

高雄市旗山戶政事務所 109 年度提升服務工作計畫

壹、計畫依據

- 一、高雄市政府 109 年 1 月 11 日高市府研發字第 10930035500 號函頒「高雄市政府提升服務實施計畫」。
- 二、高雄市政府民政局 109 年 2 月 12 日高市民政秘字第 10930260400 號函頒「高雄市政府民政局 109 年度提升服務執行計畫(草案)」。

貳、計畫目標

以「以民為本服務至上」的理念，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。	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，	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。	本所

工作要項	工作重點	業務單位
<p>並適時檢討改進流程與作業方式。</p>	<p>1. 建立服務及時、一致性</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(3) 實施主任及秘書走動式服務，隨時督導服務人民服務態度及民眾待辦案件情形，主動協助民眾各項戶籍案件疑難問題，提升機關專業、親切、具責任感之優質形象。</p> <p>(4) 受理戶籍案件時應面帶微笑，使民眾充分感受到戶政人員服務之熱忱，俾提升機關專業、親切、具責任感之優質形象。</p> <p>(5) 每月辦理民眾對戶政「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。</p> <p>(6) 每年辦理內部顧客滿意度調查，以有系統地彙整同仁意見，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，進而產生服務熱忱，提供民眾最佳優質服務。</p> <p>(7) 網站設置各項戶政業務登記須知、戶政問答等，供民眾查詢參考並不定期更新維護網站資料。</p>	<p>本所</p>

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>1. 提升服務專業能力</p> <p>(1) 每年至少 1 次召開會議，全面性檢查各項作業流程及申請表單之必要性，減少及簡化民眾申辦案件檢附的文件種類，以增進服務效益。</p> <p>(2) 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。</p>	本所
	<p>1. 檢討各項表單及作業流程</p> <p>(1) 訂定申辦案件辦理期限，確保於處理期限內完成。</p> <p>(2) 若案件處理超過標準作業時間，主動以電話或通知單告知申請人，並提供預計完成時間。</p> <p>(3) 對於戶籍登記案件，透過跨機關通報取得資訊(例如司法通報、出生通報等)，主動通知適格申請人於期限內辦理登記，並告知逾期相關罰則。</p>	本所
(五) 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。	<p>1. 服務資訊公開透明</p> <p>(1) 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。</p> <p>(2) 申請表單及資訊增列多語版本，以利外國人士或新住民使用及取得資訊。</p> <p>(3) 網站連結高雄市戶政資訊服務網，包含線上申辦、預約、查詢及連結內政部戶政司全球資訊網國籍案件進度查詢，在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，提供申請人查詢。</p>	本所

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>2. 申辦案件多元化查詢管道</p> <p>(1) 設置綜合受理櫃台，提供單一窗口服務，確實達到便民服務效益。</p> <p>(2) 為使民眾能快速獲得所需資料，避免來回補件，服務人員除答覆與問題相關的完整資訊外，並主動提供各式申辦項目應附書證表之一次告知單，提醒民眾。</p> <p>(3) 依法令隨時增刪、修改「戶政人員工作手冊」，並分發全體人員持有，提升櫃台人員處理各項申辦案件知能。</p>	本所
<p>(六) 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. 服務設施合宜程度</p> <p>(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、多語標示、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。</p> <p>(2) 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。</p> <p>(3) 持續辦理為民服務滿意度調查至少1次以上，並回收問卷分析統計，適時改善或更新，以符服務需求。</p> <p>(4) 分眾服務設施：重視性別平等及友善環境營造，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。</p>	本所

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>1. 網站使用便利性</p> <p>(1) 機關網頁提供即時正確之資訊內容與連結，並定期更新機關網頁資訊。</p> <p>(2) 網頁引用他人資料將標明出處並提供連結資訊。</p> <p>(3) 機關網站（頁）通過無障礙檢測，並取得認證標章。</p>	本所
	<p>1. 檢覈服務行為友善性</p> <p>(1) 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。</p> <p>(2) 每年舉辦或參加戶政人員及志工服務禮貌、專業法令講習訓練。</p> <p>(3) 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，並定期辦理「服務滿意度調查」及「電話服務品質及禮貌測試」。</p>	本所
	<p>1. 民眾臨櫃洽公的便利性</p> <p>(1) 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。</p> <p>(2) 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之書證文件是否齊備，以免民眾耗時空等或徒勞奔波。</p> <p>(3) 由戶政人員或志工主動引導服務及業務諮詢服務，讓民眾充分感受到戶政人員服務之熱忱，提升機關專業、親切之優質形象。</p>	本所

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>(十) 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>本所</p>
	<p>1. 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。</p>	<p>本所</p>
<p>五、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>1. 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。</p> <p>2. 善用異業結盟、專案委外 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。</p> <p>(三) 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> <p>1. 建立輿情回應機制 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。</p> <p>2. 收集及更新常見問題(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。</p> <p>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。</p>	<p>本所</p> <p>本所</p> <p>本所</p> <p>本所</p> <p>本所</p>

