

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。	訂定執行計畫，公佈於本所網站，並請區政業務執行課室針對其業務特性、民眾需求及當年度擬推動之重點工作，落實提升為民服務工作。	
	(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. 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。	秘書室
		2. 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。	各課室
		3. 訂立標準作業程序，包括流程說明及流程圖與核辦時限，登載於機關服務場所或網站，提供民眾申辦時參閱。	各課室
		4. 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(sop)登載於機關服務場所或網站，提供民眾申辦時參閱。	各課室
	(三)提供民眾易讀、易懂	1. 提升民眾臨櫃及電話服務諮詢，強化服務人員回	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。