

高雄市鳳山區公所提升服務執行計畫

壹、計畫依據：

高雄市政府 110 年 1 月 5 日高市府研發字第 11030001300 號函頒修訂「高雄市政府提升服務實施計畫」。

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
訂定「提升服務計畫」	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。	秘書室
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。	各課室
	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。 2. 訂定申辦案件辦理期限，確保於處理期限內完成，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，並定期追蹤分析案件處理情形，維持服務措施處理的一致性。	各課室

	3. 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。提供精準服務，提供精準服務，對民眾臨櫃申辦或電話諮詢案件，能正確、迅速一次完整告知，避免重複洽詢申辦。	各課室
	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。	各課室
(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. 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。	各課室
	2. 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
(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，	1. 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
	2. 備齊各類申請書表（含填寫範例）、寫字用筆及老花眼鏡	秘書室

建置合宜的服務環境。	等，提供洽公民眾使用。	
	3. 定期維護各項行政設備(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)。	秘書室
	4. 機關網站提供多元及便利的資訊檢索服務，網站網頁以中、英文呈現，以及確保網站內容的正確性及有效連結等。	秘書室
	5. 通過無障礙網站標章認證，匯集相關服務於主題網頁(Web 2.0)，提高使用便捷性，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瞄進入網站。	秘書室
	6. 機關網站提供多元及便利的資訊檢索服務，網站網頁以中、英文呈現，以及確保網站內容的正確性及有效連結等。	秘書室
	7. 通過無障礙網站標章認證，匯集相關服務於主題網頁(Web 2.0)，提高使用便捷性，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瞄進入網站，提供(i-Taiwan)或其他免費上網服務。	秘書室
	(四) 因應業務屬性 及服務特性 差異，汲取 創新趨勢， 投入品質改 善，發展	1. 推動服務創新研究、以人為本運用數位科技、公私協力，因應業務屬性推動社會關懷服務。
2. 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		各課室

	優質服務。	務，樹立機關良好形象。	
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. 機關應提供實體或網路多元參與管道，導入民眾觀點如、參與式預算、工作坊、網路提案、群組討論等，透過對話溝通方式，創造與民間協力合作契機。	各課室
		2. 透過參與服務設計的方式，導入民間觀點;共創公私協力合作契機。(委外、外包)，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。	各課室
	(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. 建立多元管道管道，蒐集民眾意見。 如留言板、民意論壇、Facebook、網路投票、民意調查、i-voting 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。	秘書室
		2. 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
		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。	各課室
		4. 更新常見問題集 (FAQ) 蒐集彙整民眾常見問題，透過	秘書室

		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。	
	(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
	(四) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	1. 強化機關陳情管道、線上即時陳情服務系統功能及 FB 社群意見，有效處理民眾陳情、抱怨問題。	各課室
		2. 建立輿情回應機制，對民眾陳情(含社群、輿情)意見回應，研訂標準作業流程，並掌握回應時效。	各課室
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. 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民眾奔波。	各課室
		2. 運用跨機關電子查驗，取代紙本佐證資料。簡化書表謄本之數量或比率、擷節民眾辦理時間及規費。	各課室
	(二) 衡酌實際需	1. 提供給民眾網路申辦服務，包括服務內容說明、申請書表	各課室

求，開發線上申辦及跨平台通用服務，增加民眾使用意願。	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。	
	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」、「API 資料開放平台」、「市政智慧儀表板」或其他主題網頁專區，方便民眾下載使用。	秘書室
	4. 強化線上服務使用者隱私權保護措施。	秘書室
	5. 強化跨機關通用平台功能，增加使用服務項目，透過各式行動載具閱覽及使用。	秘書室
	6. 完備跨機關平台全程服務流程各項功能，加強宣導提供機關或民眾使用。	秘書室
	7. 確保跨機關平台資料交流維護安全及線上服務使用者隱私權保護措施。	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	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。	民政課 社會課 役政課 防災課
	2. 政府資訊資源共用共享以政府一體的概念，整併跨單位、跨機關、跨中央及地方政	各課室

	合服務。	府間服務流程，提供全程整合服務、並集結跨機關資源共同推動。 例、運用全國「戶政」、「役政」、「社政」系統資源。	
	(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. 突破成長： 機關運用優勢克服劣勢，考量機關任務、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。	各課室
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。		各課室	
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…)，積極建立公共服務物聯網(IoT)或區塊鏈(BlockChian)，以便管理運用。		各課室	
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	1. 主動服務： 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。	各課室

其取得服務的成本。	2. 在地化服務： 因應所轄地區或業務之特性，整合服務客群之需求，提供在地化、客製化之服務。	各課室
	3. 專人全程服務： 改變由民眾四處奔波洽辦業務的服務模式，由政府機關內部進行協調整合，提供專人全程服務。	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	1. 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
	2. 服務可近性 關注服務對象屬性、居住地區差異及數位落差情形，透過網路(APP)、1999 電話專線，推覽到點到宅的行動化服務。	各課室
	3. 考量遠距民眾需求，提供「視訊服務」或「網路服務」 例如：視訊會議、調解、Skype、線上申辦、預約、APP 服務查詢。	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	運用網路及個人載具（筆電、手機、視訊設備…）、軟體，公文系統、公共服務資料互聯網絡，以行動化辦公室持續服務。	各課室

	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. 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、會議記錄，豐富服務資訊。	各課室
		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。	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	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

	業，聚焦核心業務，推動服務創新。		
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。	1. 因應地域特性與服務需求，提供在地化、客製化關懷服務。	各課室
		2. 透過法規調適及流程簡化，務實解決服務或公共問題。	各課室
		3. 運用公私協力或結合民間資源，落實關懷服務。	各課室
	(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. 適時檢討及修改現有的法規，以及簡化內外部作業流程。	各課室
		2. 善用資通訊技術，建置線上服務系統，或運用行動裝置、雲端運算科技、巨量資料分析、物聯網、智慧管理等技術，擴大機關或所屬單位服務措施的運作彈性，提升服務效率。	各課室
	(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. 連結政府及民間巨量資料，公私協力解決民眾關切問題。	各課室
		2. 民生攸關之政府申辦業務，推動整合跨機關業務流程，提供民眾線上便捷服務。	各課室

	(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. 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。	各課室
		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。