

# 高雄市燕巢區公所 107 年度提升服務執行計畫

107 年 4 月 11 日高市燕區秘字第 10730408300 號函頒

## 壹、計畫依據：

行政院函頒「政府服務躍升方案」及高雄市政府 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、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：本所各課室皆需參加。

## 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執行計畫，具體規劃為民服務工作。	107 年 4 月完成訂定執行計畫，俟市府核備後公佈於本所網站並函本所各課室據以執行，落實提升為民服務工作。	各課室
	(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	1. 訂定標準作業流程(SOP)訂定申辦案件作業流程，包括流程步驟、說明、流程圖與核辦時限等，SOP 並登載於本機關服務場所或網站，提供民眾申辦時參閱。	各課室

執行要項	執行重點	執行單位
	<p>2. 提升服務專業能力            注重服務人員專業及態度，熟稔服務流程及相關法規。            對於民眾臨櫃或電話諮詢，提供正確、迅速、親切、一次完整告知的精確服務，避免重複洽詢申辦。            運用多元管道(網路、研習、觀摩)精進學習，讓服務能力與時俱進。</p>	各課室
	<p>3. 簡政便民服務            不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。</p>	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。	<p>1. 服務資訊公開透明            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&amp;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>	各課室
	<p>2. 申辦案件多元化查詢管道            提供受理案件多元查詢管道，如現場、電話查詢、收件收據等，並於受理案件後主動告知申請人案件辦理進度。</p>	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。	<p>1. 臨櫃主動引導服務            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>	各課室
	<p>2. 檢覈服務行為友善性            定期辦理「電話服務品質及禮貌測試」，分析結果並據以改善。</p>	秘書室

執行要項	執行重點	執行單位
	<p>3. 服務設施合宜程度</p> <p>(1) 服務場所及設施 洽公環境設置雙語及出入動線引導標示。 每樓層設飲用水設備及垃圾桶。 不定期更換服務台及候辦區書報雜誌。 規劃性別及無障礙設施與空間(如停車位、電梯、哺乳室等)</p> <p>(2) 每年至少 1 次辦公設備檢查(包括各項申辦動線、雙語標示、環境綠美化、停車空間、消防安檢、等候區設施及無障礙設施之檢討)，營造友善親切洽公環境。</p>	秘書室 政風室
	<p>4. 網站使用便利性 機關網站應提供多元及便利的資訊檢索服務，以及確保網站內容的正確性及有效連結等，並通過無障礙網站標章認證。</p>	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。	<p>1. 鼓勵創新作為 建立本所提案獎勵制度，鼓勵同仁以個別或品管圈模式提出所內軟硬體制度改善計畫。</p>	人事室
	<p>2. 鼓勵標竿學習 透過實地參訪觀摩或網路資訊查詢，學習國內外績優機關為民服務績優作法。</p>	各課室
二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	<p>(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>	各課室
	<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</p>	各課室

執行要項	執行重點	執行單位
	<p>或建議，適予調整服務措施。</p> <p>2. 更新常見問題集 (FAQ) 透過民眾經常詢問的案件，彙整成「常見問題集」(FAQ)，並置於機關網站供民眾參閱。</p>	各課室
	<p>(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。</p> <p>視業務實際需求，辦理民眾意見及滿意度調查，作為精進業務及提升整體服務品質之參考。</p>	各課室
<p>三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度</p>	<p>(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。</p> <p>1. 全功能化單一窗口 建置全功能化單一窗口，提供民眾「一處收件、全程服務」，包括申辦、繳費、取件一櫃完成，並推動減章或減少民眾申辦案件應檢附的書表謄本等紙本資料。</p>	各課室
	<p>2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本 運用跨機關電子查驗，取代民眾檢附紙本佐證資料，提升民眾洽公便利性。</p>	各課室
	<p>(二) 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。</p> <p>善用跨機關便民服務平台或政府資訊共享系統功能，朝免附書證(紙本)、簡化流程便捷服務方向推動，並減少民眾往返奔波。</p>	各課室
	<p>(三) 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。</p> <p>1. 多元網路參與管道 建置網站留言板、Facebook 等多元參與管道，供民眾參與反映意見，觀測及了解輿情趨勢。</p>	各課室
	<p>2. 網站建置便利連結 於網站首頁建立便利連結專區，連結政府相關政策、服務訊息與網站，提供民眾友善網路溝通環境。</p>	秘書室

執行要項	執行重點	執行單位	
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. 分眾服務設施 審酌業務狀況及顧客需求，重視性別平等及友善國際環境營造，提供銀髮族、外籍人士等特殊族群合宜服務設施及引導資訊。	各課室
		2. 提供弱勢族群適性服務 針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，提供到府、到點服務。	各課室
	(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。	善用社會資源延伸服務據點 善用地社社會資源，推動政府服務業務：如社區、民間社團…之通路、據點、人力等資源，協助政府服務訊息擴散或申辦服務。	各課室
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. 政府資訊主動公開 網站建置「政府資訊公開專區」，公開機關基本資料、核心政策、為民服務執行計畫、服務措施、施政計畫及預決算情形等重要資訊，並即時更新。	各課室
		2. 政府資料開放運用 於無個資疑慮下應開放資料提供外界加值應用。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。	各課室
		3. 網站資料連結正確性 機關網站應以中、英文呈現，資料定期更新維護，避免有錯誤、過期資訊或連結無效等情形。	秘書室
		4. 無障礙網站認證 機關網站應符合無障礙規範之要求，並取得認證標章。	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。	公民參與 與民眾悠關的議題，應適時運用多元管道導入民眾意見，廣邀民眾參與。	各課室

執 行 要 項	執 行 重 點	執 行 單 位	
	(三)檢討機關內部作業，減省不必要的審核及行政作業。	簡化流程，簡政便民 適時檢討及調整分層負責明細表，朝減章、減紙、便民又便官的方向推動。	各課室
六、掌握社會發展趨勢，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。	對於公共服務、市政發展重大議題或爭議性問題，可透過媒體、社群網站等多元管道蒐集民眾意見，據以釐清問題、界定問題範疇。並運用政策工具(例如法規調適、流程簡化、跨機關整合、資料開放共享、引進社會資源等)，力求確實解決服務或公共問題。	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策略，務實解決服務或公共問題。	1. 結合社會資源 運用志工服務，整合民間團體與建立社區夥伴關係，或透過公私協力、異業結盟等方式，推動公共服務。	各課室
		2. 善用群眾智慧 透過多元網路參與管道，匯集群眾智慧或群眾外包力量，協助解決市政問題。	各課室
	(三)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. 內外部效益 強化內部同仁職能訓練，提升工作士氣；降低人力、物力資源運用，有效節省公帑及服務成本。規劃創新服務措施，產出更有效率服務，提升行政效能，創造機關正面形象。	各課室
		2. 服務持續性及可行性 於考量社會公平正義價值下，持續推動合理性及可行性服務。	各課室

## 伍、推動及管考：

### 一、平時查核：

依據本所所訂執行計畫加強辦理，確實檢討改進為民服務工作，並視實際需求就本所內各課室辦理不定期查核。

### 二、提報年度執行成果：

配合市府年度作業時程，於次年1月提報年度執行成果。

**陸、實施與修正：**

本執行計畫奉核後施行，若施行期間尚有未盡事宜，得視實際需求補充修正。