

高雄市苓雅區公所提升服務執行計畫

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、115年度「高雄市政府提升服務實施計畫」。

貳、計畫目標

提升為民服務品質，秉持「以民為本，服務第一」之理念，不斷自我期許、超越自我，提供符合民眾需求的創新服務，採「顧客導向」理念，站在「顧客」立場，設身處地以「同理心、關懷情」傾聽民眾意見。

深化機關服務績效，以積極創新研究的態度，進行服務流程改造，整合服務項目，強化內部管理，改善工作方法，積極解決民眾問題，以提高行政效率，滿足民眾之需求，期許達到「金牌的品質，零抱怨的服務」之組織目標。

一、便捷服務遞送，效能與公平並重，發展適性的正確服務：

運用更為便捷的服務遞送方式，由里幹事提供優質里鄰服務，適時掌握家戶反映、市容查報工作，了解民情、輿情，維持「照顧弱勢優先」之優良傳統，主動積極發掘社區內弱勢民眾及需要被照顧者，整合並積極開創各類資源，及時給予救濟與照顧。

(一) 強化單一窗口服務效能，讓民眾臨櫃服務一次完成，並由里幹事提供里民有關社會救助、福利補助案件申請，代繕各類申請書表，輔導申報綜合所得稅、里辦公處證明等全功能服務，建構多元的全方位協助。

(二) 由第一線服務人員主動遞送服務資訊，里幹事同仁以行動辦公室的服務態度，每日深入鄰里、社區，定期訪視里民，以行動關心民眾，協助市府各局處辦理各項政令宣導，做好政府與民眾之溝通橋樑，讓服務零落差，並充分發揮里鄰長、社區志工功能，公平共享社會資源，重視效能，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：

- (一) 結合公私部門舉辦各項活動、網站行銷、民眾說明會、里鄰長講習、發行文宣等，進行施政宣導，擴大民眾參與管道。
- (二) 辦理民眾顧客滿意度調查，重視意見回饋，提供良好優質服務，提升整體服務滿意度。
- (三) 建立標準化之作業程序，以減少重新學習之成本，達成行政流程之效率性，並減少風險，藉由風險控管及管制考核，達成組織目標。

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：

- (一) 促使政府資訊透明化，提供友善網路服務，確保民眾知的權利與資訊使用權；善用資通訊科技，並以民眾觀點推動跨課室服務整合，提供透明、效能、自動化及客製化的全程服務。
- (二) 開放政府治理，建立互信且公開透明的合作環境，提供創新的加值服務。

參、實施對象：

本所各課室全體同仁。

肆、計畫內容：

- 一、針對計畫目標及單位業務特性，參酌現行服務量能及資源配置情形，訂定推動年度執行計畫。
- 二、執行計畫函頒實施後，主動公開於本所網站（計畫內容如下）。

實施要項		實施方法		執行單位
訂定「提升服務執行計畫」		訂定機關年度提升服務執行計畫，具體規劃為民服務工作範圍。		秘書室
一	完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	(一)	<p>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。</p> <p>1 業務標準作業流程 (SOP)：訂定機關業務、申辦案件(臨櫃、電話、網路)標準作業流程，並公布於機關網站或服務場所。</p> <p>2 服務人員專業：包括服務人員熟悉服務流程及法規、提供精準服務，對民眾臨櫃申辦或電話諮詢案件，能正確、迅速一次完整告知，避免重複洽詢申辦。服務能力與時俱進，透過多元管道(網路、研習、觀摩)持續學習。維持服務品質的一致性，適時檢覈服務人員專業及受理案件處理能力。</p> <p>3 檢討流程與作業方式：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、證明文件、謄本等)。 盤點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> <p>4 服務及時、一致性：訂定機關或民眾申辦案件的辦理期限，確保於處理時限內完成。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。定期追蹤分析案件處理情形，維持服務措施處理的一致性。</p> <p>5 適時針對各課室業務之異動調整，每年修正本所內部控制制度，運用標準化之程序，落實為民服務工作。</p>	各課室

