

高雄市政府民政局106年度提升服務執行計畫

壹、計畫依據

高雄市政府106年3月2日高市府研發字第10630330100號函頒「高雄市政府106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. 服務人員專業能力 注重服務人員的態度、行為及專業知識，確保服務人員能親切、主動的提供服務。適時辦理研習，提升專業能力以勝任服務工作。	區政監督科 自治行政科 宗教禮俗科 戶籍行政科
		2. 定期檢討表單及作業流程 定期檢查或檢討各項作業流程及申請表單，減併或減少應附文件種類。	宗教禮俗科 戶籍行政科
		3. 訂立標準作業程序/SOP 訂立各項申請作業之標準作業程序，包括流	宗教禮俗科 戶籍行政科

執行要項	執行重點	執行單位
	程說明及流程圖與核辦時限，登載於機關網站，提供民眾參閱。	
(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。	1. 臨櫃主動引導服務 主動招呼臨櫃民眾提供諮詢服務(協助備齊所需證件或預審、告知申辦流程)，並引導至正確櫃台完成申辦程序。	宗教禮俗科 戶籍行政科
	2. 一次完整服務 提升民眾臨櫃或電話諮詢「正確性」、「一次完整告知」之專業能力，避免讓民眾多次洽詢申辦。	宗教禮俗科 戶籍行政科
	3. 服務問題系統化 提供為民服務諮詢及常見問題集(Q&A、FAQ、範例)。	宗教禮俗科 戶籍行政科
	4. 公布標準作業流程 於機關網站提供服務資訊及標準作業流程。	宗教禮俗科 戶籍行政科
	5. 提升服務流程透明度 建置申辦案件線上進度查詢系統，在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，提供申請人申辦進度或退件原因查詢。	宗教禮俗科 戶籍行政科
	6. 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	宗教禮俗科 戶籍行政科

執行要項	執行重點	執行單位
	<p>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服務：告知申請人逾期原因、辦理情形，預計完成時間。</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. 注重服務禮貌 不定期辦理「服務滿意度調查」及「電話服務品質及禮貌測試」。</p>	<p>宗教禮俗科 戶籍行政科 局本部</p>
	<p>2. 友善洽公環境 規劃友善節能洽公環境，妥適便捷服務動線，充實核心設施或一般設施(包括：單一窗口或多功能櫃檯、書表填寫範例、雙語標示、停車空間、等候區、性別或無障礙設施等)，建立「環境友善」的洽公環境。</p>	<p>宗教禮俗科 戶籍行政科 秘書室</p>
	<p>3. 定期維護設施 每年辦理洽公環境設備檢查及使用者滿意度調查，適時更新改善。</p>	<p>戶籍行政科 秘書室</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. 免費網路服務設施 依「行政院及所屬各機關(構)辦理無線上網服務永續發展作業原則」提供(i-Taiwan 免費上網)服務。</p>	<p>戶籍行政科 資訊室</p>
	<p>2. 鼓勵創新研究 鼓勵機關推動創新提案、研究運用、智慧治理，獎勵績優績效個案。</p>	<p>戶籍行政科 秘書室</p>

執行要項		執行重點	執行單位
		3. 進行標竿學習 鼓勵向其他績優機關進行標竿學習，並積極參與「政府服務獎」或其他評獎，藉由參獎自我努力及學習。	自治行政科 宗教禮俗科 戶籍行政科 秘書室 人事室 局本部
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。	建置民眾參與多元管道 建置民眾建言多元管道，包含首長信箱、民調、隨案問卷調查、座談會、公聽會、里民大會等。	自治行政科 戶籍行政科 秘書室
	(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. 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，妥善因應掌握回應時效，檢討改進，進而產出新的服務措施。	戶籍行政科 秘書室
		2. 常見問題集 (FAQ) 透過民眾經常詢問的案件，整理後回饋轉化為「常見問題集」(FAQ)，置於機關網站供民眾參閱。	宗教禮俗科 戶籍行政科
		3. 大數據分析 善用滿意度調查或陳情系統進行陳情型態、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
	(三)依據服務特性辦理滿意	1. 滿意度調查 根據服務對象及類型的	自治行政科 戶籍行政科

執行要項	執行重點	執行單位
	<p>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>宗教禮俗科</p>
	<p>2. 民調符合信度及效度 有效設計執行滿意度調查，符合調查的信度及效度，包括抽樣方法、樣本數代表性、調查結果分析等。</p>	<p>戶籍行政科</p>
	<p>3. 滿意度調查結果回饋業務 將滿意度調查結果進行檢討與改善，回饋業務，持續精進。</p>	<p>自治行政科 戶籍行政科</p>
	<p>4. 機關內部滿意度調查 針對內部同仁進行滿意度調查，提升組織發展及服務品質的提升。</p>	<p>戶籍行政科</p>
(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	<p>1. 陳情管道多元化 強化本府或機關陳情管道、線上即時陳情服務系統或 App、FB 等功能，針對陳情案積極回應。</p>	<p>宗教禮俗科 戶籍行政科 秘書室</p>
	<p>2. 建立處理標準程序 依據行政程序法(168-173條)及「高雄市政府及所屬機關處理人民陳情案件要點」訂定人民陳情案件處理之相關作業規定，並管考回覆時限。建立各陳情管道之 SOP、受理案件處理分析</p>	<p>秘書室</p>

