** (1)善用企業、社會團體聯合辦理或主動參與各項公益事務(活動)，補強政府資源不足情形，並達到機關、企業、民眾三贏局面。 (2)不定期配合他機關（區公所、國稅局等）、社區各類集會活動，妥適規劃戶政業務相關宣導活動。 **2.善用群眾智慧** 提供多元的網路參與管道，如問卷調查、Facebook及首長信箱等，匯集群眾智慧，參與精進服務措施。	1. 透過參加他機關(如區公所、國稅局、地政局)舉辦大型慶祝或宣導活動，配合設攤辦理戶政業務(法令)與便民措施等宣導及進行問卷調查瞭解民眾對戶所期待事項，作為本所改進之參考依據，亦可加強戶政新措施及法令宣導，本年度共計參加8場次。 2. 本所與旗山監理站、甲仙區公所、高雄市政府警察局甲仙分駐所、高雄市稅捐稽徵處旗山分處及高雄市政府交通局交通事件裁決中心等5個機關在本所甲仙辦公處透過跨機關資源整合提供偏鄉戶政、監理、警政、稅務、違規一次到位的全面服務。 3. 擴展智慧手機服務，讓戶政與新住民零距離，自105年8月起加入「新住民姐妹活動用」LINE群組，提供彼此間聯繫的平臺，搭起溝通橋樑，達到即時回答、立即處理之功效。 4. 利用本所建置的Facebook與民眾分享活動訊息及宣導政府政策。
	（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。	**1.外部效益** (1)本市創新服務的使用情形，例如跨機關通報服務、戶政APP等服務案件數、服務使用成長率等。 (2)服務對象滿意度提升、受益人數增加或其他具體受益情形。 (3)創造機關正面形象，或社會正面	1. 106年跨機關通報服務案件數為3,293件，107年跨機關通報服務案件數為6,869件，服務使用率成長108.6%。 2. 鼓勵同仁針對業務研提規劃創新性的服務措施，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。 3. 每年實施內部及外部顧客滿意度調查，經分析有效提升服務對象滿意度。 4. 每年到優良戶政所觀摩學習，藉由觀摩優良機關汲取他機關長處與經驗，學

工作要項		工作重點 （步驟/方法）	工作成果
		影響與價值。 **2.內部效益** 機關本身的工作士氣、配合度、協調性的提升。 **3.服務持續性及擴散性** (1)服務措施持續運作，或透過民眾反應或戶政人員革新建議轉化為例行性服務項目。 (2)服務措施是否可供其他機關標竿學習及實際擴散情形。	習標竿學習機關之優點與優勢，激發創意想法及改進成長，提升機關管理及服務品質。

二、提升服務創新作為

創新作為 (計畫)名稱	一、　跨機關聯合辦理偏鄉服務
執行機關	高雄市旗山戶政事務所
主要內容	107年5月10日、7月10日、9月10日本所與旗山監理站、甲仙區公所、高雄市政府警察局甲仙分駐所、高雄市稅捐稽徵處旗山分處及高雄市政府交通局交通事件裁決中心等5個機關在本所甲仙辦公處透過跨機關資源整合，提供偏鄉戶政、監理、警政、稅務、違規一次到位的全面服務。
執行效益 （預期或已實現）	民眾可以節省來回奔波之時間與交通費用，一站式處理各機關業務。

創新作為 (計畫)名稱	二、　協助偏鄉地區民眾網路報稅及註冊健保卡報稅。

執行機關	高雄市旗山戶政事務所
主要內容	本所甲仙辦公處與國稅局旗山稽徵所跨域合作，107 年 5 月 1 日至 5 月 31 日協助偏遠地區民眾網路報稅及註冊健保卡報稅。
執行效益 （預期或已實現）	107 年 5 月 1 日至 5 月 31 日協助網路報稅 52 件與註冊健保卡報稅 29 件，共計 81 件並於 108 年度擴展此服務至本所杉林辦公處及內門辦公處等偏鄉地區。

創新作為 (計畫)名稱	戶政概念館自動化櫃台及 AI 人貌辨識系統運用
執行機關	高雄市旗山戶政事務所
主要內容	本所內門辦公處設置自動化服務機具，結合「人臉辨識系統」與戶政業務，民眾經由系統辨識人貌後，不用登錄資料即可依需求申請戶口名簿、戶籍謄本、國民身分證等，使用此系統，不用等待排隊，快速、省時又方便該系統目前以體驗為主；使用 AI 科技辨識機器人，除人貌辨識外，替代志工及戶政人員向民眾問候、戶政業務及戶政所簡介等服務。
執行效益 （預期或已實現）	自動化服務機具及 AI 科技辨識機器人目前以體驗為主，107 年 12 月 7 日啟用至今參訪人數達 87 人。