

## 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。

### 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	本所

工作要項	工作重點	業務單位
	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。	
	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。	本所

工作要項	工作重點	業務單位
	(3)設置童書專區提供攜帶幼兒洽公民眾貼心服務。	
	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。	本所
	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
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。	本所
	(二) 善用各	1. 建立輿情回應機制

工作要項	工作重點	業務單位
	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。	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。
		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。
		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。
	(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」。
	(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。
		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。
三. 便捷服務遞送過程與方式提升民眾生活便利度	(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。	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。

工作要項	工作重點	業務單位
	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
(四) 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
(五) 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

工作要項	工作重點	業務單位	
	(六) 關注社會發展新趨勢，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	(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。	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
	(三) 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
	(四) 考量服務對象數位落差，發展網路服務或輔以其他方	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	本所

工作要項	工作重點	業務單位
	式，提供可替代的服務管道。	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。
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。	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。
	(三) 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。	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。 派員參加里民大會 派員參加里民大會，聽取民眾之意見。
	(四) 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。
(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。

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。	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
	(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。

#### 伍、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。