

高雄市鳳山區公所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號函頒修訂「高雄市政府107年度提升服務實施計畫」。

貳、計畫目標：

- 一、便捷服務遞送，確保效能與公平並重，發展適性的正確服務。
- 二、擴大社會參與，重視服務對象意見回饋，提供有感的優質服務。
- 三、開放政府治理，建立透明互信的合作環境，帶動創新的加值服務。

參、執行對象：本所各課室。

肆、計畫內容：

執行要領	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。	秘書室
	(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	1. 訂立標準作業程序，包括流程說明及流程圖與核辦時限，建置「非臨櫃辦理」包含：線上申辦、及「臨櫃收件續處案件」的標準作業規範登載於機關服務場所或網站，提供民眾申辦時參閱。

<p>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。</p>	<p>2. 加強服務人員提供服務時的態度、行為、外語能力及專業知識，確保服務人員能夠親切、主動的提供服務，適時薦派參加研習，以提升專業能力勝任服務工作。</p>	各課室
	<p>3. 提升民眾臨櫃及電話服務諮詢，強化服務人員回應民眾詢問的「回應品質」及「正確率」(包含能精準地回答問題、主動提供正確的完整資訊)完成「一次告知」服務。</p>	各課室
	<p>4. 定期檢查或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、證件正本、影本、謄本等。</p>	各課室
	<p>5. 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>	各課室
	<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</p>	<p>1. 提供承辦單位及電話，且於服務場所及機關網站(頁)提供服務資訊及標準作業流程，並主動告知申請人處理程序及辦理期限，編製各課室 Q&A，放置於本所服務台及本所網站，供民眾參考使用。</p>
	<p>2. 考量外國人士或新住民</p>	民政課

	度。	服務業務量及需求，增列多語(翻譯)申辦表單及資訊，或設置外語志工全程協助。	社會課
		3. 受理案件後的處理及提供案件申請人查詢的情形，包括承辦訊息與處理進度的公開程度、查詢管道、回應情形等。	各課室
		4. 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服務：告知申請人逾期原因、辦理情形，預計完成時間。	各課室
		(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。	1. 主動招呼臨櫃民眾提供服務，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。
		2. 定期辦理「服務滿意度調查」及「電話服務品質及禮貌測試」。	秘書室
		3. 加強辦公室環境清潔工作，定期維護各項服務設施(包含多語標示、停車空間、等候區、性別無障礙設施等)，俾提供民眾舒適完善的洽公環境。	秘書室
		4. 備齊各類申請書表(含填寫範例)、寫字用筆及老花眼鏡等，提供洽公民眾使用。	秘書室
		5. 定期維護各項行政設備	秘書室

		(如影印機、電梯等)，及實施各項安全檢測如公共安全、消防檢查等)。	
		6. 機關網站應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。 機關或專題網站對外宣傳行銷時，應提供網址 QR Code，方便民眾以行動裝置掃描進入網站。	秘書室
	(五) 因應業務屬性及其服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。	1. 善用資通訊科技，發展公共服務物聯網，或運用大數據分析、人工智慧、AR/VR、行動支付等工具，提升服務量能。	各課室
		2. 鼓勵同仁參與創新提案、研究運用、智慧治理，獎勵績優績效個案。	各課室
		3. 積極參加各類競賽(例如政府服務獎、金檔獎、人事、役政業務評鑑、數位學習競賽)，藉由對外參獎提升服務，樹立機關良好形象。	各課室
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. 建置公民參與多元管道暢通民眾意見反應之管道(如人民陳情、區長信箱、里民大會…等多元溝通管道)。	各課室
		2. 配合 1999 市民專線及線上服務系統管理及縝密的管制追蹤考核制度，迅速答	秘書室

		覆民眾建議事項。	
	(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. 配合各項活動與施政發佈新聞稿並於網頁張貼；且設置專人與蒐集情報導，並提供相關單位，瞭解輿情、民情，適時回應媒體報導以正視聽，並作為改善缺失及創新施政參考。	各課室
		2. 更新常見問題集 (FAQ) 蒐集彙整民眾常見問題，透過常見問題集 FAQ 管理機，置於本所網站供民眾參閱及疑義釋解。	各課室
		3. 定期辦理本所為民服務滿意度調查，並對調查結果進行分析與檢討，以作為改進服務措施及提升整體滿意度之參考。	秘書室
	(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。	1. 繕製提升服務品質滿意度調查表，商請洽公民眾勾答及表達意見，透過調查，瞭解民眾觀感及需求，作為嗣後改進參考，並積極檢討缺失，以符合民眾需要。	秘書室
		2. 機關服務滿意度調查主要瞭解民眾對服務的感受，應將滿意度調查結果進行檢討與改善，回饋於業務，持續精進。	秘書室
三. 便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利	(一) 擴大單一窗口業務涵蓋範疇，減除申辦案件所	1. 建置全功能化單一窗口，提供民眾多種、整合服務—即「一處收件、全程服務」，包括申辦、繳費、取件一櫃完成強調以內部作業取代	各課室

