

高雄市鼓山區公所 103 年度提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據：

依據高雄市政府 103 年 4 月 10 日府研發字第 10330328000 號函頒依行政院研考會「全面推廣政府服務流程再造整體規劃報告」及「高雄市政府提升服務品質實施計畫」研擬本計畫。

貳、計畫目標：

- 一、活力服務：塑造專業、親切、高效率的服務形象，提供便捷服務，確保流程透明，贏得民眾的尊重與信任。
- 二、數位服務：確保民眾知的權利與資訊使用權，促使各項政策資訊透明化，並提供友善、無障礙網路服務，促進網路溝通。
- 三、創意服務：整合運用資源，開發創新服務措施，提升卓越服務品質。

參、實施對象：高雄市鼓山區公所（以下簡稱本所）各課室。

肆、計畫內容：

實施要項	執行重點	執行步驟（方法）	執行單位
一、提升服務品質，深化服務績效	(一) 訂定機關年度提升服務品質執行計畫，具體規劃為民服務工作。	1. 參照市府提升政府服務品質實施計畫之實施要項，就本所業務特性、民眾需求，研訂年度提升服務品質執行計畫，公佈於機關網站及服務場所。 2. 組成本所提升服務品質推動小組，俾落實為民服務品質精進工作。	秘書室研考

		3. 定期召開主管會報，邀集各課室檢討為民服務執行成效。	
(二)	考量民眾洽公之便利性及實用性，合宜改造服務場所，合理充實更新服務設施。	1. 營造友善節能洽公環境，規劃妥適便捷服務動線與方向引導標示，並持續改善辦公環境，建置中英文雙語化指示牌及員工職名牌，劃分辦公室清潔責任區，以落實環境清潔及綠美化工作，並加強維護各項服務設施，俾提供民眾舒適完善的洽公環境。	秘書室 秘書室研考
		2. 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(i-Taiwan 免費上網)服務。或其他現場、電話、PDA 查詢服務。	秘書室資訊
		3. 每年辦理洽公環境設備檢查定期維護各項行政設備（如影印機、電梯等），及實施各項安全檢測（如公共安全、消防檢查等）及使用者滿意度調查 1 次，適時更新改善。考量「環境友善行為」因素，設置各項行政設備及輔助文件(具)，備齊各類申請書表(含填寫範例)、寫字用筆，老花眼鏡及血壓計等，提供洽公民眾使用，賡續加強無障礙設施，並設置書報閱覽區供洽公民眾休憩，彰顯環保作為，以符服務需求。	秘書室 秘書室研考
(三)	建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象，主動協助民眾申辦、導引服務，並提供	1. 洽公場所建置機關諮詢服務櫃台，充分運用人力，主動招呼民眾提供諮詢服務(協助備齊所需證件、告知申辦流程)，並引導至正確櫃台完成申辦程序與電話諮詢服務。	民政課 秘書室研考
		2. 鼓勵課室主管進行走動式管理，提供業務諮詢或依業務屬性提供適宜之動態管理與服務。	民政課 社會課 經建課

	業務諮詢。		兵役課
		3. 提升臨櫃及電話服務品質，強化服務人員回應民眾詢問的「回應品質」及「正確率」(包含能精準地回答問題、主動提供正確的完整資訊)完成「一次告知」服務。	民政課 社會課 經建課 兵役課 秘書室研考
		4. 業務課提供業務「Q&A」，辦理「洽公服務禮儀滿意度調查」及訂定「本所電話禮貌測試實施計畫」，且利用員工月會場合提示服務禮儀及接聽電話禮貌，辦理員工電話禮貌與服務態度測試。	民政課 社會課 經建課 兵役課 秘書室研考
		5. 透過本所員工月會場合，舉辦法令及性別主流化等講座，增進員工專業知能，並提醒同仁重視公務倫理與責任感。	人事室
		6. 設置馬上關懷及急難救助諮詢服務櫃台由承辦人親自接辦服務。	社會課
(四)	善用傳播媒體及公聽會、說明會、村里民大會等公眾場合，針對服務對象及業務特性擬定行銷策略，宣導政府施政措施及執行成效。	1. 施政宣導：藉由本區各種集會活動場合加強宣導政府施政成效與本所各項服務措施。 2. 活動宣導：運用本所網站(活動訊息、便民服務)及「里政資訊網」(38里)宣導各項服務措施，及申辦各類案件所需文件；利用本所網站鏈結相關政府單位網站，廣為宣揚政府施政措施。	民政課 社會課 兵役課 民政課 社會課 兵役課
(五)	聯合企業、社會團	1. 結合民間社會團體辦理婦女參與公共事務活動。	社會課

