

高雄市政府民政局107年度提升服務執行計畫

壹、計畫依據

高雄市政府107年1月29日高市府研發字第10730149200號函頒「高雄市政府107年度提升服務實施計畫」。

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

本局暨所屬機關。

肆、計畫內容

執行要項	執行重點	執行單位	
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	(一)訂定機關年度提升服務品質計畫，具體規劃為民服務工作。	局本部	
	(二)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，包括流程、說明、檢具文件、查閱、追蹤方式等。 2. 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。	宗教禮俗科 戶籍行政科
	3. 簡政便民服務 檢討各項作業流程及申請表單，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。	戶籍行政科	

執行要項	執行重點	執行單位
	<p>4. 提升線上申辦服務項目 運用自然人憑證、視訊等身份確認方式，提升線上申辦服務項目，減少民眾洽公往返。</p>	<p>宗教禮俗科 戶籍行政科</p>
<p>(三)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 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。</p>	<p>各科室</p>
	<p>2. 提升外國人士或新住民服務 考量外國人士或新住民服務業務量及需求，增列多語(翻譯)申辦表單及資訊。</p>	<p>戶籍行政科</p>
	<p>3. 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。</p>	<p>宗教禮俗科 戶籍行政科</p>
	<p>4. 逾期主動告知服務 主動提供申請人收件確認訊息，若案件處理超過標準作業時間應主動告知申請人，並提供逾期主動告知申請人逾期原因、辦理情形，預計完成時間。</p>	<p>宗教禮俗科 戶籍行政科</p>
<p>(四)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. 臨櫃主動引導服務 主動招呼臨櫃民眾，協助備齊所需證件或進行預審，並引導至正確櫃台完成申辦程序。</p>	<p>戶籍行政科</p>
	<p>2. 檢覈服務行為友善性 定期辦理一般性業務或專案的「服務滿意度調查」及「電話服務品質及禮貌測試」，分析結果並據以改善。</p>	<p>戶籍行政科 秘書室</p>

執行要項	執行重點	執行單位
	<p>3. 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。 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)。</p>	<p>秘書室 戶籍行政科</p>
	<p>4. 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。</p>	<p>資訊室</p>
	<p>(五) 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。</p> <p>1. 強化科技運用能力 善用資通訊科技，以行動化服務，提升服務量能。</p>	<p>資訊室</p>
	<p>2. 鼓勵創新研究 鼓勵員工市政創新提案，提升機關市政創新及智慧治理能力。</p>	<p>戶籍行政科 秘書室</p>
	<p>3. 鼓勵標竿學習 透過實地參訪或網路資訊，學習國內外績優機關為民服務績優作法。積極參加「政府服務獎」或國際性評獎，藉由參獎設定標竿自我躍升。</p>	<p>宗教禮俗科 戶籍行政科 秘書室 局本部</p>
<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. 建置公民參與多元管道 與民眾有關的重大議題，運用多元管道導入民眾意見，如問卷、訪談討論等，蒐集民眾對服務需求。</p>	<p>戶籍行政科</p>
	<p>2. 善用群眾外包或社會資源</p>	<p>宗教禮俗科 戶籍行政科</p>

執行要項	執行重點	執行單位
(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。	利用民間網路社群資源或既有實體部門，邀請合作。	
	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。	戶籍行政科 秘書室
	2. 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。	各科室
(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。	3. 大數據分析 以社群網站或陳情系統資料進行陳情型態、地域分佈、回覆時限、滿意度…等相關數據統計分析，做為未來改善之參考。	戶籍行政科 秘書室 資訊室
	1. 滿意度調查 根據服務對象及類型的不同，設計與執行一般性業務或專案之滿意度調查(問卷、現場按鈕、網絡民調)，以瞭解民眾對機關及各項服務措施的感受。	自治行政科 戶籍行政科
	2. 民調要符合信度及效度 設計執行滿意度調查時，應符合調查的信度及效度，包括抽樣方法、樣本數代表性、調查結果的分析等。	自治行政科 戶籍行政科
	3. 滿意度調查結果回饋業務 瞭解民眾對服務的感受，將滿意度調查結果進行檢討與改善，回饋於業務，持續精進。	自治行政科 戶籍行政科

執行要項	執行重點	執行單位	
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。	戶籍行政科
		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。	宗教禮俗科 戶籍行政科
	(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。	1. 線上申辦服務 針對民眾需求開發線上服務項目, 例如: 服務聯絡、預約、申辦、網路繳費、取件通知及查詢等服務及相關屬性, 方便民眾使用。	宗教禮俗科 戶籍行政科
		2. 提供外語線上申辦服務 涉及外籍人士申辦業務者, 視服務對象需求, 適時提供外語服務。	戶籍行政科
		3. 逐年擴展線上服務項目 逐年增加線上申辦項目, 提高使用線上服務案件成長率, 並廣為宣導, 鼓勵民眾和公務人員使用。	各科室
		4. 行動化主題服務網頁 已發展之線上服務項目及行動化主題服務網頁, 可連結至市府網站各區: 「貼心 e 服務」、「資料開放平台」或其他主題網頁專區, 方便民眾下載使用。	戶籍行政科 資訊室
	(三) 推動跨單位、跨機關服	1. 善用本府跨機關便民服務資訊平臺	戶籍行政科

