

高雄市路竹戶政事務所110年度提升服務工作計畫

壹、計畫依據

- 一、高雄市政府110年1月5日高市府研發字第11030001300號函頒「高雄市政府提升服務實施計畫」。
- 二、高雄市政府民政局110年1月25日高市民政秘字第11030190800號函頒「高雄市政府民政局110年提升服務執行計畫」。

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「高雄市政府提升服務實施計畫」及「高雄市政府民政局110年度提升服務執行計畫」，訂定本機關工作計畫，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、一致性 訂定申辦案件辦理期限，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講習，以熟稔服務流程及相關法規，讓服務能力與時俱進。 (2)加強訓練服務人員	戶籍行政課、 戶籍登記課

工作要項	工作重點	業務單位
	電話及櫃台服務禮儀，建立親切有禮的服務氛圍。	
	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。	戶籍行政課、 戶籍登記課
(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。	戶籍行政課
	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。	戶籍行政課、 戶籍登記課
(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 (1) 設置多功能服務台提供複合式服務。 (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。 (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。 (4) 設置機動式櫃檯，以分散廳舍洽公擁擠人潮。 (5) 設置民眾等候區，提供豐富多元之設備設施。 (6) 設置無障礙設施及愛心親善櫃檯。 (7) 設置藝術畫廊，提昇洽公環境文藝氣	戶籍行政課

工作要項	工作重點	業務單位
	息。	
	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。	戶籍行政課
	3. 檢覈服務行為友善性 (1) 配合民政局實施服務滿意度問卷調查，並提報當年度「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、 戶籍登記課
	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
(四) 因應業務屬性	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
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。	2. 鼓勵標竿學習 鼓勵同仁向其他績優機關進行標竿學習。	戶籍行政課、 戶籍登記課

工作要項	工作重點	業務單位
<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>1. 建置參與多元管道 設置問卷、意見信箱等讓民眾有意見紓發及建言的管道。</p>
		<p>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或提供便民服務，藉以向民眾宣導戶政業務或解決民眾需求。</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>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) 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。</p>
		<p>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。</p>
		<p>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民政局，作為改進服務措施及提升整體滿意度之參考。</p>
	<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>辦理服務滿意度調查 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民政局，作為改進服務措施及提升整體滿意度之參考。</p>

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。</p>	<p>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)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。</p> <p>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。</p>
<p>三. 便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度</p>	<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>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。</p> <p>2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本 運用跨機關電子查驗，即時查證相關資料，取代民眾檢附紙本佐證資料。</p> <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>
	<p>(二)衡酌實際需求，開發線上申辦及跨平</p>	<p>1. 開發線上申辦服務 配合市府及內政部戶政司建置之各項戶政線上</p>

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>台通用服務，增加民眾使用意願。</p>	<p>服務措施，提供民眾線上申辦、預約及進度查詢。</p>
	<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>	<p>戶籍登記課</p>
	<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 運用市府「跨機關便民服務資訊平臺」及「跨機關便民服務線上申辦系統」功能，朝免附書證或紙本、簡化流程方向推動。</p> <p>2. 提升電子認證使用率 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。</p>
<p>四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社</p>	<p>(一)體認服務對象屬性差異，對特殊或弱勢族群提</p>	<p>服務成長及優化 (1)提供簡政便民的跨區申辦戶籍業務。 (2)提供行動戶政所駐點服務。 (3)與高雄市稅捐稽徵處提供遠距視訊服務。 (4)因應現代工商社會擴大服務時間。</p> <p>1. 分眾服務設施 針對不同族群提供各項措施及服務： (1)重視性別平等，設置</p>

工作要項	工作重點	業務單位
會資源公平使用	<p>供適性服務，降低其取得服務的成本。</p>	<p>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。 (4) 為友善外國人士，設置英語櫃台，營造雙語洽公環境，各項標示以中英對照呈現。</p>
		<p>2. 提供弱勢族群適性服務 針對老年、身心障礙及行動不便民眾等，提供到宅、到醫療院所服務。</p>
	<p>(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。</p>	<p>善用社會資源延伸服務據點 (1) 善用「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。</p>
	<p>(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。</p>	<p>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。</p>
<p>五、開放政府透明治理，優化機關管理創</p>	<p>(一) 建構友善安全資料開放環境，落實資料公開透</p>	<p>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。</p>

工作要項		工作重點	業務單位
新	明，便利共享創新應用。	2. 政府資料開放運用 機關網站設置人口統計專區，每月更新人口統計資料，供各界人士自由運用。	戶籍行政課
	(二)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。	戶籍行政課、 戶籍登記課
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 透過媒體、社群網站、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。	戶籍行政課
	(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。	戶籍行政課、 戶籍登記課
		2. 雲端應用服務 內政部戶政司全球資訊網提供國民身分證掛失、影像檔上傳、領補換資料查詢，及戶口名簿請領紀錄查詢等，提供民眾不限場域、時間、實體設施的服務。	戶籍行政課、 戶籍登記課
		3. 智慧辦公 積極推動戶政線上 e 指通預約申辦免等待服務及行動戶政所駐點服務，減少民眾奔波往返，提升服務效率。	戶籍行政課、 戶籍登記課
	(三)結合跨域整合、引進民間資源、社會創	數位創新加值運用 (1)辦理戶政與地政、稅捐、監理及公、民營	戶籍行政課、 戶籍登記課

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>新及開放社群協作等策略，務實解決服務或公共問題。</p>	<p>事業等機關(構)合作，落實跨機關服務措施，提供民眾便利的加值服務，提升行政效率。</p> <p>(2) 透過可攜式行動裝置及通訊網路，主動將戶政業務延伸至社區及學校，提供戶政行動化服務，協助民眾申辦戶籍案件，節省往返奔波時間及交通費用。</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>服務永續</p> <p>(1) 服務措施能持續運作，並轉化為本機關例行性服務項目，例如實施戶政早班車、中午不打烊、6912 週末貼心服務、假日預約結婚等便民服務措施。</p> <p>(2) 辦理內部同仁教育講習，以提升機關內部人力服務效率，進而降低服務成本。</p>

伍、推動及管考

- 一、各業務單位平時應自行管理考核，隨時檢討提升服務品質。
- 二、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民政局核備。