

# 高雄市燕巢區公所提升服務執行計畫

110年3月19日高市燕區秘字第11030347700號函修訂

## 壹、計畫依據：

行政院函頒「政府服務躍升方案」及高雄市政府110年1月5日高市府研發字第11030001300號函修訂「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
訂定「提升服務計畫」	110年3月完成修訂執行計畫，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
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	<b>服務資訊公開透明</b> <b>1. 業務標準作業流程(SOP)</b> 訂定申辦案件作業流程，SOP並登載於本機關服務場所或網站。 <b>2. 服務資訊公開</b> 以簡明、易讀及易用之流程形式，公布為民服務項目、作業(申辦)流程、證明文件、填寫說明、辦理期限、追蹤查詢、聯絡資訊、服務法規等，方便民眾查閱或運用。 <b>3. 服務即時、一致性</b> (1)訂定機關或民眾申辦案件	各課室

執行要項	執行重點	執行單位
<p>訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。</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>(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。</p>	<p>的辦理期限，確保於處理時限內完成。</p> <p>(2)案件處理超過標準作業期限，應主動告知申請人，逾期原因、辦理現況、預計完成時間。</p> <p>(3)定期追蹤案件處理情形，維持服務品質處理的一致性。</p>	
	<p><b>服務人員專業及行為友善性</b></p> <p>1. 注重服務人員專業，熟稔服務流程及相關法規。</p> <p>2. 對於民眾臨櫃或電話諮詢案件，提供正確、迅速一次完成，避免重複洽詢申辦。</p> <p>3. 透過多元管道(網路、研習、觀摩)持續學習，讓服務能力與時俱進。</p> <p>4. 注重服務人員友善態度及臨櫃、電話服務禮貌。</p> <p>5. 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>	各課室
	<p><b>檢討流程與作業方式</b></p> <p>1. 利用「免書證」跨機關線上查調功能，減少民眾應檢附的文件種類(包括申請表、同意書、授權書、證明文件、謄本…等)。</p> <p>2. 或以email、簡訊主動傳送案件處理進度給申辦人。</p> <p>3. 檢討不合時宜法規與管理措施，推動簡政便民或智能化服務。</p>	各課室
	<p><b>合宜的服務環境</b></p> <p>1. 服務場所及設施</p> <p>(1)洽公環境設置雙語及出入動線引導標示。</p> <p>(2)於各臨櫃樓層設置飲用水設備。</p> <p>(3)規劃性別及無障礙設施與</p>	各課室

執行要項	執行重點	執行單位
	<p>空間（如停車位、電梯、哺乳室等）。</p> <p>2. 定期檢視及維護辦公設施（包括各項申辦動線、雙語標示、節能綠化、停車空間、消防安檢、等候區設施及無障礙設施之檢討），確保安全及使用，並營造友善親切洽公環境。</p> <p>3. 主動招呼臨櫃民眾提供諮詢服務，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>4. 提供(i-Taiwan)或其他免費上網服務。</p>	
	<p><b>網站使用便利性</b></p> <p>1. 機關網站應以使用者為導向設計。</p> <p>2. 版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。</p> <p>3. 提供多元及便利的資訊檢索服務。</p> <p>4. 網站網頁應以中、英文或多語呈現，並確保網站內容的正確性及有效連結。</p> <p>5. 通過無障礙網站標章認證。</p>	秘書室
	<p><b>發展優質服務</b></p> <p>1. <b>鼓勵服務創新</b> 鼓勵機關推動服務創新研究，持續創新服務。</p> <p>2. <b>推動標竿學習</b> 透過實地參訪觀摩、網路學習參考國內外績優服務作法。</p>	各課室

