

高雄市政府主計處提升服務執行計畫

壹、計畫依據：

高雄市政府 110 年 1 月 5 日高市府研發字第 11030001300 號函頒「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：

高雄市政府主計處(以下稱本處)公務預算科、事業預算科、會計管理科、公務統計科及經濟統計科。人事室、政風室、秘書室、會計室衡酌實施。

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	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>流程與作業方式。</p>		
	<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。 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</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. 建立輿情回應機制： 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
		2. 蒐集常見問題集 (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
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，主計處網站及「高雄市統計資訊服務網」皆通過 AA 檢測等級無	本處各科室

		障礙網頁檢測。	
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，專案規劃前瞻服務	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。	建置「高雄市統計資訊服務網」提供民眾多元市政統計資料查詢。	公務統計科

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。