

# 高雄市仁武區公所107年度提升服務執行計畫

107年4月23日高市仁區秘字第10730542800號函頒

## 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「高雄市政府107年度提升服務實施計畫」。

## 貳、計畫目標

- 一、**公平共享**：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、**參與合作**：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、**開放透明**：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【執行單位】：

本所各課室。

## 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。	依據高雄市政府107年度提升服務實施計畫，訂定本所執行計畫據以推動。計畫經審定後公開於本所網站。	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。	<b>1. 服務人員專業能力</b> 加強各課室承辦人，業務專業知識，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)。	各課室
<b>2. 簡政便民服務</b> 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	
<b>3. 訂立標準作業程序/SOP</b> 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	
(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。	<b>1. 服務資訊公開透明</b> 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&A)、窗口資訊、相關法規、標準作業流程、應備表件、書表範例等。	各課室	
	<b>2. 一次完整服務</b> 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。	各課室	
	<b>3. 申辦案件多元化查詢管道</b> 提供受理案件多元查詢管道(包	各業務課	

		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。	
(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。	<b>1. 注重服務禮貌</b>	定期2-3月辦理「服務滿意度調查」及「電話服務品質及禮貌測試」。	秘書室
	<b>2. 服務設施合宜程度</b>	(1) 本所行政大樓前設置無障礙坡道，並規劃設置洽公民眾專用汽車、機車、殘障專用及母嬰親善，停車位便利洽公民眾。 (2) 辦公廳舍每日進行環境整理、綠美化本所辦公環境。 (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。	秘書室
	<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。	各課室
(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。	<b>1. 免費網路服務設施</b>	(1) 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。 (2) 櫃台設置政府宣導資料區，供民眾索取。 (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。 (4) 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	秘書室

		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。	
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。	<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，透過區長信箱、電子郵件、書面、陳情案件及不定期內部自我考核，建構內部稽核機制及時效管制。	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。	<b>1. 輿情回應機制</b> 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。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。	秘書室
		<b>2. 常見問題集 (FAQ)</b> 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。	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. 各課室視業務實際需求辦理滿意度調查，以瞭解民眾對機關及各項服務措施的感受。 2. 網站設置有「facebook」，不定期發布活動訊息並提供民眾建言平台，確保民眾的意見確實被傳達與妥處。	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。	<b>1. 全功能化單一窗口</b> (1) 建立單一窗口服務全功能作業；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。 (2) 為改善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)取卡等待期過久情形，自107.3.20起實施臨櫃製卡服務，隨到隨辦，10分鐘發卡。	社會課  社會課

		(3) 提供全民健保投保於本所之第5、6類民眾 IC 卡換卡及寄送到家服務。	民政課
		<b>2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本</b> 運用跨機關電子查驗，取代民眾檢附紙本佐證資料，提升民眾洽公便利性。	各業務課
	(二) 衡酌實際需求，跨平台通用服務，增加民眾使用意願。	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。 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。	民政課  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。	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。	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。	1. 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。 2. 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	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適性服務，降低其取得服務的成本。	1. 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。 2. 公所大門兩側設置斜坡道，方便行動不便者洽公。 3. 公所外之廣場設置「殘障停車位」、「懷孕婦女親善機車位」，以及一般洽公民眾停車位。	民政課  秘書室

	(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。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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。 推動老人送餐服務，發動志工每日調理並免費提供餐食送餐到家服務。</li> <li>2. 本所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. 關懷照護弱勢邊緣戶；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> </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。	廣續推動網站申請業務於本所網站提供各項業務申請書表之下載功能。	各課室
、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. 行政大樓門前設置電子看板，運用跑馬燈進行政令宣導，令民眾知悉。</li> <li>2. 網站建置最新消息區，並即時更新，令民眾掌握市政與本區業務重點。</li> <li>3. 本所網站資訊即時更新，提供民眾正確訊息。</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	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 成立婦女社會參與促進小組，開辦講座及教學課程，鼓勵婦女朋友積極參加公共活動，學習透過參與式預算活動表達訴求。</li> <li>2. 受理民眾1999免付費陳情電話、市長信箱、本所區長信箱等多元管</li> </ol>	民政課 秘書室

	及對話交流。	道，提供民眾參與管道，並請業務單位通知民眾處理結果。	
	(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.運用「衛福部全國社會福利津貼給付資料比對資訊系統」，業務單位可用此系統查詢戶政、社政資料，增進服務成效。 2.加強公文系統線上簽核業務依權限分層負責及公文時效控管，朝節能減紙、便民的方向推動，提升為民服務品質。	社會課  各課室
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。	定期邀集區內各機關、社區社團、各里辦公處等相關單位，共同召開「市容整頓綠美化協調會」，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。	民政課
	(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	持續運用網站網頁、網路社群成立本所臉書及LINE群組，行銷地方觀光，強化公務連繫及資料互聯，提升行政效率。	秘書室
	(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.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。 2.本區各里及社區發展協會成立環保志工隊共計22隊，人數合計約1200人。透過公私協力，協助本區市容美化環境整頓工作，推動公共服務。	社會課  民政課
	(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	1.辦理區特色活動-仁武悠遊埤塘～秋之紅菱饗宴…等，結合在地社區社團辦理活動，促進觀光產業發展，帶動地方經濟效益。 2.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	民政課  民政課

	及持續性。	<p>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>3. 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>4. 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>5. 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>6. 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、考核與獎勵：

- (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：本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。