度	需檢附之書表謄本，提高業務申辦便捷度。	民眾奔波，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。	
		2. 運用跨機關電子查驗，取代民眾檢附紙本佐證資料，提升民眾洽公便利性。	各課室
	(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. 提供給民眾網路申辦服務，包括服務內容說明、申請書表下載，並整合市府及中央與本所有關之線上服務系統置於首頁，提供民眾線上申辦或預約服務等方式之服務，利用資訊網絡管道提供民眾便利服務。	各課室
		2. 提供線上申辦業務服務，並逐漸增加線上申辦項目，提高線上申辦案件成長率，提供完整申辦資訊及安全申辦認證。	各課室
		3. 機關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。	秘書室
	(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	1. 配合市府推動跨機關資訊整合平台應用，鼓勵相關課室申請使用，透過戶役政電子閘門提供各有關機關查詢民眾簡易資料，提升資訊資源共享及使用效率。	秘書室
		2 於首頁連結民政局介接內政部資訊中心「國土資訊系	秘書室

服務。	統資料倉儲及網路服務平台」之「全國地址定位查詢服務」開發之「高雄市道路門牌查詢系統」，提供本市門牌地理資料查詢，提升民眾利用率。	
	3. 結合市府或中央相關生活服務資訊整合，設置於首頁資訊供應站便利民眾查詢。	秘書室
	4. 相關連結區放置跨機關及非營利組織等網站，豐富網站相關連結。	各課室
	(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。	1. 多元電子參與管道計有；市長信箱、線上即時服務系統、區長信箱…等，回應民眾建言與民眾互動。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。
	2. 聯結市府與民眾互動式電子參與途徑(Web2.0 網路社群、App、Facebook)及查詢服務至「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。	秘書室
	3. 公共設施及事務(例如：路燈、交通號誌、車輛、停車場、公共設施、殯葬、救護消防、環保、公共衛生、水利管理、住宅或補助申請、農魚產品生產…)，積極	各課室

		建立公共服務物聯網(IoT)或區塊鏈(BlockChian),以便管理運用。	
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. 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。 2. 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。	各課室
	(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	善用在地社會資源,推動政府服務業務;如社區、民間社團(NGO)、便利超商、學校...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。	各課室
	(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。	考量遠距民眾需求,以數位科技提供遠距服務,例如:提供視訊、Skype、行動系統...等,或利用民間行動網絡遞送網絡(如行動藥局、圖書通閱服務)。	各課室
五、開放政府透明治理,優化機關管理創	(一) 建構友善安全資料開放環境,落實資	1. 透過公布機關即時新聞、機關行事曆、法規命令、行政有關指導文書、施政相關計畫、預算決算書、會議記	各課室

新	料公開透明，便利共享創新應用。	錄，豐富服務資訊。	
		2. 對於無個資疑慮各項業務上載於「高雄市政府開放資料平臺」，方便各界運用。	各課室
		3. 維護網站資訊內容正確性，訂定本所網站維護規定，並於每月再次檢核網站內容正網站資料連結正確性。	各課室
		4. 機關網站需符合「身心障礙者權益保障法」第52條之2要求，取得認證標章。	秘書室
	(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。	1. 多方電子參與管道計有；市長信箱、線上即時服務系統、區長信箱…等，回應民眾建言與民眾互動。	各課室
	(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。	1. 適時檢討及調整分層負責明細表，朝減章、減紙、便民又便官的方向推動。	各課室
六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服	(一) 主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務	對於公共服務、市政發展重大議題或爭議性問題，可透過媒體、社群網站等多元管道蒐集民眾意見，或運用與	各課室

務	策略預為因應。	情分析系統工具分析變化趨勢，了解民眾或利害關係者的意見與發酵強度，據以釐清問題、界定問題範疇。並運用政策工具(例、法規調適、流程簡化、跨機關整合、資料開放共享、引進社會資源、資通訊等)，力求確實解決服務或公共問題。	
	(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。	<p>1. 提供民眾網路申辦服務，包括民眾線上申辦、線上繳費、預約服務等方式之服務。</p> <p>2. 運用雲端運算科技，建構網路的虛擬政府，提供民眾多樣性、互動性、全時性及一站性的政府服務。</p> <p>3. 第一線服務人員(臨櫃人員、承辦人、里幹事、防救災人員)運用資訊通訊設備或資訊平台，主動為民眾辦理個案通報及轉介服務，成為行動化服務的在地窗口。</p>	<p>各課室</p> <p>各課室</p> <p>各課室</p>
	(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。	<p>1. 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。</p> <p>2. 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。</p>	<p>民政課 社會課 秘書室</p> <p>各課室</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>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，致力於對外有成本降低(或收入增加)、人力減少、物力減少、環境改善的效益，或可創造政府正面形象，或社會正面影響與價值者。</p>	各課室
	<p>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。</p>	人事室
	<p>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。</p>	各課室
	<p>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。</p>	各課室

伍、管制考核：

- (一)平時查核：由區長為召集人或其指定代理人組成執行小組，共同擬訂本執行計畫，強調全體同仁共同參與，依課室分

工項目加以執行。並由執行小組定期及不定期考核執行情形，對於缺失予以列管，並追蹤管制。各課室執行情形，作為年度服務績效評核之獎懲參考。

(二)年度查核：配合高雄市政府辦理年度政府服務獎評核期程，自行規劃辦理本所各課室評審及獎懲。

陸、其他：本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。