

高雄市政府民政局108年度提升服務執行計畫

壹、計畫依據

高雄市政府108年3月12日高市府研發字第10830173300號函頒「高雄市政府提升服務實施計畫」。

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
訂定「提升服務執行計畫」	訂定機關年度提升服務執行計畫，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，訂定本機關執行計畫，計畫經審定後公開於機關網站。	局本部
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，包括流程、說明、檢具文件、查閱、追蹤方式等。	宗教禮俗科 戶籍行政科
		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。	區政監督科 戶籍行政科 人事室
		3. 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。	宗教禮俗科 戶籍行政科
		4. 建立服務及時、一致性 訂定申辦案件辦理期	戶籍行政科 秘書室

執行要項	執行重點	執行單位
	限，確保於處理時限內完成。	
(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。	各科室
	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。	宗教禮俗科 戶籍行政科
(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。 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)。	秘書室 戶籍行政科
	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。	資訊室
	3. 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。	戶籍行政科 秘書室
(四)因應業務屬性及服務特性差異，汲取創新趨勢，投入	1. 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。	戶籍行政科 秘書室

執行要項	執行重點	執行單位
	品質改善，發展優質服務。	2. 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。
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。	1. 建置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。
		2. 善用異業結盟、專案委外 協同民間團體或透過公私協力、異業結盟、群眾智慧、專案委外等方式，推動公共服務。
	(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。	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。
		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 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。
(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	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	

執行要項	執行重點	執行單位
	既有措施。	對機關及各項服務措施的感受。
	(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，設有相關的回應機制，妥善掌握回應時效。 戶籍行政科 秘書室
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
		3. 提高業務申辦便捷度設置API服務介面，推動客製化、行動化服務、或遠距視訊服務 區政監督科 宗教禮俗科 戶籍行政科 資訊室
	(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. 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。 (3). 各機關線上服務申辦入口，匯集市府網站-「貼心 e 服務」、「APPs」或其他主題網頁專區。 (4). 強化線上服務使用者隱私權保護措 區政監督科 自治行政科 宗教禮俗科 戶籍行政科 資訊室

執行要項	執行重點	執行單位
	施。	
(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。	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。	戶籍行政科 資訊室
(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。	1. 善用本府跨機關便民服務資訊平臺 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。	戶籍行政科
	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。	戶籍行政科
	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。	戶籍行政科
	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。	戶籍行政科
(四) 關注社經發展新趨勢，運用創新策略，持續精進	1. 服務成長及優化 (1) 突破成長： 機關運用優勢克服劣勢，考量機關任務、	各科室

執行要項	執行重點	執行單位
	<p>服務遞送過程及作法，提升服務效能。</p>	<p>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、網路直播行銷..等。</p> <p>(2)優化服務： 機關核心業務範疇內，設定服務目標，運用多元策略，提出符合機關任務、更具挑戰性、特色、吸引力、豐富性之服務措施。</p>
	<p>2. 物聯網或區塊鏈智慧治理 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。</p>	<p>戶籍行政科 宗教禮俗科 資訊室</p>
<p>四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用</p>	<p>(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。</p>	<p>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。</p> <p>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。</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 善用在地社會資源，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。</p>
	<p>(三)考量服務對象數位落</p>	<p>行動市政服務 考量遠距民眾需求，以</p>

執行要項	執行重點	執行單位
	差，發展網路服務或輔以其他方式，提供可替代的服務管道。	數位科技提供遠距服務。
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。
		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。
	(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。
	(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。
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	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

執行要項	執行重點	執行單位
機關服務措施的運作彈性。	民眾便利、彈性服務。	
	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. 跨域合作 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
(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 1. 服務措施能持續運作，並轉化為本機關或所屬機關例行性服務項目。 2. 服務措施可供其他機關標竿學習並具擴散效應。(例、活化閒置空間、戶政概念館、智慧路燈、智慧產業發展協助，聯網空氣品質偵測等。)	各科室

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。