實施要項		實施方法		執行單位
	(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>1 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。</p> <p>2 提供「一次告知單」供民眾瞭解，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。</p> <p>3 配合實況製作更新各類業務申辦之「Q&A」，公布於本所網站及各式文宣媒介(如宣導摺頁、便民服務手冊等)，使民眾能隨手取得所需資訊；另透過講習，使里長及外勤里幹事成為最直接、最便利之「Q&A」取得管道。</p> <p>4 服務資訊公開透明：為民服務資訊公開、透明化，主動公布服務項目、業務承辦窗口、服務法規、申辦標準作業流程、應備表件、填寫範例等。並以簡明、易讀易懂及易用之形式呈現，方便民眾查閱或運用。本所官網通過無障礙網站標章(AA)認證。</p> <p>5 案件查詢管道：提供受理案件多元查詢管道，例現場、電話、電子信箱等，方便民眾查詢案件處理進度。</p>	各課室
	(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>1 服務行為友善性：注重服務人員友善態度，及臨櫃、電話服務禮貌，教導員工接聽電話禮貌，強化服務人員回應民眾詢問的「品質」及「正確率」。檢覈服務行為友善性，定期辦理「服務滿意度調查」及「電話服務品質及禮貌測試」分析結果並據以改善。</p> <p>2 服務設施合宜程度：依機關業務屬性及服務對象需求，提供合宜服務設施。規劃節能綠化的洽公環境、便捷服務及申辦動線。提供正確的雙語引導標誌。設置合宜的服務設施，例如、服務空間規劃、洽公櫃檯、書表填寫範例、輔助性用具(眼鏡、筆等)、等</p>	各課室

實施要項		實施方法		執行單位
			<p>候區、性別或無障礙設施、停車空間等)及其他必要設備或「創意性服務設施」。定期檢視及維護各類設施，以確保安全及使用。</p> <p>3 網站使用便利性 機關網站以使用者為導向設計，版面配置方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。提供多元及便利的資訊檢索服務，匯集相關服務於主題網頁，提高使用便捷性。網站網頁以中、英文或多語呈現，並確保網站內容的正確性及有效連結。 維持通暢的網路服務流量與速度，提供 QR Code，方便民眾以行動裝置掃描進入網站。提供 i-Taiwan 無線網路訊號免費上網服務，通過無障礙網站標章認證(AA 認證)。 重視資安維護及使用者個資權益保護。</p> <p>4 民眾臨櫃洽公的便利性：設置獨立且多功能的服務台，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>	
	(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>1 鼓勵創新. 推動社會關懷服務：鼓勵員工市政創新提案、運用數位科技、公私協力，因應業務屬性推動社會關懷服務。</p> <p>2 進行標竿學習：透過實地參訪觀摩、網路學習參考國內外績優服務個案作法。</p> <p>3 檢討流程與作業方式 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)，或以 email 主動傳送案件處理進度給申辦人。 檢討不符合「簡政便民」及全方位「數位化、智慧化」服務的法規與管理規範。</p>	各課室

實施要項				實施方法		執行單位
				4	<p>服務人員專業及行為友善性</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 注重服務人員專業，能熟悉服務流程、法規及服務工具。 2. 提供精準服務，對民眾臨櫃、網路申辦或電話諮詢案件，能正確、迅速一次完成，避免重複洽詢申辦。 3. 服務能力與時俱進，透過多元管道(網路、研習、觀摩)持續學習。 4. 注重服務人員友善態度，網路服務的道德規範及臨櫃、電話服務禮貌。 5. 維持服務品質的一致性，適時檢覈服務人員專業及受理案件處理能力。 	
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。	1	<p>參與式服務</p> <p>從服務設計到實施導入民眾參與，政府與民間協力共創有感的公共服務：提供民眾參與管道：提供實體或網路多元參與管道，包含人民陳情、市長信箱、市長交辦、市容查報、區長信箱、媒體、問卷調查、座談會、臉書等，與民眾悠關的重大議題，適時運用問卷、訪談討論、工作坊等多元管道導入民眾意見需求；或邀集民眾共同參與服務設計。</p>	各課室
			2	<p>邀請民眾共同參與服務設計：透過參與服務設計的方式，導入民間觀點；共創公私協力合作契機。(委外、外包)</p>		
			3	<p>善用異業結盟、專案委外：協同民間團體或透過公私協力、異業結盟、群眾智慧、專案委外等方式，推動公共服務。</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或建議，適予調整服務措施。	1	<p>建立多元管道，蒐集民眾意見。如留言板、Facebook、民意調查等，提供民眾反映意見。並善用 Web 2.0 網路社群言論(如 FB、YouTube、LINE 等)，觀測重要市政輿情趨勢。</p>	各課室

