**高雄市路竹戶政事務所109年度提升服務工作計畫**

**壹、計畫依據**

高雄市政府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。

**叁、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。 | 依據高雄市政府民政局109年度提升服務執行計畫(草案)，訂定本機關工作計畫，計畫經審定後公開於機關網站。 | 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，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。 | 本所 |
| 2.建立服務及時、一致性  (1)配合年度訓練需求，辦理相關人員講習訓練並鼓勵同仁利用數位學習加強工作知能。  (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。 | 本所 |
| 3.提升服務專業能力  注重服務人員專業及態度，熟稔服務流程及相關法規。運用多元管道(網路、研習、觀摩)精進學習，讓服務能力與時俱進。 | 本所 |
| 4.檢討各項作業流程  簡化申請表單，減併表單或減少民眾應檢附的文件種類，包括申請書(表)、同意書、授權書、證件等，推動無紙化服務。 | 本所 |
| (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。 | 1.服務資訊公開透明  於機關網站主動公開服務資訊，如服務項目、常見問題集(FAQ、Q&A)、法規、應備表件等。 | 本所 |
| 2.申辦案件多元化查詢管道  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。 | 本所 |
| (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。 | 1.服務設施合宜程度  以友善環境方式規劃節能洽公環境及便捷服務動線，並進行辦公廳舍綠美化。  (1) 以友善環境方式規劃節能洽公環境及便捷服務動線，並進行辦公廳舍綠美化。充實核心設施或一般設施(例如：單一窗口或多功能櫃檯、申辦動線、書表填寫範例、簡便繳(退)費、雙語標示、停車空間、等候區、性別或無障礙設施等）。  (2)設置藝術畫廊，提昇洽公環境文藝氣息。  (3)設置童書專區提供攜帶幼兒洽公民眾貼心服務。 | 本所 |
| 2.網站使用便利性  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。 | 本所 |
| 3.檢覈服務行為友善性  每年3至10月辦理「服務滿意度調查」及每月辦理「電話服務品質及禮貌測試」，分析結果並據以改善。 | 本所 |
| 4.民眾臨櫃洽公的便利性  設有志工值勤，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。遇有等待人數較多時由同仁協助先行預審所需證件，以節省民眾時間。 | 本所 |
| (四)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.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，以解決共通性服務問題，提升行政效能。 | 本所 |
| 2.鼓勵標竿學習  鼓勵向其他績優機關進行標竿學習。 | 本所 |
| 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。 | 建置參與多元管道  設置「意見信箱」讓民眾有意見紓發及建言的管道。 | 本所 |
| 1. 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.建立輿情回應機制  針對民眾意見、抱怨及新聞輿情，設有相關的回應機制，妥善掌握回應時效。 | 本所 |
| 2.收集及更新常見問題集（FAQ）  民眾經常詢問的案件，整理為「常見問題集」（FAQ），置於機關網站供民眾參閱。 | 本所 |
| 3.大數據分析  善用滿意度調查數據統計分析，做為未來改善之參考。 | 本所 |
| 1. 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  依據高雄市政府民政局訂定之「服務品質民意調查」實施計畫於每年3月至10月採不特定、隨機方式辦理「服務品質民意調查」。 | 本所 |
| (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  針對民眾意見、抱怨及新聞輿情，設有專人即時回應，妥善掌握回應時效。 | 本所 |
| 2.強化機關陳情管道、線上即時陳情服務系統功能及FB社群意見，有效處理民眾陳情、抱怨問題。 | 本所 |
| 三.便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度 | 1. 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  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。 | 本所 |
| 2.減除申辦案件需檢附之書表謄本  運用跨機關電子查驗，取代民眾檢附紙本佐證資料。 | 本所 |
| 3.提高業務申辦便捷度  提供線上申辦及預約服務、農會駐點行動化服務及稅捐處遠距視訊服務。 | 本所 |
| 1. 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.開發線上申辦服務  (1).以民眾實際需要，提供線上申辦服務，並重視跨平台通用性(即可支援各式載具及不同瀏覽程式使用)。  (2).逐年提升線上申辦業務使用率、使用成長率、線上申辦業務可跨平台使用比率。 | 本所 |
| 2.強化跨平台通用服務  (1)開發或強化跨機關通用平台功能，完備使用服務項目。  (2)確保跨機關平台資料交流維護安全。 | 本所 |
| 1. 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。 | 善用跨機關便民服務資訊平臺及跨域整合服務  配合跨機關便民服務資訊平台，協助戶籍異動及更名民眾直接向地政、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）申請變更戶籍地址及姓名，有效減少戶籍謄本量。 | 本所 |
| 1. 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。 | 服務成長及優化  機關運用優勢克服劣勢，考量機關任務、服務對象屬性、資源可運用程度後，排除各項不利因素達成服務目標。例：跨域整合服務、遠距視訊服務、行動戶所..等。 | 本所 |
| 四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用 | 1. 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  審酌業務狀況及內、外部顧客需求，重視性別平等及友善環境營造，提供銀髮族、外籍人士、新住民等合宜服務設施及引導資訊。  (1)重視性別平等設置性別友善廁所。  (2)設置「愛心親善櫃台」服務年長者、身心障 礙、懷孕婦女或攜帶3歲以下嬰幼兒者。  (3)設置新住民生活諮詢服務櫃台。 | 本所 |
| 2.提供弱勢族群適性服務  針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，運用行動科技服務，提供到家、到點服務。 | 本所 |
| 1. 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  視民眾需求提供行動化服務。 | 本所 |
| 1. 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)設置行動戶政所。  (2)與高雄市稅捐稽徵處辦理視訊連線服務，提供民眾一般稅務諮詢、全國財產資料查詢、綜合所得稅資料查詢及稅籍證明等服務 。 | 本所 |
| 五、開放政府透明治理，優化機關管理創新 | 1. 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.政府資訊主動公開  依「政府資訊公開法」第7條主動公開各項政府資訊。 | 本所 |
| 2.政府資料開放運用  各項業務在無個資疑慮或去識別化下，公開資料於本所網站供外界加值應用。 | 本所 |
| 1. 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。 | 派員參加里民大會  派員參加里民大會，聽取民眾之意見。 | 本所 |
| 1. 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。 | 本所 |
| 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  透過里民大會瞭解民眾對戶政期待事項，作為訂定各項服務之參考與依據。 | 本所 |
| (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。 | 運用線上服務系統  於本所網站【線上戶政服務】中連結高雄市戶政資訊服務網線上網路掛號系統，提供民眾線上申辦、預約服務等方式之服務，提供便利、彈性服務。 | 本所 |
| (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。 | 跨域合作  招募志工，協同民間團體，或透過公私協力、異業結盟、群眾智慧等方式，推動公共服務 | 本所 |
| (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。 | 辦理內部同仁講習、標  竿學習，以提升機關內  部人力服務效率，進而  降低服務成本。 | 本所 |

1. **推動及管考**

一、加強辦理平時考核(如電話禮貌測試、檢核戶籍登記、便民服務措施···

等)，並依抽測結果作成紀錄。

二、對於查核項目結果未達預期效益時，提報所務會議中檢討改進，業務承辦

人員應針對缺失部分提出改進措施，並持續追蹤改進後執行成效。

**陸、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。**