執行要項	執行重點	執行單位	
	及回覆流程。		
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」，並推動減章或減少民眾申辦案件應檢附的書表等紙本資料。	宗教禮俗科 戶籍行政科
		2. 客製化或行動化窗口 考量業務發展需求及個資維護安全，推動客製化、行動化服務。	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。	宗教禮俗科 戶籍行政科
		2. 擴展線上服務項目 針對民眾需求，增加線上申辦項目，並廣為宣導，提高線上服務案件。	宗教禮俗科 戶籍行政科
		3. 行動化主題服務網頁 將線上服務項目及行動化主題服務網頁，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。	宗教禮俗科 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. 強化跨機關便民服務資訊平臺 強化「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，擴增使用機關數及服務項目，朝免附書證(紙本)、簡化流	戶籍行政科

執行要項	執行重點	執行單位
	<p>程便捷服務方向推動。</p> <p>2 提升跨域整合服務 推動跨縣市、跨部門、跨領域的整合服務，減少民眾的往返奔波。</p> <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。</p> <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。</p>	<p>戶籍行政科</p> <p>戶籍行政科</p> <p>宗教禮俗科 戶籍行政科</p>
	<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. 多元參與管道 提供多元的參與管道，供民眾反映意見。善用 Web 2.0 網路社群 (如 Facebook、YouTube、Twitter、LINE 等)，觀測重要市政輿情趨勢。</p> <p>2. 市府網站 Web2.0 專區 將與民眾互動式電子參與途徑(Web2.0 網路社群、App、Facebook)聯結至「高雄市政府全球資訊網」各屬專區或網站，提供民眾友善網路溝通環境。</p>
<p>四、關懷多元對象及城鄉差距，</p>	<p>(一)體認服務對象屬性差異，對特殊或弱</p>	<p>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</p> <p>戶籍行政科</p>

執行要項	執行重點	執行單位	
促進社會資源公平使用	<p>勢族群提供適性服務，降低其取得服務的成本。</p>	<p>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。</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>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，提供到府、到點服務。</p> <p>善用社會資源延伸服務據點 善用在地社會資源，推動政府服務業務；如社區、民間社團(NGOs)、便利超商…之通路、據點、人力等資源，協助政府服務訊息擴散或申辦服務。</p>	<p>戶籍行政科</p> <p>宗教禮俗科 戶籍行政科</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>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。</p>	<p>戶籍行政科</p>
五、開放政府透明治理，優化機關管理創新	<p>(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。</p>	<p>1. 服務資訊主動公開 依據「政府資訊公開法」第7條規定，主動公開政府資訊及基本資料、法令、核心政策、服務措施及預決算情形等重要資訊。</p>	<p>各科室</p>
		<p>2. 政府資料開放</p>	<p>宗教禮俗科</p>

執行要項	執行重點	執行單位
	<p>在無個資疑慮下開放資料或 API 供加值應用。公開資料上載於「高雄市政府開放資料平臺」，方便各界運用。</p>	<p>戶籍行政科 資訊室</p>
	<p>3. 網站資料連結正確性 訂定網站、網頁資料更新規定(含標準作業程序)，維護網站資訊，避免資訊錯誤、過期或超連結無效等情形。</p>	<p>資訊室主辦 其他科室配合辦理</p>
	<p>4. 無障礙網站認證 機關網站符合「身心障礙者權益保障法」之要求，並取得認證標章。</p>	<p>自治行政科 戶籍行政科 資訊室</p>
<p>(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。</p>	<p>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。</p>	<p>自治行政科</p>
<p>(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。</p>	<p>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。</p>	<p>宗教禮俗科 戶籍行政科</p>
<p>六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服</p>	<p>(一)主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。</p>	<p>自治行政科</p>

執行要項	執行重點	執行單位	
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 以網路方式提供民眾(或內部顧客)網路申辦服務。	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、設施的服務。	戶籍行政科
		3. 智慧辦公 以行動服務、物聯網智慧性系統或運用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。	戶籍行政科
	(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 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。	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，參與精進服務措施。	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 (1)適時檢討產出更好、更有效率、更便利的服務。 (2)適時檢討服務措施，對機關以外有成本降低(或收入增加)、人力減少、	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
		物力減少的效果。	
		2. 內部效益 辦理內部同仁講習、標竿學習、ICT 技能的運用、公帑節省、成功範例的運用，以提升機關內部人力服務效率，進而降低服務成本。	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。