

# 高雄市仁武區公所 108 年度提升服務執行計畫

108 年 4 月 24 日高市仁區秘字第 10830552300 號函

## 壹、計畫依據

行政院函頒「政府服務躍升方案」及國家發展委員會「政府服務獎評獎實施計畫」暨高雄市政府 108 年 3 月 12 日高市府研發字第 10830173300 號函訂定本計畫。

## 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、實施對象

- 一、本計畫以本所各課、室為執行單位。
- 二、本計畫推動由各單位主管負責經管業務相關事項，研考人員負責彙整，主任秘書及秘書室負責協調、整合提供服務過程所產生的問題。

## 肆、計畫內容

執行要項		執行重點	執行單位
訂定「提升服務計畫」	訂定機關年度提升服務計畫，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所執行計畫，並督導所屬訂定工作計畫，公布於機關網站。	秘書室
一、完備 <b>基礎服務</b> 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 <b>處理一致性</b> ；確	1. 訂立標準作業程序，包括申請案件流程說明及流程圖，確保申請案件處理的一致性與正確性。 2. 提升民眾臨櫃或電話諮詢「正確性」、「一次完整告知」之專業能	各課室

	<p>保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的<b>正確性</b>，並適時檢討改進流程與作業方式。</p>	<p>力，避免讓民眾多次洽詢申辦。</p> <p>3. 加強各課室承辦人專業知識，並落實職務代理人制度，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）。</p> <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>	<p>各課室</p> <p>各課室</p>
	<p>(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<b>服務流程透明度</b>。</p>	<p>1. 於服務場所及機關網站主動公開服務相關資訊，如服務項目、常見問題集(FAQ、Q&amp;A)、窗口資訊、相關法規、標準作業流程、應備表件、書表範例等。</p> <p>2. 提供受理案件多元查詢管道(包含現場、電話、行動裝置、網路，案件公告等)方便民眾以行動載具查詢。</p>	<p>各課室</p> <p>業務課</p>
	<p>(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<b>合宜的服務環境</b>。</p>	<p>1. 注重服務禮貌</p> <p>定期每季辦理「電話服務品質及禮貌測試」。</p> <p>2. 服務設施合宜程度</p> <p>(1) 本所行政大樓前設置無障礙坡道，並規劃設置洽公民眾汽車、機車及母嬰親善停車位，便利洽公民眾。</p> <p>(2) 辦公廳舍每日進行環境整理、綠美化本所辦公環境。</p>	<p>秘書室</p> <p>秘書室</p>

		<p>(3)落實公所環保工作，包括垃圾分類、資源回收。設置各項行政設備時，考量「環境友善行為」因素，彰顯環保作為。</p> <p>(4)設置溫馨的雜誌、書報閱覽空間，提供洽公民眾使用。</p> <p>(5)設置血壓機，提供洽公民眾隨時注意自己身體健康。</p>	
		<p><b>3.臨櫃主動引導服務</b> 宣導第一線服務人員，建立正面形象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。</p>	各課室
	(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，發展優質服務。	<p>1. 本所與高雄市政府勞工局訓練就業中心就業服務站密切合作，於區公所舉辦徵才活動，提供求職者與廠商媒合的優質平台。</p> <p>2. 本所洽公地點（1樓）設置（iTaiwan）免費上網無線網路系統，提供洽公民眾使用。</p> <p>3. 對於攸關民眾之各項施政措施、宣導資料及執行成效，利用各項媒宣（如新聞稿、網頁、字幕機、各項會議及大型活動），使民眾周知。</p> <p>4. 櫃台設置政府宣導資料區，供民眾索取。</p>	社會課  秘書室
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。	<p><b>建置民眾參與多元管道</b> 建置民眾建言多元管道，包含機關陳情管道、線上即時陳情服務系統、高雄市區政線上e指通，並建構內部稽核機制及時效管制。</p>	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	<p><b>善用各類意見調查工具</b> 1. 網站設置有 Facebook，不定期發布活動訊息並提供民眾建言平台，蒐集民眾意見。</p>	秘書室

