高雄市路竹戶政事務所113年度提升服務工作計畫

壹、計畫依據:

高雄市政府民政局113年度提升服務執行計畫。

貳、計畫目標:

- 一、 持續推動民眾滿意服務,型塑專業、便民、高效率的公共服務形象與聲譽。
- 二、 促使資訊透明化,提供友善網路服務,確保民眾知的權利與資訊使用權。
- 三、 積極進行多面向跨機關合作,統合運用資源,開發創新服務措施,提升卓越服務品 質。
- 四、以「以民為本服務至上」的理念,重視民意、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:

本所全體同仁。

肆、計畫內容:

エ	作要項	工作重點	業務單位
訂定「提升服	訂定機關年度提	依業務特性、顧客需求及「高雄市	户籍行政課
務工作計畫」	升服務工作計	政府民政局113年度提升服務執行計	
	畫,具體規劃為	畫」,研訂本所工作計畫,經審定後	
	民服務工作。	公開於機關網站。	
一、完備基礎	(一)建立業務標	1. 訂定標準作業流程(SOP)	户籍行政課
服務項	準作業流	訂定申辦案件(臨櫃、網路、行	户籍登記課
目,注重	程,維持服	動)SOP,包括受理案件作業流程、	
服務特性	務措施處理	户籍登記申請須知及戶政規費一覽	
差異化	一致性;確	表等公告於本所辦公處所。	
	保資訊提	2. 建立服務及時性及一致性	户籍行政課
	供、問題回	訂定申辦案件辦理期限,並公布於	户籍登記課
	應或申辦案	辦公場所及網站,確保於處理時限	
	件處理的正	內完成。	
	確性,並適	3. 提升服務專業能力	户籍行政課
	時檢討改進	(1)辦理各項相關人員教育訓練,以	户籍登記課
	流程與作業	提高員工工作勝任度。	
	方式。	(2)運用多元管道(網路、觀摩、研	
		習)精進學習,讓服務能力與時	
		俱進。	
		(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	
		星。	
		4. 檢討各項作業流程	戶籍行政課

工作要項	工作重點	業務單位
	簡化或檢討各項作業流程及申請表	户籍登記課
	單,減併或減少民眾應檢附的文件	
	種類。	
(二)提供民眾易	1. 服務資訊公開透明	户籍行政課
讀、易懂、	(1)於辦公場所及網站公開受理申請	
易用的服務	案件處理期限表、處理人民陳情	
申辦資訊及	案件作業規定、規費表、罰鍰表	
進度查詢管	等,提供民眾申辦時參閱。	
道,提升服	(2)針對民眾經常詢問的案件,於網	
務流程透明	站公告戶籍登記須知、戶政規費	
度。	一覽表、戶政法規、戶政案例及	
	常見問答等供民眾線上閱覽。	
	(3)於辦公場所及網站置有常用書表	
	供民眾線上下載或臨櫃填寫。	
	2. 申辦案件多元化查詢管道	户籍行政課
	提供受理案件多元查詢管道(包含	
	現場、電話),方便民眾查詢案件	
	處理進度。	
(三)注重服務人	1.服務設施合宜程度	户籍行政課
員的禮貌態	(1)設置多功能服務台提供複合式諮	
度,提高民	詢服務。	
	(2)設置全功能化單一服務窗口,提	
或網站使用	供「一處收件、全程服務」便民	
的便利性,	措施。	
建置合宜的	(3)設置「性別友善廁所」,使用者可	
服務環境。	依需求選擇適合的用廁空間。	
	(4)設置哺(集)乳室及親子廁所,	
	提 供婦女及家長安心的洽公環	
	境。	
	(5)設置民眾等候區,提供豐富多元	
	之設備設施,提供等待案件受理	
	之民眾運用。	
	(6)設置無障礙設施及愛心服務鈴,	
	提供行動不便者之友善服務。	
	(7)設置愛心親善櫃檯,提供年長、	
	行動不便、懷孕或攜帶嬰幼兒者	
	免抽號免排隊快速申辦戶政業	
	務。	
	(8)設置機動式行動櫃檯,以分散廳	
	舍洽公擁擠人潮。	
	(9)設置藝術畫廊,提昇洽公環境文	
	藝氣息。	
	(10)設置結婚拍照背板,提供辦理	