		體辦理或主動參與各項公益事務，擴散政府服務訊息及功能。	2. 配合民間慈善團體辦理老人居家及送餐服務。	社會課
	(六)	積極推展機關服務作為，爭取民眾之認同及獎項殊榮之肯定。	積極參與「政府服務品質獎」評選，藉評獎機制提升服務品質，樹立機關良好形象。	秘書室
二、便捷服務程序，確保流程透明	(一)	(一) 加強員工處理各項申辦案件知能，縮短民眾等候時間。	1. 責成員工踴躍參加權管業務、法治教育訓練或線上學習，俾增進專業知能，並落實各課室橫向聯繫協調工作，以縮短民眾等候時間。	人事室
			2. 有效均衡各窗口待辦等候人數，縮短民眾等候時間，減少民怨。	民政課 社會課 經建課 兵役課
	(二)	澈底診斷簡化作業流程、辦理時限、申請書表等，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。	1. 透過各課室集思廣益，積極研議減少民眾申辦各類案件所需檢附之各類紙本書表、證件及謄本數量，以落實免書證無紙化目標。	民政課 社會課 經建課 兵役課
			2. 勵行分層負責與職務代理人制度，以有效縮短公文處理流程。	民政課 社會課 經建課 兵役課
			3. 實施內部控制制度，俾控管作業流程，進而提升行政效能。	民政課 社會課 經建課 兵役課 秘書室

		4. 製作受理民眾申請事項一覽表之大型告示板置於民眾洽公處，敘明案件應備書表及處理期限，確保流程透明。	民政課 社會課 兵役課 秘書室研考
(三)	檢討申辦案件應附繳書證謄本之必要性，並予以減量；配合推動電子謄本政策，提高申辦案件相關資料查驗使用電子謄本認證之比例。	1. 利用跨機關電子閘門或資訊共享平台系統協助查詢及驗證資料，減少檢附之書表(證件、謄本)，逐年提昇使用電子謄本認證辦理案件數成長率。 2. 減少民眾於申辦過程補件次數，以電子處理替代達成查詢目的。	社會課
(四)	公開各項服務標準作業程序資訊。在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，各機關應建立申辦或申請案件公開查詢機制，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。	1. 於本所、網站公告訊息及公文均註明承辦人姓名、聯絡電話、地址、傳真電話及 email 網址等資訊。 2. 受理案件後主動以電話、電子郵件或書面等方式，主動告知申請人處理程序，且提供查詢進度之管道，倘處理案件超過標準作業時間即刻主動告知申請人。落實服務流程回應處理及提供「退件一次告知單」供民眾瞭解。 3. 機關受理案件後提供申請人收件確認訊息；且有訂定處理案件超過標準作業時間，主動告知申請人機制(包含案件受理及辦理情形，逾期處理告知)。	民政課 社會課 經建課 兵役課 人事室 會計室 政風室 秘書室 民政課 社會課 經建課 兵役課 民政課 社會課 經建課 兵役課

三、探查民意趨勢，建立顧客關係	(一)	建立民眾抱怨處理機制，提供即時、有效之處理方式，減少處理時間成本，降低顧客抱怨頻率。	1. 依據行政程序法(168-173)及「高雄市政府及所屬機關處理人民陳情案件要點」訂定本所處理陳情與民眾反映案件作業程序(包含與民有約、網路、電子郵件、書面、媒體等)，供本所同仁據以遵行，以提升處理效率。	秘書室研考
			2. 列管追蹤民眾抱怨或陳情案件，並定期統計檢討，俾適時改善處理方式。	民政課 社會課 經建課 兵役課 秘書室研考
	(二)	廣開民眾建言管道，鼓勵民眾提供建言；重視民眾興革建議及陳情案件，確實依據有關規定，審慎、迅速、正確地處理問題。	1. 建置民眾建言多元管道(包含市長與民有約及區長信箱等)，提供民眾陳情及意見表達之管道，由專人專案審慎妥處，並迅速回應。	民政課 社會課 經建課 兵役課 秘書室研考
			2. 定期召開里業務會報，傾聽基層心聲，並錄案列管追蹤辦理情形。	民政課
	(三)	建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制及標準作業程序，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。	指派專人剪輯報紙新聞，並蒐集媒體輿論相關報導，簽請首長核閱，倘有負面或不實之報導，即刻查明原委，且加以澄清導正。	秘書室研考

