

高雄市仁武區公所 105 年度提升服務品質執行計畫

105 年 3 月 25 日高市仁區秘字第 10530491100 號函

壹、計畫依據

依據行政院 104 年頒「政府服務創新精進方案」暨 105 年 1 月 18 日高市府研發字第 10530055600 號函訂定本計畫。

貳、計畫目標：

增進整體服務品質，提供民眾需求的創新服務，提升行政效能。

一、優質便民服務

提供民眾便捷滿意的服務，塑造專業、便民、親切、高效率的公共服務形象與聲譽，提升民眾對區政業務的整體滿意度。

二、資訊網路服務

促使各項施政資訊公開透明，便捷檢索功能、無障礙的網路服務，確保民眾知的權利與資訊使用權。

三、創新增值服務

積極進行多面向整合運用資源，開發創新服務措施，提升卓越服務品質。

參、實施對象【執行單位】：

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、實施要項與方法

執行要項		執行重點	
一、 提升服務品質，深化服務績效	(一)	<p>訂定機關年度提升服務品質執行計畫，具體規劃為民服務工作範圍。</p>	<p>本所每年研訂執行計畫，簽請本所執行單位針對其業務特性、民眾需求及當年度擬推動之重點工作，並將執行計畫公布於本所網站及服務場所。</p>
	(二)	<p>考量民眾洽公之便利性及實用性，合宜改造服務場所及更新服務設施。</p>	<p>友善洽公環境 規劃友善節能洽公環境，妥適便捷服務動線。</p> <p>1. 服務場所 (1) 規劃申請書繕寫服務區。 (2) 規劃書報閱覽區供洽公民眾使用。</p> <p>2. 服務措施 (1) 提供書報供洽公民眾使用閱讀。 (2) 提供血壓測量器供民眾使用。</p>
			<p>定期維護 每年至少 1 次辦理洽公環境設備檢查，適時改善或更新以符合服務需求。</p>
			<p>免費網路服務 辦理無線上網服務永續發展作業原則」提供(i-Taiwan 免費上網)服務。或其他現場、電話、查詢服務。</p>
	(三)	<p>建立專業、親切、高效率的優質服務形象，主動協助民眾申辦，並提供業務諮詢。</p>	<p>1. 服務人員專業能力 加強第一線服務工作人員，強化臨櫃人員服務禮儀態度、行為、能力及專業知識，確保服務人員能夠親切、主動的提供服務。 並適時辦理研習，提升專業能力以勝任服務工作。</p>
			<p>2. 臨櫃主動引導服務 動招呼臨櫃民眾提供諮詢服務(協助備齊所需證件或預審、告知申辦流程)，並引導至正確櫃台完成申辦程序。</p>
<p>3. 服務問題系統化 提供業務「Q&A」，辦理「電話服務品質及禮貌測試」每年至少 2 次。</p>			

執行要項		執行重點
		<p>4 一次完整服務 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。</p>
	(四)	<p>利用傳播媒體及各項活動公共場合，針對服務對象及業務特性宣導政府施政措施及執行成效。</p> <p>1. 服務行銷 對於攸關民眾之各項施政措施、宣導資料及執行成效，運用媒體廣告、記者會、文宣資料、走馬燈、大型活動、里長宣導等活動或以網際網路強化行銷成效。</p> <p>2. 行銷方式 行銷執行方式可自行辦理或運用社會資源，善用以下各項管道進行，以節省成本及提升行銷有效性。</p> <p>(1)大型活動或社區集會活動。 (2)運用多元傳播媒體(包含文宣、電子、影音等)，如在地廣播電台、電視台等、大眾傳播媒體傳遞政府服務資訊。 (3)善用政府入口網站、機關網站(活動訊息、便民服務)、社群網站、APP、QR code…等資通訊設施，結合行動載具迅速傳遞擴散。 (4)運用公、私部門服務據點(如便利超商、交通轉運站、觀光服務據點、各類型商家、社區團體、學校…)，強化行銷成效。</p>
二、 便捷服務程序，確保流程透明	(一)	<p>加強櫃台人員處理各項申辦案件統合運用知能，均衡各櫃台承辦業務。</p> <p>1. 鼓勵第一線服務課室落實代理制度，提升承辦人員專業知能，推動「職務輪調」制度，以消除「代而不理」之現象。</p> <p>2. 服務動線規劃及服務櫃台設置位置、高度等設備，應以民眾之方便性來設置。</p>
	(二)	<p>檢討申辦案件應附繳書證謄本之必要性，並予以減量；配合推動電子謄本政策，</p> <p>1. 跨機關共用資訊平台 運用跨機關電子閘門或本府跨機關共用資訊平台進行查證，減少跨機關會辦及民眾檢附文件。</p>