エ	 作要項	工作重點	業務單位
		結婚登記新人拍照留念。	
		2. 網站使用便利性	户籍行政課
		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。	
		3. 檢覈服務行為友善性	户籍行政課
		(1)配合市政府民政局實施服務滿意	
		度問卷調查,針對民眾意見即時	
		回覆處理,並於每年11月提報當	
		年度「辦理服務品質民意調查報	
		告」,作為改進服務措施及提升整	
		體滿意度之參考。	
		(2)定期針對人員進行「電話服務品	
		質及禮貌測試」,分析結果並據以	
		改善。	2 kh 1- al luq
		4. 民眾臨櫃洽公的便利性	户籍行政課
		(1)設有志工值勤服務台,主動招呼	戶籍登記課
		臨櫃民眾提供諮詢服務,並引導	
		至正確櫃台完成申辦程序。 (2)遇有等待人數較多提供「預審服	
		(2) 题有寻付八数数夕提供 預番版 務」,先行預審所需證件,以節省	
		大型時間。 民眾時間。	
	(四)因應業務屬	1. 鼓勵創新研究推動社會關懷服務	户籍行政課
	性及服務特	鼓勵同仁就實務研提各項業務革	戶籍登記課
	性差異,汲	新、修正法規建議及簡化作業流程	
	取創新趨	等,並以人為本,因應業務屬性推	
	勢,投入品	動社會關懷服務。	
	質改善,發展 優質服	2. 鼓勵標竿學習	戶籍行政課
	務。	不定期辦理實地參訪或網路數位學	戶籍登記課
	4/4	習,藉由不斷的學習過程,透過分	
		析其他機關的最佳實務,將其調整	
		並應用至本機關,以獲得品質、作	
		業程序與管理面的績效改善。	
	(一)納入民眾參	1.建置參與多元管道	戶籍行政課
意見回饋及參	與服務設計	辨公處所提供民意調查表,機關網	
與,力求服務	或邀請民間	站設置意見信箱,並經營臉書專頁	
切合民眾需求	協力合作,	等多元管道蒐集民眾意見,並由專	
	提供符合民	人回應處理。	J kt 1- 1 \m
	眾需求的服	2. 善用異業結盟、專案委外	户籍行政課
	務。	結合民間團體、社區及學校等,不	
		定期舉辦各式宣導活動,藉以向民	
		眾宣導戶政業務或解決民眾需求。	

工作要項	工作重點	業務單位
(二)善用各類意	1. 建立舆情回應機制	戶籍行政課
見調查工具	(1)由專人負責蒐集新聞資料,陳閱	
與機制,蒐	首長及同仁瞭解輿情、民情,適	
集民眾對服	時回應媒體報導。	
務的需求或	(2)訂定處理人民陳情案件作業規定	
建議,適予	及處理時限,針對民眾各式反	
調整服務措	映、陳情案件予以妥善且有效處	
施。	理,並由專人列管回覆時限。	
	2. 收集及更新常見問題集 (FAQ)	户籍行政課
	針對民眾經常詢問的案件,於網站	
	建立「常見問答」供民眾參閱。	
	3. 大數據分析	户籍行政課
	實施服務品質民意滿意度調查,並	
	於年底將當年度民意調查報告提報	
	市政府民政局,作為改進服務措施	
	及提升整體滿意度之參考。	
(三)依據服務特	辦理服務滿意度調查	户籍行政課
性辨理滿意	對洽公民眾實施服務品質民意滿意度	
度調查,瞭	調查,並於年底將當年度民意調查報	
解民眾對服	告提報市政府民政局,作為改進服務	
務的看法,	措施及提升整體滿意度之參考。	
並據以檢討		
改善既有措		
施。		
(四)傾聽民眾意	1. 建立與情回應機制	户籍行政課
見,積極回	(1)專人負責蒐集新聞資料,陳閱首	
應,有效協	長及同仁瞭解輿情、民情,適時	
助民眾解決	回應媒體報導。	
問題。	(2)於服務台、網站設置意見信箱及	
	問 卷,供民眾反映及建議,作為	
	檢討 改進或訂定符合民意期待之	
	政策。	
	(3)訂定處理人民陳情案件作業規定	
	及處理時限,針對民眾各式反	
	映、陳情案件予以妥善且有效處	
	理,並由專人列管回覆時限。	
	2. 強化機關陳情管道	户籍行政課
	於辦公廳舍及網站皆設有實體與電	
	子陳情管道,方便民眾適時反映服	
	務缺失、業務諮詢或提供建議,並	
	處理民眾問題。	

