

高雄市仁武區公所 113 年提升服務執行計畫

113 年 3 月 20 日高市仁區秘字第 11330396000 號函

壹、計畫依據：

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：

本所各課室。

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實施，公布於網站。	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確性，並適	1. 訂立標準作業程序，包括流程說明及流程圖與核辦時限，公布於網站，以提供民眾申辦時參閱。	秘書室
		2. 本所訂定民眾申辦案件辦理期限，確保於處理時限內完成。	民政課 經建課 社會課
		3. 鼓勵同仁參加「高雄市政府推動數位學習實施計畫」，透過桌上型電腦、平板電腦、智慧型手機進行線上學習，推動公務人員終	人事室

	時檢討改進流程與作業方式。	身學習，型塑組織學習文化，培訓優質人力，增進政府施政效能。	
		4. 注重同仁提供服務的態度、行為及專業知識，並親切、主動地服務民眾。對於民眾臨櫃或電話諮詢，提供正確、親切及一次完整告知的精確服務，並適時派員參加各項專業研習，提升專業能力以勝任服務。	各課室
		5. 每年定期辦理全面性檢查或檢討縮短各項申請案件作業程序及申請書、同意書、授權書與各式附件如謄本、影本減量，逐步落實免書證無紙化目標。	民政課 經建課 社會課
		6. 推動減少申辦案件核章數及申辦案件書表減量，並推動民眾申辦案件減少檢附書表謄本書面資料。	民政課 經建課 社會課
	(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. 於本所網站主動公開服務資訊，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、應備文件等，並以簡明、易讀易懂及易用之形式呈現，方便民眾查閱。	秘書室
		2. 提供受理案件現場及電話查詢管道，亦於受理民眾申辦案件時即時告知作業期限。	民政課 經建課 社會課

<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>	1. 服務設施合宜程度	秘書室
	(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。	
	(2)設置雙語引導標誌，包含服務單位、人員、設施及方向引導。	秘書室
	(3)辦公廳舍每日進行環境整理，美化綠化本所辦公環境。	秘書室
	(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。	秘書室
	(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。	秘書室
	(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急救黃金時間。	秘書室
	(7)安裝先進照明節能示範系統，規劃節能綠化的洽公環境。	秘書室
	2. 網站使用便捷性	秘書室
	(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。	
(2)通過無障礙網站標章認證。	秘書室	
(3)提供本所網站 QR code，方便	秘書室	

		民眾以行動裝置掃描進入網站。	
		(4)提供 (i-Taiwan) 免費上網無線網路系統，提供洽公民眾使用。	秘書室
		(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。	秘書室
		(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。	秘書室
		3. 注重人員服務禮貌 每上、下半年各 1 次辦理「電話服務品質及禮貌測試」。	秘書室
		4. 臨櫃主動引導服務 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。	民政課 經建課 社會課 秘書室
	(四)因應業務屬性及其服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服	1. 觀摩其他優良服務機關做法，積極學習藉以提升服務品質。	各課室
		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、頁、Facebook、跑馬燈、各項會議及大型活動)，使民眾周知。	秘書室

	務。		
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。	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。	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。	1. 公所網站設有「常見問題集(FAQ)」，將民眾意見及回應內容，置於機關網站。並透過其回饋轉化為政策改進依據或施政參考。	秘書室
		2. 以為民服務網站資料進行大數據，分析檢討改進，進而產出新的服務措施。	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。	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	1. 強化機關陳情管道、線上即時陳情服務系統功能及臉書社群意見，有效處理民眾陳情、抱怨問題。	秘書室	

	問題。	2. 對民眾陳情意見回應，研訂標準作業流程，並掌握回應時效。	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	社會課
		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。	社會課
		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5、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。	民政課
	4. 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。	民政課 經建課 社會課	
(二) 衡酌實際需求，開發線上申辦及跨平台通用服	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	民政課	