執行要項		執行重點
	提高申辦案件相關資料查驗使用電子謄本認證之比例。	2. 提供「一次告知單」方便民眾申請各項社福案件，減少申辦過程補件次數，提高效率且達到便民政策。
	(三) 實施公文管制電腦化，隨時查詢公文處理狀況，建立內部稽核制度，嚴謹監督作業過程。	每週定期查催、掌握公文流程，提升行政效率。
	(四) 徹底簡化作業流程、辦理實現、申請書表等，訂定明確作業程序。	<p>1. 定期檢討表單及作業流程 每年至少 1 次，請各課室全面性檢查或檢討各項作業流程及申辦表單，減少民眾申辦案件時應檢附的文件種類，包括申請書(表)、同意書、授權書、證件正本、影本、謄本等。</p> <p>2. 訂立標準作業程序/SOP 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。</p> <p>3. 運用跨機關電子閘門或本府跨機關共用資訊平台，達到減少核章數及簡化流程目的。</p>
三、 探查民意趨勢，建立顧客關係	(一) 建立民眾抱怨處理機制，提供即時、有效之處理方式，減少處理時間成本，降低民眾抱怨頻率。	強化機關陳情管道、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。
	(二) 建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制及標準作業程序，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。	<p>1. 輿情回應機制 機關應針對民眾意見、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。針對民眾意見、抱怨與新聞輿情妥善回應並追蹤處理情形。</p> <p>2. 危機處理停損點 依據「高雄市政府所屬各機關危機事件新聞處理作業規定」須掌握即時正確資訊，迅速研析並提供媒體適時發布，以利市民瞭解。</p>

執行要項		執行重點
	(三) 有系統地建立「常見問題集」(FAQ)管理機制，轉換民眾意見成為服務政策或措施；或透過民眾需求調查規劃服務政策或措施。	<p>1. 常見問題集 (FAQ) 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。</p> <p>2. 大數據分析 善用各種陳情系統累積之大數據進行陳情型態、地域分佈、回覆時限、滿意度…等相關統計分析，做為未來改善之參考。</p>
四、 豐富服務資訊，促進網路溝通	(一) 主動規劃公開本所基本資料、核心政策、服務措施等重要資訊。	<p>1. 服務資訊主動公開 依據「政府資訊公開法」第7條規定，將應主動公開政府資訊，置於網站「主動公開資訊」專區(包含機關基本資料、自治法規、核心政策、執行計畫、服務措施等)。</p>
		<p>2. 政府資料開放 依據「行政院暨所屬機關政府資料開放作業原則」，機關各項業務，應優先以政府資料開放方式推廣予個人、學校、團體、企業提供創新服務及開發加值應用。機關的公開資料應上載於「高雄市政府開放資料平臺」，方便各界運用。</p> <p>3. 網站資料連結正確性 機關應訂定網站、網頁(中、英文或多語)資料定期更新規定(含標準作業程序)，並積極維護網站(頁)資訊，避免有明顯錯誤、過期資訊或超連結無效等情形。</p> <p>4. 無障礙網站認證 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。</p>
	(二) 機關網站或網頁設計應符合國際評比。網站(頁)資訊檢索應規劃提供多樣性檢索	<p>1. 網站結構內容標準化 機關網站依「政府版型與管理規範」規劃設置，逐步增加行動版、多元語言功能。並發展行動化服務，讓政府服務無所不在。</p>

執行要項		執行重點
		<p>方式；並遵循相關規範標示電子資料，提供分類檢索服務。</p> <p>2. 網站分類檢索服務 機關網站應依據「行政機關電子資料流通實施要點」及「行政機關電子資料詮釋資料及分類檢索規範」規定提供分類檢索服務（包括功能說明、範例、找不到資訊時建議、分頁式檢索、檢索結果排序）及訊息訂閱服務（RSS）。</p> <p>3. 網站資訊檢索服務 機關網站資訊提供及檢索服務，必須及時、正確地，提供民眾關於組織職責與服務措施內容等重要資訊，並且將政府資料以開放格式，無償授權民眾應用，滿足民眾「用」的權利。</p>
	(二)	<p>建置多元化電子參與管道，暢通民眾參與管道。</p> <p>多元網路參與管道 建置網站區長信箱，以提供民眾友善網路溝通環境。</p>
五、 創新服務方式，整合服務資源	(一)	<p>主動檢討，發掘服務遞送過程及提供方式之問題。運用流程檢討再造、民間資源引進、資訊科技應用等方式，有效運用社會人力資源，投入為民服務工作，以提升行政效能。</p> <p>1. 結合社會資源 結合各里、社區、社團志工隊及民間組織，每週固定一天清潔各里環境，以維護本區環境衛生。</p> <p>2. 訓練里鄰長、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、轉介服務系統，成為里鄰行動化服務在地窗口。</p> <p>3. 定期辦理優良志工表揚活動，以提升志工團隊服務士氣。</p> <p>4. 透過市府參事跨單位業務協調整合機制，解決本所窒礙難行業務，縮短處理流程及時效。</p>
	(二)	<p>結合民間資源，擴大服務層面，全面提升服務品質。</p> <p>1. 結合社會、民間團體，辦理各項活動，豐富區民生活。</p>

執行要項		執行重點
		2. 鼓勵企業認養轄區道路，運用民間資源提升本區道路維護品質。
		3. 結合慈善機構與環保志工協助提供弱勢家庭整理居家環境服務。
		4. 結合慈善團體運用民間資源關懷弱勢家戶，提升弱勢里民生活品質。
(三)	推動社會、民間資源成立「社區照顧關懷據點」。	以社區營造及社區自主參與為基本精神，提供老人在地照顧服務。

伍、管制考核：

- 一、平時查核：不定期辦理平時測試及查核，並針對各課缺失輔導改進，隨時檢討改善服務品質，且於每月召開區務會議確實檢討改進為民服務工作。
- 二、年度查核：於年終考核時由考績委員會依各課室執行成果覈實（含團體及個人績效）評審及獎懲列等。

陸、實施與修正：

本實施計畫若尚有未盡事宜，得依「高雄市政府提升服務品質實施計畫」要點或實際需要隨時補充修正。