工		工作重點	業務單位
三. 便捷服務	(一)擴大單一窗	1. 全功能化單一窗口	戶籍登記課
遞送過程與方	口業務涵蓋	建置全功能化單一窗口,提供民眾	
式,提升民眾	範疇,減除	「一處收件、全程服務」, 包括申	
生活便利度	申辦案件所	辦、繳費、取件一櫃完成,並推動	
	需檢附之書	減章或減少民眾申辦案件應檢附的	
	表謄本,提	書表謄本等紙本資料。	
	高業務申辨	2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本	戶籍登記課
	便捷度。	運用跨機關電子查驗,連結移民	
		署、法務部等機關,即時查證相關	
		資料,取代民眾檢附紙本佐證資	
		料。	
		3. 提高業務申辦便捷度	户籍行政課
		提供線上申辦及預約服務、行動化	户籍登記課
		駐點服務及稅捐處遠距視訊服務,	
		協助民眾申辦案件、解答戶政問	
		題,節省往返奔波時間及交通費	
		用。	
	(二)衡酌實際需	1. 開發線上申辦服務	戶籍行政課
	求,開發線	配合市府民政局開發之「高雄市戶	
	上申辨及跨		
	平台通用服		
	務,增加民	辨、預約及案件進度查詢。	
	眾 使 用 意	2. 強化跨平台通用服務	户籍行政課
	願。	每月由專人統計同仁跨機關通報之	
		數量,並稽核同仁使用各跨機關平	
		台情形,以強化使用效率並確保戶	
		籍登記業務之正確性及民眾個人資	
	(一)14 和 欧 四	料、系統、設備、網路等安全性。	ら然に北畑
	(三)推動跨單	1. 善用跨機關便民服務資訊平臺及	户籍行政課
	位、跨機關 服務流程整	跨域整合服務 (1)內政部戶政資訊系統「跨機關整	户籍登記課
	服務 流程堂 合及政府資		
		合通報服務」,協助民眾於辦理 戶籍資料異動後,得申請將最新	
	訊資源共用	产精貝科共動後,付中萌府取利 資料或申請給付申請書通報至其	
	共享,提供入职的人们		
	全程整合服 務。	他機關,達成簡化流程及減紙省 時之便足服效。	
	/分f °	時之便民服務。 (2)配合市政府民政局辦理「與離島	
		各縣市及屏東市的跨域合作辦理	
		○	
		户籍包记」,减少氏承任这开 波。	
		2. 提升電子認證使用率	
		2. 挺丌电丁認證使用华 (1)利用本市「跨機關資訊平臺」連	户籍登記課
		(1)利用本印 跨機關貝訊干室」建 結地政、稅捐機關,線上查證相	厂箱缸癿砞

エ	作要項	工作重點	業務單位
		關資料,減少行政流程,提供民	
		眾申辦免書證服務。	
		(2)運用跨機關電子查驗,連結移民	
		署、法務部等機關,即時查證相	
		關資料,取代民眾檢附紙本佐證	
		資料。	
	(四)關注社經發	1. 服務成長及優化	户籍行政課
	展新趨勢,	(1)突破成長:	户籍登記課
	運用創新策	考量本所業務屬性及服務對象,	
	略,持續精	主動提供各項便民服務,例如:	
	進服務遞送	到校服務、到府服務、行動戶政	
	過程及作	所、跨域合作辦理戶籍登記等,	
	法,提升服	協助民眾申辦戶籍案件,解答戶	
	務效能。	政問題,節省往返奔波時間及交	
		通費用。	
		(2)優化服務:	
		在本所業務範疇內,依據設定的	
		服務目標,規劃各式創新加值服	
		務措施,體貼民眾需要,積極提	
		供民眾真正需要的服務。例如:	
		與高雄市稅捐稽徵處提供遠距視	
		訊服務。	
		2. 物聯網或區塊鍵智慧治理	户籍行政課
		本所網站提供本轄各式人口統計數	
		據,並連結高雄市及全國人口統計	
		資 料,方便各界運用。	
	(一)體認服務對	1. 分眾服務設施	戶籍行政課
對象及城鄉差	象屬性差	針對不同族群提供各項措施及服務:	
距,促進社會	異,對特殊		
資源公平使用	或弱勢族群	性別者使用廁所。	
	提供適性服		
	務,降低其	長、行動不便、懷孕或攜帶嬰幼	
	取得服務的	兒者快速申辦戶政業務。	
	成本。	(3)設置「新住民生活諮詢服務櫃	
		台」,提供新住民諮詢關懷服務。	
		(4)設置「英語櫃台」,友善外國人	
		士,營造雙語洽公環境,各項標	
		示以中英對照呈現。 9. 增 <i>从記執</i> 共 以 以 以 以 以 以 以 以 以 以	ら節に七畑
		2. 提供弱勢族群適性服務	户籍行政課
		針對老年、身心障礙、行動不便或	户籍登記課
		弱勢族群等,提供到府、到點服 務。	
	(一)校和治人竺		万築仁女細
	(二)搭配複合策	善用社會資源延伸服務據點	戶籍行政課