工作要項	工作重點	業務單位
<p>(六) 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>1. 外部顧客滿意度調查</p> <p>(1)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)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。</p> <p>(3)每年3月至10月不定期實施為民服務民意問卷調查，加以統計分析，並依調查統計結果予以分析、修正，進行檢討與改善，回饋於業務，作為提升整體滿意度之參考。</p>	本所
	<p>2. 機關內部滿意度調查</p> <p>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</p>	本所
<p>(七) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。</p>	<p>1. 建立輿情回應機制</p> <p>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。</p>	本所
	<p>2. 強化機關陳情管道</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，並儘速予以回應。</p>	本所
<p>六、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>1. 全功能化單一窗口</p> <p>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。</p>	本所

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本 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。</p>	本所
	<p>3. 提高業務申辦便捷度 透過 N 合 1 戶政跨機關通報服務、本市與離島、偏遠地區實施跨域合作與法律扶助基金會跨域推動視訊法律諮詢服務、稅捐遠距視訊服務、護照親辦人別確認業務、監理站甲仙駐點服務等，跨機關提供民眾稅務所得等資料異動及跨域服務。</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>1. 開發線上申辦服務 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。</p>	本所
	<p>2. 強化跨平台通用服務 利用活動宣導及推廣使用本市「戶政線上 e 指通」服務，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而來回奔波。</p>	

工作要項	工作重點	業務單位
<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>1. 善用本府跨機關便民服務資訊平臺及跨域整合服務</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(4) 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。</p>	本所
	<p>2. 提升電子認證使用率</p> <p>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本。善用網路資訊科技，跨機關線上資料查核，提高電子認證的使用比例。</p>	本所

工作要項	工作重點	業務單位
	<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> <p>1. 服務成長及優化</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：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 辦理出生登記可同時為新生兒申請健保加保，並協助社會局受理生育津貼申請。 ● 接獲出生、死亡、入出境及法院通報案件，主動以通知提醒民眾依限申辦，避免逾期受罰。 ● 辦理死亡登記後得由戶所通報亡故者死亡資料至壽險公會。 ● 依據「清查人口作業規定」，定期清查，瞭解戶籍動態，以正確戶籍登記。 ● 民眾辦理國民身分證掛失，主動不定期查證民眾補發或撤銷掛失情形，避免被冒名掛失或久未辦理補發，造成損害。 <p>2. 物聯網或區塊鏈智慧治理</p> <p>積極建立公共服務物聯網(IoT)、區塊鏈(BlockChian)或大數據治理，以便管理運用。</p>	<p>本所</p> <p>本所</p>
<p>七、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用</p>	<p>(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> <p>1. 分眾服務設施</p> <p>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> <p>2. 提供弱勢族群適性服務</p> <p>針對特殊需求或弱勢族群民眾，提供到宅服務、駐點服務。</p> <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> <p>善用社會資源延伸服務據點</p> <p>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。</p>	<p>本所</p> <p>本所</p> <p>本所</p>

工作要項	工作重點	業務單位
	<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>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。</p>	本所
八、開放政府 透明治理 優化機關 管理創新	<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. 政府資訊主動公開 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。</p>	本所
	<p>2. 政府資料開放運用 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、提升服務品質工作計畫、服務措施各項統計數據等重要資訊，並即時更新。</p>	本所
	<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>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。</p>	本所
	<p>(三) 檢討機關內部作業，減省不必要的審核及行政作業，聚焦核心業務推動服務創新</p> <p>精實內部作業落實分層負責 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。</p>	本所
九、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>瞭解需求前瞻因應 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。</p>	本所

工作要項	工作重點	業務單位
<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. 運用線上服務系統簡化流程</p> <p>(1)本所網站提供各項申辦案件申請書下載服務。</p> <p>(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。</p> <p>(3)於本所網站連結高雄市戶政資訊服務網，供民眾線上申辦及進度查詢作業。</p> <p>(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。</p>	<p>本所</p>
	<p>2. 雲端應用服務</p> <p>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。</p>	<p>本所</p>
	<p>3. 智慧辦公</p> <p>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。</p>	<p>本所</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>數位創新加值運用</p> <p>(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。</p> <p>(2)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。</p> <p>(3)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。</p>	<p>本所</p>

工作要項	工作重點	業務單位
	<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>服務永續</p> <p>(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，持續性推動。</p> <p>(2) 服務措施是否可供其他機關標竿學習及實際擴散情形。</p>	本所

伍、執行期程：自 109 年 1 月起至 109 年 12 月止。

陸、執行步驟

本所全體人員參與，依訂定時程共同執行；並由主任、秘書及研考人員全程督導、考核。

柒、考核獎懲

- 一、成立內部稽核管控小組，由秘書任召集人，成員由研考及法令承辦人組成，針對採購、財產、出納、規費、零用金等業務作不定期查核及管控；另依其業務權責定期辦理戶籍業務、為民服務平時考核、電話禮貌測試及資安等業務稽核及考核，以防弊端衍生，並依高雄市政府及所屬各機關公務人員平時獎懲標準表等相關規定辦理獎懲。
- 二、針對工作計畫加強辦理平時查核及督導，並針對缺失檢討改進，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。

捌、 本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。