

## 高雄市政府主計處 112 年度提升服務執行計畫

### 壹、計畫依據：

一、行政院函頒『政府服務躍升方案』及國家發展委員會『政府服務獎評獎實施計畫』。

二、高雄市政府提升服務實施計畫。

### 貳、計畫目標：

一、持續推動民眾滿意服務，塑造專業、便民、高效率的主計服務形象與聲譽。

二、促使主計業務資訊透明化，提供友善網路服務，確保民眾知的權利與資訊使用權。

三、建立決策資訊橫向整合平台，開發創新服務措施，提升卓越服務品質。

### 參、實施對象：

本處各科室。

### 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)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。	本處網站提供承辦單位電話，且公布標準處理流程，並主動告知申請人處理程序。
		秘書室

	<p>(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。</p>	<p>主計處網頁設置「市政FAQ」、「常見問答」，提供主計業務與市政統計資料相關查詢導覽服務。</p>	<p>本處各科室</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>1. 主計處網頁設置「熱門搜尋」、「關鍵字搜尋」及「進階搜尋」，提供多元及便利的資訊檢索服務。 2. 另考量民眾現行使用行動裝置之頻率遠大於電腦，主計處網頁亦支援行動裝置瀏覽版面並重新規劃設計網頁選單及查詢版面呈現方式，另整合「高雄市社會經濟資料庫決策應用系統」及統計智慧搜尋系統，以提供各類統計資料便捷智慧搜尋介面。 3. 主計處網站及「高雄市統計資訊服務網」導入網站安全傳輸通訊協定(Https)，加強網站資安防護。</p>	<p>公務統計科</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>由各科室自行構思、委外研究或參考國內外作法，提出有別於現行服務的創新作為。</p>	<p>本處各科室</p>

二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	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. <b>建立輿情回應機制：</b> 主計處網頁設置處長信箱，接獲民眾資料查詢需求即時處理並檢討改進。	秘書室
		2. <b>蒐集常見問題集 (FAQ)：</b> 透過民眾經常詢問的案件，整理後回饋轉化為「常見問答」及「市政 FAQ」，置於本處網站連結供民眾參閱，內容有主計業務與市政統計資料相關查詢導覽服務等。	本處各科室
三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	(一) 衡酌實際需求，開發線上申辦及跨平台通用服務，增加民眾使用意願。	本處業務資訊積極增加主計處資料開放集項目，且同步於市府首頁「資料開放平台」及「便民服務」項下之「貼心 e 服務」(機關單位選擇主計處)下載取得。	公務統計科
	(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。	設置高雄市統計資訊服務網站之跨機關資訊整合平台，方便民眾集中找尋主題資訊。	公務統計科
	(三) 關注社經發展新趨勢，運用創新策	建置性別統計視覺化查詢平台，以動態統計圖表方式呈現各項性	公務統計科

	略，持續精進服務遞送過程及作法，提升服務效能。	別主題深化民眾性別意識。	
四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	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. 本處提供英文網頁，並定期更新資料，方便外籍人士使用。 2. 落實身心障礙者權益，主計處網站已通過A等級無障礙網頁檢測。	本處各科室
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. 政府資訊公開：依據「政府資訊公開法」第7條規定，將應主動公開政府資訊，置於網站專區(如統計資料預告發布)，並確實即時更新及提供ODF或PDF檔案格式。	本處各科室
		2. 資料開放、共用共享：公開資料上載於「高雄市政府資料開放平臺」及本處網頁相關連結項下之「主計處資料開放」。	本處各科室
	(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。	聚焦核心業務，適時檢討分層負責明細表，簡化作業流程推動服務創新。	本處各科室
六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻	善用法規調適、資通訊技術應用及流程簡化，擴	建置「高雄市統計資訊服務網」及智慧搜尋系統，提供民眾多元市政	公務統計科

服務	大本處或第一線 機關服務措施的 運作彈性。	統計資料查詢。	
----	-----------------------------	---------	--

#### 伍、 推動及管考

為落實服務績效評估，本計畫執行期間，本處除配合市府研考會查核外，各單位應加強平時服務品質之測試及查核，針對缺失隨時改進。