工	 作要項	工作重點	業務單位
	1	1. 提供「行動戶政所」便民措施,結	
	務據點,提		
	高偏遠或交	展或申辦服務,延伸服務據點。	
	通不便地區		
	民眾的服務	辨各式宣導活動,藉以向參與活動	
	可近性。	的廣大民眾宣導各式戶政業務。	
		提供行動市政服務	户籍行政課
		1. 提供行動戶政所駐點服務。) Al 17 20 C
	差,發展網	2. 與高雄市稅捐稽徵處辦理遠距視	
	路服務或輔	· ·	
	以其他方		
	式,提供可	7477 X 11 10011 - 74 4 4 4 4 4	
	替代的服務		
	管道。		
五、開放政府	(一)建構友善安	1. 政府資訊主動公開	户籍行政課
透明治理,優	全資料開放		, ,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,
化機關管理創	環境,落實		
新	資料公開透		
	明,便利共		
	享創新應	2. 政府資料開放運用	户籍行政課
	用。	本所網站建置「人口統計」專區,	, ,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,
		亦建置「門牌整編資料」專區,即	
		時更新最新資料,方便各界自由運	
		用。	
	(二)促進民眾運	設置多元管道鼓勵民眾提供建言	户籍行政課
	用實體或網	於辦公處所現場提供民意調查表,亦	
	路等多方管	於機關網站設置意見信箱,並經營社	
	道參與決策	群媒體,提供民眾反映及建議,作為	
	制定,強化	檢討改進或訂定符合民意期待之政	
	政策溝通及	策。	
	對話交流。		
	(三)檢討機關內	精實內部作業落實分層負責	户籍行政課
	部作業,減	適時檢討及調整分層負責明細表,朝	戶籍登記課
	省不必要的	減章、減紙、便民的方向推動。	
	審核及行政		
	作業,聚焦		
	核心業務,		
	推動服務創		
	新。		
六、掌握社經	(一)主動發掘關	瞭解需求前瞻因應並規劃社會關懷服	户籍行政課
發展趨勢,專	鍵議題,前瞻	務	
案規劃前瞻服	規劃服務策略	透過網站、社群媒體、意見信箱等多	
務	預為因應。	元管道蒐集民眾意見,主動發掘民眾	

工作要		工作重點	業務單位
		需求,妥為規劃相關服務。	
(-	二)善用法規調	1. 運用線上服務系統簡化流程	户籍行政課
	適、資通訊技	運用本市戶政 E 指通 App 及內政部	
	術應用及流程	户政司全球資訊網,提供線上申	
	簡化,擴大本	辦、預約、查詢等服務,簡化民眾	
	機關或第一線	申辦流程。	
	機關服務措施	2. 雲端應用服務	戶籍行政課
	的運作彈性。	運用智慧型雲端科技,開發各式	
		APP 或作業系統,提供民眾零時	
		差、無距離的便民服務。	
		3. 智慧辦公	戶籍行政課
		成立本所公務 LINE 群組及臉書分	户籍登記課
		享、公告無涉機敏資料之戶政新聞	
		及各式通報,利用資通科技提供多	
		元閱覽管道及資訊分享整合功能。	
(3	三)結合跨域整	數位創新加值運用	户籍行政課
	合、引進民間	1. 辦理戶政與地政、稅捐、監理及	户籍登記課
	資源、社會創	公、民營事業等機關(構)合作,	
	新及開放社群	落實跨機關服務措施,提供民眾便	
	協作等策略,	利的加值服務,提升行政效率。	
	務實解決服務	2. 利用社群媒體行銷的快速性及群聚	
	或公共問題。	性,建立與顧客長期性溝通的管	
		道,並經常與顧客保持良好的互	
		動,將行銷內容發佈出去,以創造	
		行銷效益最大化。	
(2	四)權衡服務措	服務永續	户籍行政課
	施的必要性,	服務措施能持續性推動,而非一次性	户籍登記課
	以及投入成本	的作為,並具有其他機關移植服務的	
	與產出效益間	可行性及擴散性。	
	的合理性,重		
	視服務的制度		
	化及持續性。		

伍、推動及管考:

- 一、各課應依據本計畫,強化業務特性,持續規劃辦理各項業務。
- 二、由各級主管隨時檢視各項為民服務措施推動作法、執行情形,主動探查內外部顧客期望 與需求,鼓勵並提醒各承辦人員積極投入服務改善工作,俾利服務品質及績效之提升。
- 三、主管對於工作要項,實施不定期查核,利用所務會議檢討執行成效。

陸、實施與修正:

本計畫奉核後實施,並公開於本所網站,修正時亦同。如有未盡事宜,得陳主任核可後 修正,並陳報高雄市政府民政局核備。