實施要項			實施方法	執行單位
			2 建立輿情回應機制：針對民眾意見、抱怨及新聞輿情，設有相關的回應機制，妥善掌握回應時效。並針對處理結果進行滿意度調查，分析檢討改進，進而產出新的服務措施。 3 服務大數據分析：以為民服務網站或陳情系統資料進行服務型態、地域分佈、回覆時限、滿意度等相關數據統計分析，做為未來改善之參考。 4 蒐集常見問題 (Q&A、FAQ)：蒐集民眾經常詢問的案件，整理後回饋轉化為常見問題集，置於「本所網站→便民服務→區政問答」供民眾參閱，提供問題解答。	
	(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。	本所網站建置服務滿意度調查機關根據服務對象及類型的不同，設計與執行一般性業務或專案之定期進行服務滿意度調查，瞭解民眾對本所及各項服務措施的評價及意見，據以改善既有措施。	各課室
	(四)	傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	1 傾聽回應民眾意見 強化機關陳情管道、線上即時陳情服務系統功能，落實民眾反映案件之處理(含人民陳情、市長信箱、市長交辦、市長與民有約、市容查報、區長信箱等)，有效處理民眾陳情、抱怨問題。 2 建立輿情回應機制 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。 3 重視民眾透過各類管道提供之陳情或興革建議，審慎、迅速、正確且效地處理。	各課室
三	便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	(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。	1 單一窗口整合服務 以民眾服務需求建置單一窗口整合服務。強化各業務課、里幹事單一窗口整合服務。	各課室

實施要項		實施方法	執行單位
		2 減除申辦案件需檢附之書表謄本 運用跨機關電子查驗，取代紙本佐證資料。簡化書表謄本之數量或比率、擷節民眾辦理時間及規費。 3 提高業務申辦便捷度 推動客製化、行動化服務，代繕各類申請書表，提供里民社會救助、福利補助案件申請，輔導申報綜合所得稅、里辦公處證明等服務。	
	(二) 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，推動本所網站(線上)申辦業務及服務項目。	1 逐年提升線上申辦業務項目數比率、使用率、使用成長率、線上申辦業務可跨平台使用比率。 2 於本所網站標示並適時修正各項申辦案件之相關屬性、聯絡窗口、作業流程及所需檢附書表資料一覽，方便民眾查詢；並將各類申請表格置於「本所網站→便民服務→表單下載」，供民眾使用。 3 強化跨平台通用服務，增加使用意願：強化跨機關通用平台功能，增加使用服務項目。完備跨機關平台全程服務流程各項功能，加強宣導提供民眾使用。確保跨機關平台資料交流維護安全及線上服務使用者隱私權保護措施。	各課室
	(三) 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。	1 政府資訊資源共用共享：以政府一體的概念，運用市府建置單一簽入入口網站業務系統整合服務，便利跨機關資訊整合業務查詢需求，以有效提升政府資訊資源共享及使用效率，運用全國「戶政」、「役政」、「社政」系統資源。 2 善用「跨機關數位服務平台」，整合服務流程，結合各線上系統「免書證」查調功能。 3. 適時於本所網站建置在地生活服務資訊，方便民眾查詢。整合包含本區歷史沿革、行政區域、各里辦公處、里活動中心、轄內寺廟教堂等，以資訊系統(資料庫)或作業串流，適時完成跨機關垂直整合。	各課室

