

高雄市仁武區公所 110 年度提升服務執行計畫

110 年 3 月 9 日高市仁區秘字第 11030336900 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」暨高雄市政府提升服務實施計畫訂定本計畫。

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「提升服務實施計畫」	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	1. 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，以提供民眾申辦時參閱。 2. 提升民眾臨櫃或電話諮詢「正確性」、「一次完整告知」之專業能力，避免讓民眾多次洽詢申辦。 3. 加強各課室承辦人專業知識，透過網路、研習及觀摩持續學習，並落	各課室 各課室 各課室

	<p>確性，並適時檢討改進流程與作業方式。</p>	<p>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、同意書、授權書、謄本、證件正本及影本等。</p> <p>5. 利用「免書證」跨機關線上查調功能，減少民眾檢附文件種類。</p>	<p>各課室</p> <p>業務課</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，提升服務流程透明度。</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&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、行動裝置及網路，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，建置合宜的服務環境。</p>	<p>1. 服務設施合宜程度</p> <p>(1)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)設置雙語引導標誌，包含服務單位、人員、設施及方向引導。</p> <p>(3)辦公廳舍每日進行環境整理，美化綠化本所辦公環境。</p> <p>(4)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>(5)大廳設置雜誌、書報閱覽專區及血壓機，提供洽公民眾使用。</p> <p>(6)設置 AED（自動體外心臟電擊去顫器），於緊急狀況發生時爭取</p>	<p>秘書室</p>

		<p>急救黃金時間。</p> <p>(7)安裝先進照明節能示範系統，規劃節能綠化的洽公環境。</p> <p>2. 網站使用便捷性</p> <p>(1)網站網頁以使用者為導向設計，設有搜尋欄位，方便瀏覽及查詢資料。</p> <p>(2)通過無障礙網站標章認證。</p> <p>(3)提供本所網站 QR code，方便民眾以行動裝置掃描進入網站。</p> <p>(4)提供 (i-Taiwan) 免費上網無線網路系統，提供洽公民眾使用。</p> <p>(5)網站網頁以中、英文呈現，並確保網站內容正確性及有效連結。</p> <p>(6)匯集相關服務於官方網站 (如線上調解申請服務系統、我的 E 政府等)，提高使用便捷性。</p> <p>3. 注重人員服務禮貌</p> <p>每半年定期辦理「電話服務品質及禮貌測試」。</p> <p>4. 臨櫃主動引導服務</p> <p>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>	<p>秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>各課室</p>
--	--	--	----------------------------------

	(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。	<ol style="list-style-type: none"> 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。 2. 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、Facebook、跑馬燈、各項會議及大型活動），使民眾周知。 3. 櫃台設置政府宣導資料區，供民眾索取。 	<p>社會課</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室</p>
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>建置民眾參與多元管道</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 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及高雄市區政線上 e 指通，建構內部稽核機制及時效管制。 2. 提供多元管道，主動邀請民眾參與服務設計，透過對話溝通方式，融入民眾觀點共創有感服務。 	<p>秘書室</p> <p>業務課</p>
	(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。	<p>善用各類意見調查工具</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 網站設置有 Facebook，不定期發布活動訊息、衛教宣導並提供民眾建言平台，蒐集民眾意見。 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。 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。 4. 蒐集常見問題（Q&A、FAQ） 	<p>秘書室</p>

		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&A 或 FAQ) 或資料庫，置於機關網站供民眾參閱。	
	(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。	服務滿意度調查 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。	秘書室
	(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	傾聽回應民眾意見 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。 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。	秘書室
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。	單一窗口整合服務 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. 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），實施臨櫃製卡服務，隨到隨辦，10分鐘發卡。 3. 全民健保業務單一窗口受理申辦及諮詢服務。提供投保於本所之第6類民眾加保、退保、停、復保申請及代辦健保費欠費分期、代收健保費約定轉帳、新住民健保費補助、紓困案件、弱勢民眾通報。協助民眾手機下載『健保快易通 APP』快速認證。	社會課 社會課 民政課

		減除申辦案件需檢附之書表謄本 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。	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。	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。	1. 以政府一體為概念，網站首頁設置連結常用政府機關之網頁功能，方便民眾查詢之便捷服務。 2. 運用官方網站及社群媒體（如臉書），強化市政宣導或活動行銷。	秘書室 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。 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。	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. 公所前廣場提供洽公民眾停車，並設置「母嬰親善停車位」及「身心障礙者專用停車位」。 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。 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。	秘書室 秘書室 民政課

	<p>(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。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 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 18 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。 	<p>社會課</p>
	<p>(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。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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。 2. 於本所網站提供各項業務申請書表之下載功能。 3. 運用網路及個人載具（筆電、手機、視訊設備等），辦理公文及遠端視訊會議，以行動化辦公室持續服務。 4. 民眾可利用「區政線上 e 指通」線上申辦民政類、兵役類、農業類及社政類等相關證明書申請及補發。 	<p>民政課 各課室 各課室 業務課</p>
<p>五、開放政府透明治理，優化機關管理創新</p>	<p>(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。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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。 2. 大廳設置電子看板，刊登政令宣導，令民眾知悉。 	<p>秘書室</p>
	<p>(二)促進民眾運用實體或網路等多方管道參與決策</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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。 	<p>秘書室</p>

	制定，強化政策溝通及對話交流。	2. 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並學習表達訴求並培育婦女領導人才。	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，聚焦核心業務，推動服務創新。	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。 2. 業務課可運用「高雄市社會福利平台」及「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，不需求民眾提供相關資料，增進服務成效。	各課室 社會課
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。	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。	1. 善用網站網頁及臉書，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。	秘書室 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. 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 22 隊，人數合計約 1395 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。	民政課 社會課

	<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>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 積極推動登革熱防治策略，落實「巡、倒、清、刷」四大防疫步驟，降低病媒蚊孳生，配合市府每週三防登革熱日進行里內動員並聯合區級指揮中心共同作戰防疫。另定期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。 2. 藉辦理活動，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素養。 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 18 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。 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。 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>民政課</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。