	<p>或建議，適予調整服務措施。</p>	<p>2. 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。並針對處理結果進行滿意度調查，分析檢討改進，進而產出新的服務措施。</p> <p>3. 服務大數據分析 以為民服務網站或陳情系統資料進行服務型態、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。</p> <p>4. 蒐集常見問題 (Q&amp;A、FAQ) 蒐集民眾經常詢問的案件，整理後回饋轉化為「常見問題集」(Q&amp;A 或 FAQ) 或資料庫，置於機關網站供民眾參閱。</p>	
	<p>(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。</p>	<p><b>服務滿意度調查</b> 本所網站設置為民服務滿意度調查表，以瞭解民眾對機關及各項服務措施（包含洽公環境、服務禮儀、服務專業性、服務措施等）的評價及意見，並據以改善既有措施。</p>	<p>秘書室</p>
	<p>(四) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。</p>	<p><b>傾聽回應民眾意見</b></p> <p>1. 建立輿情回應機制 對民眾陳情意見回應，研訂標準作業流程，並掌握回應時效。</p> <p>2. 完備民眾意見後續追蹤處理機制，例如滿意度調查、趨勢分析及檢討改善服務情形，進而產出新的服務措施。</p>	<p>秘書室</p>
<p>三. 便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度</p>	<p>(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。</p>	<p><b>單一窗口整合服務</b></p> <p>1. 建立單一窗口服務功能(製發各項優惠記名卡及開立各福利津貼證明);另設國民年金所得未達一定標準減免之補助窗口，由國民年金審核員專人受理。</p> <p>2. 本市民眾申辦優惠記名卡(含敬老卡、博愛卡/陪伴卡及仁愛卡)，實</p>	<p>社會課  社會課</p>

		<p>施臨櫃製卡服務，隨到隨辦，5 分鐘發卡。</p> <p>3. 全民健保業務單一窗口受理申辦加、退、停、復保業務及健保費欠費分期、新住民保費補助等業務。</p>	民政課
		<p><b>減除申辦案件需檢附之書表謄本</b> 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。</p>	業務課
	(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。	<p>1. 本所網頁連結高雄市政府民政局線上調解聲請服務，提供民眾線上調解聲請、調解進度查詢、調解文件下載等相關服務，減少民眾往返奔波及簡化流程便捷服務。</p>	民政課
		<p>2. 設置主題分類之跨機關資訊整合平台，方便民眾找尋主題資訊。</p>	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，提供全程整合服務。	<p>網站首頁連結常用政府機關之網頁連結功能，方便民眾查詢之便捷服務。</p>	秘書室
	(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。	<p>1. 網站首頁建置防災專區（里民防災卡、防災訊息），提供民眾瞭解災害應變訊息，增進服務成效。</p> <p>2. 網站首頁連結「高雄市政府全球資訊網」查詢服務市府各屬專區或局處網站，提供民眾友善網路溝通環境。</p>	秘書室
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 <b>適性服務</b> ，降低其取得服務的成	<p>1. 公所前廣場提供洽公民眾停車，並設置「母嬰親善停車位」。</p> <p>2. 為方便行動不便者洽公，公所大門兩側設置無障礙斜坡道。</p> <p>3. 里幹事利用下里服務時間，主動聯繫、通知、訪視民眾，提高民眾滿意度。</p>	<p>秘書室</p> <p>民政課</p>

