

高雄市路竹戶政事務所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：

- 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：

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、顧客需求及「高雄市政府民政局114年度提升服務執行計畫」，研訂本所工作計畫，經審定後公開於機關網站。	戶籍行政課
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。	1. 訂定標準作業流程(SOP) 訂定申辦案件(臨櫃、網路、行動)SOP，包括受理案件作業流程、戶籍登記申請須知及戶政規費一覽表等公告於本所辦公處所。	戶籍行政課 戶籍登記課
		2. 建立服務及時性及一致性 訂定申辦案件辦理期限，並公布於辦公場所及網站，確保於處理時限內完成。	戶籍行政課 戶籍登記課
		3. 提升服務專業能力 (1)辦理各項相關人員教育訓練，以提高員工工作勝任度。 (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圍。	戶籍行政課 戶籍登記課
		4. 檢討各項作業流程 簡化或檢討各項作業流程及申請表單，減併或減少民眾應檢附的文件種類。	戶籍行政課 戶籍登記課

工作要項	工作重點	業務單位
<p>(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。</p>	<p>1. 服務資訊公開透明</p> <p>(1) 於辦公場所及網站公開受理申請案件處理期限表、處理人民陳情案件作業規定、規費表、罰鍰表等，提供民眾申辦時參閱。</p> <p>(2) 針對民眾經常詢問的案件，於網站公告戶籍登記須知、戶政規費一覽表、戶政法規、戶政案例及常見問答等供民眾線上閱覽。</p> <p>(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。</p>	戶籍行政課
	<p>2. 申辦案件多元化查詢管道</p> <p>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。</p>	戶籍行政課
<p>(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。</p>	<p>1. 服務設施合宜程度</p> <p>(1) 設置多功能服務台提供複合式諮詢服務。</p> <p>(2) 設置全功能化單一服務窗口，提供「一處收件、全程服務」便民措施。</p> <p>(3) 設置「性別友善廁所」，使用者可依需求選擇適合的用廁空間。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(8) 設置機動式行動櫃檯，以分散廳舍洽公擁擠人潮。</p> <p>(9) 設置結婚拍照背板，提供辦理結婚登記新人拍照留念。</p>	戶籍行政課
	<p>2. 網站使用便利性</p> <p>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。</p>	戶籍行政課

工作要項	工作重點	業務單位
	3. 檢覈服務行為友善性 (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。	戶籍行政課
	4. 民眾臨櫃洽公的便利性 (1)設有志工值勤服務台，主動招呼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「預審服務」，先行預審所需證件，以節省民眾時間。	戶籍行政課 戶籍登記課
	1. 鼓勵創新研究推動社會關懷服務 鼓勵同仁就實務研提各項業務革新、修正法規建議及簡化作業流程等，並以人為本，因應業務屬性推動社會關懷服務。	戶籍行政課 戶籍登記課
	2. 鼓勵標竿學習 不定期辦理實地參訪或網路數位學習，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。	戶籍行政課 戶籍登記課
二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	(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。	戶籍行政課
	1. 建置參與多元管道 辦公處所提供民意調查表，機關網站設置意見信箱，並經營臉書專頁等多元管道蒐集民眾意見，並由專人回應處理。 2. 善用異業結盟、專案委外 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。	戶籍行政課
	(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	戶籍行政課

工作要項	工作重點	業務單位
服務措施。	陳情案件予以妥善且有效處理，並由專人列管回覆時限。	
	2. 收集及更新常見問題集 (FAQ) 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。	戶籍行政課
	3. 大數據分析 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。	戶籍行政課
(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。	辦理服務滿意度調查 對洽公民眾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。	戶籍行政課
(四) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	1. 建立輿情回應機制 (1) 專人負責蒐集新聞資料，陳閱首長及同仁瞭解輿情、民情，適時回應媒體報導。 (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。	戶籍行政課
	2. 強化機關陳情管道 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。	戶籍行政課
三. 便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	1. 全功能化單一窗口 建置全功能化單一窗口，提供民眾「一處收件、全程服務」，包括申辦、繳費、取件一櫃完成，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。	戶籍登記課
	2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本 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。	戶籍登記課