執行要項	執行重點	執行單位
<b>二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求</b>	<p><b>民眾參與服務設計</b> 從服務設計到實施導入民眾觀點，政府與民間協力共創有感的公共服務：</p> <p>1. <b>提供多元公民參與管道</b> 機關應提供實體或網路多元參與管道，邀請民眾共同參與服務設計，透過對話溝通方式如工作坊、群組討論等，融入民眾觀點，共創有感服務。</p> <p>2. <b>善用異業結盟、專案委外</b> 協同民間團體、社區、學校、異業結盟、專案委外等方式，推動公共服務。</p>	各課室
	<p><b>蒐集常見問題 (Q&amp;A、FAQ)</b> 蒐集民眾經常詢問的案件，彙整成「常見問題集」(Q&amp;A、FAQ)，並置於機關網站供民眾查閱。</p>	各課室
	<p><b>輿情蒐集與回應</b></p> <p>1. <b>建立多元管道，蒐集民眾意見</b> 提供民眾反映意見管道，如留言板、Facebook 等，觀測及了解輿情趨勢。</p> <p>2. <b>建立輿情回應機制</b> 對民眾陳情(含社群、輿情)意見回應，研訂標準作業流程，並掌握回應時效。</p>	各課室
<b>三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活</b>	<p><b>單一窗口整合服務</b> 以民眾服務需求建置(臨櫃或電話)單一窗口整合服務，並視民眾需求，擴大單一窗口業務涵</p>	各課室

執行要項	執行重點	執行單位	
<b>便利度</b>	<p>書表謄本，提高業務申辦便捷度。</p> <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>(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>蓋範疇。</p> <p><b>精進服務遞送過程及作法</b></p> <p>1. <b>政府資訊資源共用共享</b> 以政府一體的概念，跨單位、跨機關及中央政府資源共用共享，提供全程整合服務。</p> <p>2. <b>減除申辦案件需檢附之書表謄本</b> 例如，運用全國戶政、役政、社政系統資源。</p> <p>3. <b>應用 GIS 地理空間資料、GPS 行動定位及個人載具(手機)</b>，導入公共服務的座落點位置圖(例如、災防救援)。</p> <p><b>加強服務行銷</b> 運用市府網站、email，或社群媒體(Facebook 等)強化政策、服務或活動行銷。</p>	<p>各課室</p> <p>各課室</p>
<b>四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用(服務零落差)</b>	<p>(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。</p> <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>	<p><b>分眾適性(客製化)服務</b></p> <p>1. <b>主動服務</b> 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。</p> <p>2. <b>專人全程服務</b> 改變由民眾四處奔波洽辦業務的服務模式，由政府機關內部進行協調整合，提供專人全程服務。</p> <p><b>延伸服務據點</b> 善用地產官學及社會資源，如企業、社區、學校、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延伸服務據點。</p>	<p>各課室</p> <p>各課室</p>

執行要項		執行重點	執行單位
		<b>行動辦公室</b> 運用網路及個人載具(筆電、手機、視訊設備…)、公文系統等，以行動化辦公室持續服務。	各課室
<b>五、開放政府透明治理，優化機關管理創新</b>	(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。 (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。 (三)檢討機關內部作業，減省不必要的審核及行政作業。	<b>開放政府、透明治理</b> 依市民服務需求，將「資訊公開、資料開放」，以滿足市民「知」與「用」的權利。	各課室
		<b>強化政策溝通及對話交流</b> <b>1. 建立「專家諮詢管道」</b> 各依施政主題邀集產官學專家，即時提供決策諮詢或專業引導，提升市政決策效能。 <b>2. 建立「市民參與管道」</b> 公共服務或與民眾悠關的施政計畫或爭議性議題，應適時導入民眾意見，如透過公民參與、工作坊…等，讓施政及服務在形成、執行及評估等階段，民眾均可以參與，協同解決問題。	各課室
<b>六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務</b>	(一)主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。 (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。 (三)結合跨域整合、引進民間資	<b>規劃社會關懷服務</b> 關注服務對象社會經濟背景，解決因年齡、性別、族群等因素所造成之服務機會落差，促進社會包容及社會資源衡平使用。 <b>1.</b> 因應地域特性與服務需求，提供在地化、客製化關懷服務。 <b>2.</b> 透過法規調適及流程簡化，務實解決服務或公共問題。 <b>3.</b> 運用公私協力或結合民間資源，落實關懷服務。	各課室

執行要項	執行重點	執行單位
	<p>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。</p> <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>	<p><b>服務永續</b> 服務措施能持續運作，並轉化為本機關或所屬機關例行性服務項目。</p> <p>各課室</p>

### 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，並視實際需求辦理查核。

#### 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。