實施要項		實施方法	執行單位
	(四) 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>1 服務成長及優化 突破成長：本所運用優勢克服劣勢，考量機關任務、服務對象屬性、資源可運用程度後，排除各項不利因素達成服務目標。運用線上即時服務系統、公文系統及本所雲端資料夾處理公文及輸送訊息，達到簡化工作流程之目的。</p> <p>2 優化服務：機關核心業務範疇內，設定服務目標，運用多元策略，提出符合機關任務、更具挑戰性、特色、吸引力、豐富性之服務措施。</p> <p>3 每年檢查或檢討各項作業流程及申請表單，減少民眾申辦案件時應檢附的文件種類，包括申請書（表）、同意書、授權書、證件正本、影本、謄本等。</p> <p>4 適時提出流程簡化前後之比較、處理時間縮短情形，及配套法規及制度修訂，俾能日益簡化民眾申辦流程。各課室之工作重點、所遇之問題及其標準化解答之 Q&A，綜製成作業流程及程序，併同各類申請表單，公佈於本所網站，供民眾參閱及載用。</p>	各課室

實施要項		實施方法		執行單位		
四	關懷多元對象，結合私部門，促進社會資源公平使用(服務零落差)	(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	分眾適性(客製化)服務 主動服務：針對銀髮族、外籍人士、新住民等特殊或弱勢族群合宜的專屬服務設施。	各課室
				2	在地化服務：因應所轄地區或業務之特性，整合服務客群之需求，提供在地化、客製化之服務。	
				3	專人全程服務：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，透過里幹事同仁，針對特殊弱勢族群，提供專人全程服務。	
		(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	1	結合本區各類慈善、企業或社會團體等在地社會資源，辦理各式公益或關懷活動；並連結社會資源，共同協助弱勢家庭，並兼具傳達政府服務訊息之功能。	各課室
				2	鼓勵鄰里、社區或民間慈善團體建置社區關懷據點，落實為民服務工作，深入鄰里，就近提供服務，強化據點功能。	
		(三)	考量服務對象數位落差，發展網路服務或輔以其他方式，提供可替代的服務管道。	1	隨時檢討考量各類民眾洽公之便利性及實用性，讓社會資源得以讓各類民眾公平共享。	各課室
				2	關懷多元對象及照顧弱勢，促進社會資源公平使用，並整合並積極開創各類資源，及時給予救濟與照顧，運用多元策略，促進服務可近性。	
				3	適時培訓第一線服務人員（如里鄰長、里幹事、本所志工、民防團人員等）運用資訊通訊設備或資訊平台，主動為民眾辦理待援個案通報、轉介服務系統，成為社區(里鄰)行動化服務的在地窗口。	

實施要項		實施方法		執行單位	
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。	<p>1 政府資訊公開 依「政府資訊公開法」第7條，主動公布相關資料於機關網站；或匯集於市府網站/主題網頁(例、政府資訊公開平台)。</p> <p>2 資料開放、共用共享 從民眾應用面思考，盤點業務服務資料，並於結構化及去個資識別化後，採開放格式或應用程式介面方式對外開放，供使用者依需求連結下載及利用，並定期檢視及更新資料。各項相關應公開資料均已置於本所網站-「公開資訊」專區內。</p>	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。	針對公共服務或與民眾悠關的重大議題，結合高雄市政府全球資訊網提供多元化電子參與管道，如臉書專頁、意見留言板、工作坊、公民參與、社群對話等方式，廣邀民眾參與，協同解決問題，並簡化相關互動及操作方式，提供民眾友善之網路溝通環境。	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，聚焦核心業務，推動服務創新。	<p>1 本所網站提供各課室業務職掌、服務事項、總機、專線電話、民眾經常性辦理業務作業查詢、標準作業流程、處理期限、申請書表、法令依據及應備證件等資訊；亦提供各里里長及里辦公處連絡資訊，方便里民洽辦里政業務查詢。</p> <p>2 提供「一次告知單」供民眾瞭解，並受理民眾透過電話或電子信箱查詢案件處理情形。</p> <p>3 精實內部作業 機關聚焦核心業務，簡化流程推動服務創新。</p> <p>4 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。</p> <p>5 對於申辦業務尚有涉及跨課部份，亦由承辦人員竭盡所能，為民眾代詢或提供代繕申請書表等服務。</p>	各課室