執行要項	執行重點	執行單位
	<p>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>運用本府「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，並擴增平臺使用機關數及服務項目，朝免附書證或紙本、簡化流程方向推動。</p>	
	<p>2. 提升跨域整合服務 積極推動跨縣市、跨部門、跨領域的整合服務，提升資源共享之整合服務，減少民眾往返奔波。</p>	戶籍行政科
	<p>3. 提升電子認證使用率 善用網路資訊科技，開發機關內部或跨機關線上資料查核機制，提高電子認證的使用比例，或運用物聯網(IoT)概念或技術，加快資料或行政流程的速度。</p>	戶籍行政科
	<p>4. 設置主題專區 鼓勵設置單一主題之跨機關資訊整合平台，方便民眾集中找尋主題資訊，例如：與青年就業、扶助有關的「青年展翅高飛平台」或是性別主流化專區…等。</p>	戶籍行政科
<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. 多元網路參與管道 提供多元的網路民意表達或市政參與管道，如留言板、Facebook 等，提供民眾反映意見。並善用 Web 2.0 網路社群言論(如 FB、YouTube、Twitter、LINE 等)，觀測重要市政輿情趨勢。</p>	區政監督科 自治行政科 宗教禮俗科 戶籍行政科
	<p>2. 市府網站 Web2.0 專區 將市府與民眾互動式電</p>	資訊室

執行要項		執行重點	執行單位
		子參與途徑(Web2.0 網路社群、App、Facebook)及查詢服務聯結至「高雄市政府全球資訊網」各屬專區或局處網站，提供民眾友善網路溝通環境。	
		3. 物聯網、區塊鏈或大數據治理 公共事務(例如:公共設施、殯葬設施申請、戶政業務申請...),積極建立公共服務物聯網(IoT)、區塊鏈(BlockChian)或大數據治理,以便管理運用。	戶籍行政科 宗教禮俗科 資訊室
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 審酌業務狀況及外部顧客需求,提供銀髮族、外籍人士、新住民...等特殊族群合宜的專屬性服務設施。	戶籍行政科
		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。	戶籍行政科
	(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 善用地區社會資源,推動業務;如社區、民間社團(NGOs)等資源,協助政府服務訊息擴散或申辦服務。	宗教禮俗科 戶籍行政科
	(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	行動市政服務 考量遠距民眾需求,以數位科技提供遠距服務。	戶籍行政科

執行要項	執行重點	執行單位	
	服務管道。		
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。	各科室
		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主動開放資料或 API 提供外界加值應用。公開資料上載於「高雄市政府開放資料平臺」，方便各界加值運用。	宗教禮俗科 戶籍行政科 資訊室
		3. 網站資料連結正確性 網站、網頁以中、英文呈現，資料定期更新維護，避免錯誤、過期資訊或連結無效等情形。	資訊室主辦 其他科室配合辦理
		4. 無障礙網站認證 機關網站符合無障礙規範之要求，並取得認證標章。	自治行政科 戶籍行政科 資訊室
	(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。	召開里民大會或里業務會報 藉里民大會或里業務會報，聽取民眾對市政決策之意見。	自治行政科
(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。	落實分層負責，簡政便民 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。	宗教禮俗科 戶籍行政科	
六、掌握社經發展趨勢，專案規	(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 透過里業務會報、里民大會或里長相關活動或會議，瞭解基層心聲及	自治行政科

執行要項	執行重點	執行單位	
劃前瞻服務		對市政期待事項，作為施政依據。	
	(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. 運用線上服務系統擴展網路申辦服務項目，包括民眾線上申辦、線上繳費、預約服務等方式之服務，提供民眾便利、彈性服務。	宗教禮俗科 戶籍行政科 資訊室
		2. 雲端應用服務 運用雲端科技，提供民眾不限場域、時間、實體設施的服務。	自治行政科 戶籍行政科 資訊室
		3. 智慧辦公 以行動服務、物聯網、BI 商業智慧系統或運用 Web2.0，強化公務服務、決策支援及資料互聯的智慧辦公，提升行政效率。	自治行政科 戶籍行政科 資訊室
	(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。	1. 結合社會資源 運用志工服務，整合民間團體與建立社區夥伴關係，或透過公私協力、異業結盟等方式，推動公共服務。	宗教禮俗科 戶籍行政科
		2. 善用群眾智慧 透過多元網路參與管道，匯集群眾智慧或群眾外包力量，協助解決市政問題。	戶籍行政科
	(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。	1. 外部效益 在機關本身產出更好、更有效率、更便利服務之餘，於對外有成本降低(或收入增加)、人力減少、物力減少、環境改善的效益，或創造政府正面形象，或社會正面影響與	宗教禮俗科 戶籍行政科 基層建設科

執行要項		執行重點	執行單位
		價值者。	
		2. 內部效益 包括同仁在組織內部整合、標竿學習、ICT 技能的運用、公帑節省、成功範例的擴展運用，或是機關內部的人力、物力、時間等服務成本降低以及工作士氣、前瞻性、協調性的提升。	宗教禮俗科 戶籍行政科 基層建設科
		3. 成本合理性 應考量受益或使用該項服務民眾人數的多寡、受益程度與成本是否合理。如不符合成本效益，但在考量社會公平正義價值下，政府有責任提供該項服務，可作為服務策略選擇的例外原則。	宗教禮俗科 戶籍行政科
		4. 服務持續性及擴散性 要能持續性推動，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。	宗教禮俗科 戶籍行政科

伍、督考方式

- 一、 本局各執行單位：應依所訂執行重點辦理，並督導所屬機關依所訂工作計畫積極辦理。另配合通知提送執行成果，以隨時檢討改進為民服務工作。
- 二、 本局附屬機關：除接受本局督導外，應自行不定期檢討改進服務品質。