

# 高雄市燕巢區公所 106 年度提升服務執行計畫

106 年 5 月 2 日高市燕區秘字第 10630501400 號函頒

## 壹、計畫依據：

- 一、行政院函頒「政府服務躍升方案」及高雄市政府 106 年 3 月 22 日高市府研發字第 10630330100 號函頒「高雄市政府 106 年度提升服務實施計畫」。

## 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，提供有感優質服務。
- 三、開放透明：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。	106 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單位（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	1. 服務人員專業能力：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。適時辦理研習，提升同仁專業能力以勝任服務工作。	各課室

執行	要項	執行重點	執行單位
	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。	2. 不定期檢討表單及作業流程：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。	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，登載於本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查詢管道，提升服務流程透明度。	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
		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：於本所網站提供為民服務常見問題集(FAQ)供民眾參閱。	各課室
		4. 提升服務流程透明度及多元查詢管道：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提供申請人案件辦理進度，落實服務流程透明。	各課室
		5. 公布作業流程：於辦公場所及網站提供各承辦單位及電話，並主動告知申請人處理程序及辦理期限。	各課室
	(四)注重服務人員的禮貌態度，提高民	1. 注重服務禮貌：定期辦理「電話服務品質及禮貌測試」。	各課室

執 行 要 項	執 行 重 點	執 行 單 位
眾臨櫃洽公或網站使用的便利性，建置合宜的服務環境。	2. 友善洽公環境： (1) 服務場所及設施 ① 洽公環境設置雙語及出入動線引導標示。 ② 每樓層設飲用水設備，公共空間垃圾桶。 ③ 不定期更換服務台及候辦區書報雜誌。 ④ 規劃性別及無障礙設施與空間（如停車位、電梯、哺乳室等） (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。	秘書室 政風室
(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（iTaiwan 免費上網）服務。	秘書室
	2. 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。	人事室
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。	各課室
	(二) 善用各類意見調查工具與機制，蒐集民眾對服	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。

執行要項	執行重點	執行單位
	<p>務的需求或建議，適予調整服務措施。</p> <p>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。</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>	各課室
	<p>(四) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。</p> <p>強化民眾意見反映及陳情案件作業規定與處理程序，並透過機關網站留言板、市府線上即時服務系統等功能，建構內外部管考機制，積極回應民意。</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>	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，並少民眾往返奔波。</p>	各課室

執 行 要 項	執 行 重 點	執 行 單 位
(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。	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，了解輿情趨勢。	各課室
	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。	各課室
四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	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	1. 服務資訊主動公開： 網站建置「主動公開資訊專區」，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，相關文件可編輯者應包含 ODF 文書格式，非可編輯者，採用 PD 格式，並即時更新。	各課室
	2. 政府資料開放： 於無個資疑慮下應開放資料供加值應用。公開資料並上載於「高雄市政府開放資料平臺」，方便各界運用。	各課室

執 行 要 項	執 行 重 點	執 行 單 位	
	3. 網站資料連結正確性： 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。	各課室	
	4. 無障礙網站認證： 機關網站需符合「身心障礙者權益保障法」之要求，並取得認證標章。	秘書室	
(二) 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	
(三) 檢討機關內部作業，減省不必要的審核及行政作業。	落實分層負責，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。	對於(服務措施或專案)關鍵問題，透過媒體、社群網站等多元管道蒐集服務對象意見，分析瞭解和當前社經發展趨勢或重大關鍵議題的關聯性，及對民眾或利害關係者的重要性等。	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。	1. 結合社會資源： 如運用志工服務，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、群眾智慧等方式，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，參與精進服務措施，落實解決公共問題。	各課室

執 行 要 項	執 行 重 點	執 行 單 位
(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、管制考核：

- 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單位（課室）辦理不定期查核。
- 二、年度查核：配合市府年度作業時程，於次年1月提送年度執行成果。

### 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。