實施要項				實施方法		執行單位
				6	鼓勵各業務課主管進行走動式管理，主動襄助同仁提供業務諮詢；另請外勤里幹事同仁以行動辦公室的服務理念，深入鄰里，展現最大服務效益，擴實服務網絡，建立個人及單位專業、親切、具責任感之優質形象。	
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。	1	規劃社會關懷服務 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平衡使用。	各課室
				2	因應地域特性與服務需求，提供在地化、客製化關懷服務。	
				3	透過法規調適及流程簡化，務實解決服務或公共問題。	
				4	運用公私協力或結合民間資源，落實關懷服務。	
		(二)	善用法規調適、資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。	1	善用資通訊技術以簡化流程 運用線上服務系統(包括服務內容說明、申請書表下載等服務)及透過辦公室自動化，利用資訊網絡管道提供民眾便利服務，促使內部課室間資訊快速流通與容易取得，擴大服務措施的運作彈性，提升服務效率。	各課室
				2	利用各項媒體(如新聞稿、媒體廣告、文宣資料、大型活動、里民大會、里鄰工作會報等)，將施政宣導迅速傳遞、周知里民。	
				3	運用本所網站，結合社區、里辦公處，透過多元傳播媒體(包含文宣、電子影音、跑馬燈、社區報等)、活動網址 QR Code，方便民眾以行動裝置掃描進入網站，傳遞市府服務及各項活動資訊。以行動服務，強化公務服務資料互聯的智慧辦公。	

實施要項		實施方法		執行單位
	(三)	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，規劃跨機關水平整合或業務體系垂直整合服務，務實解決服務或公共問題。	1 數位創新增值運用 運用數位創新策略及措施，促進資源有效利用。 2 連結政府及民間巨量資料，公私協力解決民眾關切問題。 3 運用人工智慧、物聯網、區塊鏈等數位科技，創新為民服務模式。 4 民生攸關之政府申辦業務，推動整合跨機關業務流程，提供民眾線上便捷服務。	各課室
	(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。	1 以民眾觀點，解析民眾需求，據以規劃本所之服務政策或措施，研擬施政方針，進行服務項目改造，提升實質服務效益。 2 結合社會網絡，運用資訊工具與平台、結合民間社群資源，經營社會網絡，進行網路串連增值。發展由公部門提供觀光、交通、教育、防災預警、居家生活、社會福利等資訊及服務，提升民眾與政府互動。 3 服務措施能持續運作，並轉化為本機關例行性服務項目。 4 服務措施可供其他機關標竿學習並具擴散效應。(例、活化閒置空間、智慧發展協助等。)	各課室

伍、分層推動與管考：

一、組成本所「提升為民服務管考小組」（編組表如下），不定期考核執行情形，針對缺失隨時輔導改進，對於績優事蹟予以表揚鼓勵。

本所「提升為民服務管考小組」編組表			
職稱	編成人員	職掌	備考
組長	區長	指揮辦理管考相關事宜	
副組長	主任秘書	襄助組長指揮辦理管考相關事宜	
組員	秘書室主任	負責綜理管考相關事宜	
組員	民政課課長	負責統籌民政業務管考相關事宜	
組員	社會課課長	負責統籌社福業務管考相關事宜	
組員	役政災防課 課長	負責統籌役政災防業務管考相關事宜	
組員	經建課課長	負責統籌經建業務管考相關事宜	

二、配合市府期程，於第四季(12月)結束後，於次年初提送年度執行成果予研考會。

三、依據年度評獎推薦作業，如有需求，提送「政府服務獎參獎申請書」，參加績優機關推薦評核作業。

陸、其他：

本執行計畫施行期間若有未盡事宜，得依實際需要適時修正或另行補充之。