

# 高雄市旗山區戶政事務所 106 年度提升服務工作計畫

## 壹、計畫依據

- 一、高雄市政府 106 年 3 月 22 日高市府研發字第 10630330100 號函頒「高雄市政府 106 年提升服務實施計畫」。
- 二、高雄市政府民政局 106 年 4 月 6 日高市民政秘字第 10630657400 號函頒「高雄市政府民政局 106 年度提升服務執行計畫」。

## 貳、計畫目標

### 一、優質便民服務

提供便捷服務，確保流程透明，塑造專業、親切、高效率的服務形象，建立民眾與政府信任關係。

### 二、資訊網路服務

落實政府資訊公開、資料開放及內容正確豐富，並運用友善網路服務，提供民眾便利洽公和意見溝通。

### 三、創新加值服務

不斷改善現有服務傳送方式，讓民眾更直接感受到服務品質的提高，及以民眾角度思考規劃各項服務。

**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
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。	本所
	(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	<b>1. 服務人員專業能力</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。 (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，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

工作要項	工作重點	業務單位
方式。	<p>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>(5)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>(6)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>(7)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。</p> <p>(8)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><b>2. 定期檢討表單及作業流程</b></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> <p><b>3. 訂立標準作業程序/SOP</b></p> <p>(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。</p> <p>(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。</p>	<p>本所</p> <p>本所</p> <p>本所</p> <p>本所</p> <p>本所</p> <p>本所</p> <p>本所</p> <p>本所</p>
(三)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><b>1. 臨櫃主動引導服務</b></p> <p>(1)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>(2)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>	<p>本所</p> <p>本所</p>

工作要項	工作重點	業務單位
	<p><b>2. 一次完整服務</b></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) 依法令增刪、修改「戶政人員工作服務手冊」，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> <p><b>3. 服務問題系統化</b></p> <p>網站設置各項戶籍登記案件「常見問答集」，便利民眾獲得相關戶政業務資訊。</p> <p><b>4. 公布標準作業流程</b></p> <p>利用網路提供業務及法令查詢、申請案件及申請書下載，戶政事務所之辦公場所設置作業標準流程圖。</p> <p><b>5. 提升服務流程透明度</b></p> <p>網站連結高雄市戶政資訊服務網線上申辦、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> <p><b>6. 逾期主動告知服務</b></p> <p>(1) 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>(2) 對於戶籍登記案件，透過跨機關通報取得資訊，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>	<p>本所</p> <p>本所</p> <p>本所</p> <p>本所</p> <p>本所</p> <p>本所</p> <p>本所</p> <p>本所</p>
<p>(四) 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><b>1. 注重服務禮貌</b></p> <p>(1) 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>(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，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> <p><b>2. 友善洽公環境</b></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</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>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)每年辦理洽公環境設備檢查及使用者滿意度調查1次以上,適時改善或更新,以符服務需求。</p> <p><b>3.定期維護設施</b> 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並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>本所</p> <p>本所</p> <p>本所</p>
	<p>(五)因應業務屬性及其服務特性差異,汲取創新趨勢,投入品質改善,發展優質服務。</p> <p><b>1.免費網路服務設施</b> 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><b>2.鼓勵創新研究</b> 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><b>3.進行標竿學習</b> 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。</p>	<p>本所</p> <p>本所</p> <p>本所</p>
<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>(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>	<p><b>建置民眾參與多元管道</b></p> <p>(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。</p> <p>(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><b>1.輿情回應機制</b> 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><b>2.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),置於網站供民眾參閱。</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><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>	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>1. 滿意度調查</b> 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><b>2. 民調要符合信度及效度</b> 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><b>3. 滿意度調查結果回饋業務</b> 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。</p> <p><b>4. 機關內部滿意度調查</b> 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 本所 本所 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. 陳情管道多元化</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。</p> <p><b>2. 建立處理標準程序</b> 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 本所
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，提高業務申辦便捷度。</p> <p><b>1. 全功能化單一窗口</b> 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> <p><b>2. 客製化或行動化窗口</b> (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</p>	本所 本所 本所



工作要項		工作重點	業務單位
		設置單一主題跨機關資訊整合平台，如新住民培力發展資訊網、送子鳥資訊服務網、性別主流化專區等，方便民眾集中尋找相關主題資訊。	本所
四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	(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>多元網路參與管道</b> 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。	本所
	(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>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、新住民…等特殊族群合宜服務設施及引導資訊。 <b>2. 提供弱勢族群適性服務</b> 針對特殊需求或弱勢族群民眾，提供到宅服務、駐點服務。	本所  本所
	(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>善用社會資源延伸服務據點</b> 利用里民大會或其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。	本所
	(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>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。	本所
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。	<b>1. 服務資訊主動公開</b> 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。 <b>2. 政府資料開放</b> 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。 <b>3. 網站資料連結正確性</b> 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：	本所  本所  本所

工作要項	工作重點	業務單位
	(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。 <b>4. 無障礙網站認證</b> 提供無障礙網站溝通環境，並通過無障礙網頁設計標準。	本所
	<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>召開里民大會或里業務會報</b> 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。	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> 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、便民又便官的方向推動。	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> 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。	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</b> (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。 <b>2. 網路服務</b> 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。 <b>3. 智慧辦公</b>	本所 本所 本所 本所 本所

工作要項	工作重點	業務單位
	<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>	本所
<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><b>1. 結合社會資源</b>  (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。  <b>2. 善用群眾智慧</b>  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>本所</p> <p>本所</p> <p>本所</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><b>1. 外部效益</b>  (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，或社會正面影響與價值。  <b>2. 內部效益</b>  機關本身的工作士氣、配合度、協調性的提升。  <b>3. 服務持續性及擴散性</b>  (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。</p>	<p>本所</p> <p>本所</p> <p>本所</p> <p>本所</p> <p>本所</p> <p>本所</p>

伍、執行期程：自 106 年 1 月起至 106 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、針對執行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。