	務，增加民眾使用意願。	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。	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。	秘書室
		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
	(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。	秘書室
		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. 本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」。	秘書室
		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。	秘書室
		3. 里幹事利用下里服務時間，發掘里內待援個案並即時通報救助。	民政課
		4. 每年農曆春節前夕結合各慈善團	社會課

		體及企業，共同辦理寒冬送暖活動關懷弱勢，使經濟弱勢民眾方便領取物資、現金及禮券，在歲末寒冬之際平安過好年。	
(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. 對於無法依申請程序獲得政府各項社會救助補助者除列冊邊緣戶，並致力轉介社慈善單位協助救助。	社會課	
	2. 主動協助各類愛心慈善團體在轄區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。	社會課	
	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 處社區照顧關懷據點，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並協助里內關懷供(送)餐服務。	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。	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。	民政課	
	2. 於本所網站提供各項業務申請書表之下載功能。	秘書室	
	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。	各課室	

		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。	民政課
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。	本所網站設有「主動公開資訊」專區，包括「政府資訊公開法」第7條所定主動公開政府資訊及基本資料、法令、服務措施及預算情形等重要資訊。	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。	1. 本所網站提供電子參與途徑：提供民眾意見信箱，每日由專人負責查閱，並分交由業務同仁回應。	秘書室
		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。	落實本所內部控制機制業務，稽查及每年定期辦理檢討，汰除不必要行政流程以提升行政效能。	秘書室	
六、掌握社經	(一) 主動發掘關	1. 蒐集輿情報導，建立新聞輿情管	各課室

發展趨勢，專案規劃前瞻服務	鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。	理系統或資料庫，倘有報導本區有關施政消息與事實不符時，應儘速查明原委，由本所指定之發言人統一對外發言，在第一時間對外澄清，以導正社會視聽。	
		2. 建立「緊急事件通報表」即時掌握輿情，研擬策略，預為因應。	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. 善用網站網頁及臉書，宣達施政重大資訊等相關訊息。	秘書室
		2. 透過 LINE 群組強化公務連繫及資料互聯，提升行政效率。	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. 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，透過公私協力推動公共服務。	民政課 社會課
		2. 結合本區各社區社團辦理社區照顧關懷據點，提供長輩健康促進、各項活動及共餐服務，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。	社會課

		3. 因都市化快速發展及人口持續不斷成長，為解決諸多人與人間的法律問題，並考量社會公平價值下，特請律師提供法律諮詢為民服務。	民政課
		4. 透過學術單位由高雄大學籌組專家學者組成跨校、跨領域之工作協力機構；協助與強化區公所災害防救作業能力及完成地區災害防救計畫擬(修)訂。	民政課 經建課 社會課
	(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，重視服務的制度化及持續性。	1. 因應業務需求，於機關內部設立公用資料夾行政資訊系統作業，促使內部資訊快速流通與容易取得，提升作業效率。	秘書室
		2. 結合派駐本所之「國民年金」、「全民健保」、等服務性業務，與本所承辦服務性業務協併整合、宣導，提供民眾一次性到位主動服務。	民政課 社會課
		3. 為落實關懷社區長者，結合在地志工，提供適切服務，加強督導社區照顧關懷據點，本區目前計有 18 處社區照顧關懷據點，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。	社會課
		4. 強化各項災時應變及收容能量：	社會課

		設立避難收容處所，就近於里內活動中心或學校暫時收容，目前有 13 處避難收容處所，可收容人數約 12,170 人。	
--	--	---	--

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、管考稽核包含「平時查核」及「年度查核」。

(一)「平時查核」：為各課室應依本計畫執行重點按季自行檢核推動為民服務辦理情形，並隨時檢討改進。「平時查核」同時包含「公文品質及時效考核」、「每上、下半年各 1 次抽查電話服務品質及禮貌測試」等項目。

(二)「年度查核」：配合市府作業期程，各課室將為民服務執行情形提送工作成果，俾利彙整。

三、各課室缺失立即向單位主管轉知並請督導所屬確實改進。

四、本年執行計畫之績效檢討成果將列入明年執行計畫之參考。