

高雄市小港區公所 110 年度提升服務執行計畫

壹、計畫依據：高雄市政府提升服務實施計畫

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：

執行要領	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。	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。	1. 服務人員專業能力 應注重服務人員提供服務時的態度、行為及專業知識，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。	各課室
		2. 定期檢討表單及作業流程 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
		3. 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。	各課室
	(三)提供民眾易讀、易懂、易用的服務申辦資訊及進度	1. 臨櫃主動引導服務 主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。	各課室

查詢管道，提升服務流程透明度。	2. 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。	各課室
	3. 服務問題系統化 提供為民服務諮詢及常見問題集(Q&A、FAQ、範例)。	各課室
	4. 提升服務流程透明度 受理案件後的處理及提供案件申請人查詢的情形，包括承辦訊息與處理進度的公開程度、查詢管道、回應情形等。	各課室
	5. 公布標準作業流程 於服務場所及機關網站(頁)提供服務資訊及標準作業流程，並主動告知申請人處理程序及辦理期限。	各課室
	6. 臨櫃申辦多元查詢管道 提供受理案件多元查詢管道(包含現場、電話、行動電話方便民眾查詢)。	各課室
(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。	1. 注重服務禮貌 定期辦理「電話服務品質及禮貌測試」。	秘書室
	2. 友善洽公環境 規劃友善節能洽公環境，妥適便捷服務動線，充實核心設施或一般設施(例如：申辦動線、書表填寫範例、雙語標示、停車空間、等候區、性別或無障礙設施等)。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
	3. 定期維護設施 每年至少辦理洽公環境設備檢查 1 次，適時更新改善。	秘書室
(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。	1. 免費網路服務設施 依「行政院及所屬各機關(構)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。	秘書室
	2. 進行標竿學習 積極參加各類競賽(例如政府服務品質獎、金檔獎、役政業務評鑑、數位學習競賽)，藉由對外參獎提升服務品質，樹立機關良好形象。	各課室
二、重視全程意見回	(一)納入民眾參與服務設計 建置民眾參與多元管道 建置民眾建言多元管道，包含首長信箱、座談會、	各課室

饋及參與，力求服務切合民眾需求	或邀請民間協力合作，提供符合民眾需求的服務。	里民會報、公民參與。	
	(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. 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，妥善因應掌握回應時效。	各課室
		2. 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。	各課室
	(三)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	1. 陳情管道多元化 強化機關陳情管道、線上即時陳情服務系統或區長信箱等功能，針對陳情案積極回應。	秘書室
		2. 建立處理標準程序 依據行政程序法(168-173條)及「高雄市政府及所屬機關處理人民陳情案件要點」訂定人民陳情案件處理之相關作業規定，並管考回覆時限。建立各陳情管道之 SOP、受理案件處理分析及回覆流程。	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)減除申辦案件所需檢附之書表謄本，提高業務申辦便捷度。	節能便民服務 推動機關辦理案件過程減少附送之紙本書表、證件、謄本數量，以免除民眾在機關間往返奔波、不便民的重覆申辦程序。	各課室
	(二)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。	多元網路參與管道 提供多元的網路參與管道，如留言板、區長信箱等，供民眾反映意見。另連結至「高雄市政府全球資訊網」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	分眾服務設施 針對銀髮族、行動不便居民及弱勢族群，著力於防救災資、社會救助、居家照護、福利申請等透過基層服務人員完成最後一鄰服務遞送，讓為民服務零落差。	各課室

	的成本。		
	(二)提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性。	提供弱勢族群適性服務 針對特殊或弱勢族群、交通不便地區民眾提供到點服務。	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。	1. 服務資訊主動公開 主動公開與組織職責及服務措施等相關資訊，包括「政府資訊公開法」第 7 條所定應主動公開之政府資訊及基本資料、法令、核心政策、服務措施及預決算情形等重要資訊，機關對外提供之文件可編輯者應包含 ODF 文書格式非可編輯者，採用 PDF 文書格式。	秘書室
		2. 網站資料連結正確性 訂定網站、網頁資料定期更新規定，並積極維護網站(頁)資訊，避免有錯誤、過期資訊或超連結無效等情形。	秘書室
		3. 無障礙網站認證 機關網站符合「身心障礙者權益保障法」之要求，並取得認證標章。	秘書室
	(二)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。	落實分層負責，簡政便民 積極運用法令鬆綁、流程再造、引進民間資源、資訊科技應用等工具，規劃創新的措施解決服務問題，提升行政效能。	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。	透過民眾需求規劃服務政策或措施，進行服務項目創新與改造。	各課室
	(二)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。	結合社會資源 運用志工服務結合民間團體並建立社區夥伴關係，善用企業、民間團體通路、據點、人力、資源及財源來補強政府資源之不足，並達到機關、企業、民眾三贏局面。	各課室

伍、推動及管考：

- 一、平時查核：本所各課室應依本計畫加強辦理，自行管理考核，並由本所為民服務推動小組，不定期進行平時測試及查核，隨時檢討改進服務品質。
- 二、不定期查核：本所得視實際需要，由為民服務推動小組不定期查訪各單位執行情形。
- 三、年度查核：本所應於當年度第四季(12月)結束後，於次年1月提送年度執行成果，由秘書室彙整後函送市府研考會。

陸、實施與修正

本實施計畫施行期間若有未盡事宜，得依市府實施計畫或實際需要適時修正。