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>3. 提高業務申辦便捷度 提供線上申辦及預約服務、行動化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。</p>	戶籍行政課 戶籍登記課
<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 配合市府民政局開發之「高雄市戶政線上 E 指通 APP」建置各項戶政線上服務措施，提供民眾線上申辦、預約及案件進度查詢。</p>	戶籍行政課
	<p>2. 強化跨平台通用服務 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料、系統、設備、網路等安全性。</p>	戶籍行政課
<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. 善用跨機關便民服務資訊平臺及跨域整合服務 (1) 內政部戶政資訊系統「跨機關整合通報服務」，協助民眾於辦理戶籍資料異動後，得申請將最新資料或申請給付申請書通報至其他機關，達成簡化流程及減紙省時之便民服務。 (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戶籍登記」，減少民眾往返奔波。</p>	戶籍行政課 戶籍登記課
	<p>2. 提升電子認證使用率 (1) 利用本市「跨機關資訊平臺」連結地政、稅捐機關，線上查證相關資料，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。</p>	戶籍行政課 戶籍登記課
<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 (1) 突破成長： 考量本所業務屬性及其服務對象，主動提供各項便民服務，例如：到校服務、到府服務、行動戶政所、跨域合作辦理戶籍登記等，協助民眾申辦戶籍案件，解答戶政問題，節</p>	戶籍行政課 戶籍登記課

工作要項	工作重點	業務單位	
	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，規劃各式創新增值服務措施，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。		
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。	2. 物聯網或區塊鏈智慧治理 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。	戶籍行政課
		1. 分眾服務設施 針對不同族群提供各項措施及服務： (1)設置「性別友善廁所」，友善各種性別者使用廁所。 (2)設置「愛心親善櫃台」，服務年長、行動不便、懷孕或攜帶嬰幼兒者快速申辦戶政業務。 (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。	戶籍行政課
		2. 提供弱勢族群適性服務 針對老年、身心障礙、行動不便或弱勢族群等，提供到府、到點服務。	戶籍行政課 戶籍登記課
	(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 1. 提供「行動戶政所」便民措施，結合駐點服務，協助政府服務訊息擴展或申辦服務，延伸服務據點。 2. 結合民間團體、社區等，不定期舉辦各式宣導活動，藉以向參與活動的廣大民眾宣導各式戶政業務。	戶籍行政課
	(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。	提供行動市政服務 1. 提供行動戶政所駐點服務。 2. 與高雄市稅捐稽徵處辦理遠距視訊連線服務，提供民眾查詢全國財產資料、稅籍證明等服務。	戶籍行政課
五、開放政府透明治理，優	(一)建構友善安全資料開放	1. 政府資訊主動公開 本所網站公開機關基本資料，並依	戶籍行政課

工作要項	工作重點	業務單位
化機關管理創新	環境，落實資料公開透明，便利共享創新應用。	據政府資訊公開法第7條規定，設置「戶所公告」專區，公開工作計畫等核心政策。
		2. 政府資料開放運用 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。	設置多元管道鼓勵民眾提供建言 於辦公處所現場提供民意調查表，亦於機關網站設置意見信箱，並經營社群媒體，提供民眾反映及建議，作為檢討改進或訂定符合民意期待之政策。
	(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。	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，朝減章、減紙、便民的方向推動。
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。	瞭解需求前瞻因應並規劃社會關懷服務 透過網站、社群媒體、意見信箱等多元管道蒐集民眾意見，主動發掘民眾需求，妥為規劃相關服務。
	(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. 運用線上服務系統簡化流程 運用本市戶政 E 指通 App 及內政部戶政司全球資訊網，提供線上申辦、預約、查詢等服務，簡化民眾申辦流程。
		2. 雲端應用服務 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 成立本所公務 LINE 群組及臉書分享、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。	

工作要項	工作重點	業務單位
(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。	數位創新增值運用 1. 辦理戶政與地政、稅捐、監理及公、民營事業等機關(構)合作，落實跨機關服務措施，提供民眾便利的增值服務，提升行政效率。 2. 利用社群媒體行銷的快速性及群聚性，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。	戶籍行政課 戶籍登記課
(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。	服務永續 服務措施能持續性推動，而非一次性的作為，並具有其他機關移植服務的可行性及擴散性。	戶籍行政課 戶籍登記課

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。