	本。		
	(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	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 對於無法依申請程序獲得政府各項社會救助補助之邊緣戶，致力轉介社團法人及財團法人協助救助。</li> <li>2. 主動協助各類愛心慈善團體在區轄辦理關懷或濟助相關活動，期能將十方善心送達最需要的人手上。</li> <li>3. 為落實照顧本區老人，加強督導社區老人關懷照顧據點。目前本區計有 10 處關懷據點，提供長輩關懷訪視、電話問安、餐飲服務、健康促進等多元服務。</li> </ol>	社會課
	(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。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 協助民眾下載「健保快易通 APP」軟體，民眾可自行透過 APP 加、退、停及復保。</li> <li>2. 於本所網站提供各項業務申請書表之下載功能。</li> </ol>	民政課 各課室
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。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本所網站刊登市政與本區業務重點，並即時更新，提供民眾正確訊息。</li> <li>2. 本所大廳設置電子看板，刊登政令宣導，令民眾知悉。</li> </ol>	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。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 受理民眾 1999 免付費陳情電話、市長信箱等多元管道，提供民眾參與管道，並請業務單位通知民眾處理結果。</li> <li>2. 成立婦女社會參與促進小組，開辦講座及教學課程，鼓勵女性朋友積極參加公共活動並學習表達訴求。</li> </ol>	秘書室 民政課
	(三) 檢討機關內部作業，減省不必要的審核及行政作業，聚	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 落實業務依權限分層負責，免除不必要的審核，並加強公文時效控管，提升為民服務品質。</li> </ol>	各課室

	<p>焦核心業務，推動服務創新。</p>	<p>2. 業務課可運用「衛福部全國社會福利津貼給付資料比對資訊系統」查詢戶政、社政資料，不要求民眾提供相關資料，增進服務成效。</p>	<p>社會課</p>
<p>六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務</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>定期召開「市容美化環境整頓協調會」，由區內各機關、社區社團、各里辦公處等相關單位共同策劃改進方案，藉以強化市容美化，加強整頓區內各髒亂點，營造清新乾淨的環境。</p>	<p>民政課</p>
	<p>(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>	<p>1. 善用網站網頁、臉書，宣達區政重大資訊等相關訊息。 2. 透過 LINE 群組強化公務連繫及資料互聯，提升行政效率。</p>	<p>秘書室 各課室</p>
	<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>	<p>1. 為協助本區市容美化環境整頓工作，本區各里及社區發展協會成立環保志工隊共計 28 隊，人數合計約 1450 人。透過公私協力，推動公共服務。 2. 結合區內社團辦理社區關懷據點，提供長輩健康促進、各項活動及定點共餐服務，提供區內長輩及獨居老人關懷訪視與慰問，並作為弱勢家庭個案通報轉介之媒介。</p>	<p>民政課 社會課</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. 積極推動登革熱防治策略，落實「自我防蚊、自主檢查、降低病毒傳播風險及降低感染死亡風險」四大防疫宗旨，回歸「以孳生源檢查為主、噴藥為輔」之生態滅蚊法，強化人蚊管控分離、聯合區級指揮中心共同作戰防疫。另每月舉辦登</p>	<p>民政課</p>

		<p>革熱防治工作協調會，提供即時登革熱疫情資訊，貫徹各里登革熱小組成立，舉辦登革熱防治宣導說明會。</p> <p>2. 辦理各項藝文活動，藉此傳遞政府各項政令宣導增進政務推行，全面提升政府績效並豐富民眾藝文素養。</p> <p>3. 為落實關懷社區長者，結合在地志工，提供適切服務，加強督導社區老人關懷照顧據點，本區目前計有 10 處關懷據點，提供長輩關懷訪視、電話問安、餐飲服務、健康促進等多元服務，頗獲長者好評。</p> <p>4. 強化各項災時應變及收容能量：設立避難收容處所，就近於里內活動中心或學校暫時安置，目前有 12 處避難收容處所，可收容人數 8 千多人。</p> <p>5. 配合市政府綠美化政策，針對區內閒置公有土地進行簡易綠美化工作，並鼓勵區內地方團體認養，營造清新乾淨環境，提供區民完善休憩空間。</p>	<p>民政課</p> <p>社會課</p> <p>社會課</p> <p>經建課</p>
--	--	---	---

## 伍、推動及管考

- 一、由區長為召集人、主任秘書為副召集人與各課室主管組成執行小組，擬訂本執行計畫，強調全體參與，依課室分工確實執行。
- 二、結合業務報告（區務會議暨員工座談會）確實檢討改進為民服務工作，辦理不定期查核，並由執行小組不定期考核執行情形，列管缺失，並追蹤管制各課室執行情形，作為年度績效評核之獎懲參考依據。

## 陸、其他

本計畫施行期間若有未盡事宜，得依實際需求適時修正。