	(四)	有系統地建立「常見問題集」(FAQ)管理機制，轉換民眾意見成為服務政策或措施；或透過民眾需求調查規劃服務政策或措施。	特於本所網站建置 FAQ (常見問答集) 專區，針對各課室業務彙整分類，定期編輯與更新，方便民眾查詢。	民政課 社會課 經建課 兵役課 秘書室研考
	(五)	定期辦理民眾意見調查，分析調查結果，改進服務缺失；強化問卷內容及測量方式之設計及評價結果分析；研析滿意度趨勢，並與同性質機關進行比較，供改進服務之參考。	繕製提升服務品質滿意度調查表，商請民眾勾答及表達意見，作為嗣後改進參考，並積極檢討缺失，以符合民眾需要。	秘書室研考
四、豐富服務資訊，促進網路溝通	(一)	主動規劃公開機關基本資料、核心政	1. 依據「政府資訊公開法」第 7 條規定，透過本所網站公開組織職掌、地址、電話、傳真、電子郵件信箱帳號、相關法令、個人資	民政課 社會課 經建課 兵役課

	策、執行計畫、服務措施及預決算情形等重要資訊。提供之資訊內容需正確連結並即時更新。	<p>料保護管理要點、執行計畫及命令、服務項目、機關活動及業務宣導等訊息，並由專人負責檢視及隨時更新補充資訊內容，提供正確及適時之資訊，俾便民眾可 24 小時上網查閱最新訊息。</p> <p>2. 維護網站資訊內容正確性，標題與內容一致，並即時更新。</p> <p>3. 機關網站符合「身心障礙者權益保障法」第 52 條之 2 要求，已取得認證標章。</p>	<p>秘書室研考 秘書室資訊</p> <p>民政課 社會課 經建課 兵役課 秘書室資訊</p> <p>秘書室資訊</p>
(二)	機關網站或網頁設計應符合國際評比。網站(頁)資訊檢索應規劃提供多樣性檢索方式；並遵循相關規範標示電子資料，提供分類檢索服務。	<p>1. 依「政府網站版型與內容管理規範」建置本所網站，並逐步增加行動化服務、多元語言功能。</p> <p>2. 本所網站設計符合無障礙環相關標準，並提供便捷鍵(Accesskey)的設定，俾利殘障人士使用；亦提供關鍵字等快速檢索搜尋功能。</p> <p>3. 網站版面設置應符民眾使用需求，方便瀏覽、查詢資料(檢索方式包括：關鍵字、全文、站內、分類檢索...等)及使用網站服務。</p>	<p>秘書室資訊</p> <p>秘書室資訊</p> <p>秘書室資訊</p>
(三)	規劃建置多元化電子參與管道，如意見留言板、線上論壇、網路投票、網路民調等，簡化相	<p>1. 建置區長電子信箱，提供民眾反映輿情及意見表達管道，並由專人負責，俾利及時有效處理民眾反映事項。</p> <p>2. 提供友善、無障礙網路服務，促進網路溝通。</p>	<p>秘書室研考</p> <p>秘書室資訊</p>

		關 互 動 及 操 作 方 式，以 提 供 民 眾 友 善 網 路 溝 通 環 境。		
	(四)	廣 續 推 動 網 站 (線 上) 申 辦 業 務 及 服 務 項 目，提 供 完 整 申 辦 資 訊 及 安 全 申 辦 認 證，並 規 劃 新 增 申 辦 項 目，提 高 線 上 申 辦 使 用 率。	1. 廣 續 於 本 所 網 站 設 置 「 線 上 服 務 」 專 區，提 供 各 課 室 業 務 承 辦 事 項 諮 詢 服 務，及 申 請 表 格 下 載，並 配 合 線 上 服 務 發 展，研 訂 電 子 表 單 並 標 準 化。 2. 線 上 諮 詢 服 務 項 目，佐 以 應 備 證 件、處 理 期 限 及 聯 絡 電 話，方 便 民 眾 查 詢。 3. 製 作 宣 傳 布 條 及 刊 登 電 子 佈 告 欄 (走 馬 燈)，加 強 宣 導 線 上 服 務 功 能	民政課 社會課 經建課 兵役課 民政課 社會課 經建課 兵役課 民政課 社會課 兵役課
	(五)	鼓 勵 建 置 跨 機 關 資 訊 整 合 平 台，提 升 政 府 資 訊 資 源 共 享 及 使 用 效 率。	1. 強 化 本 所 「 跨 機 關 便 民 服 務 資 訊 平 臺 」 功 能，擴 增 使 用 機 關 數 及 服 務 項 目。 2. 特 於 本 所 網 站 設 置 「 網 網 相 連 」、 「 生 活 便 利 貼 」、 「 機 關 檔 案 目 錄 查 詢 網 」 及 「 左 鄰 右 舍 」 等 專 區 供 民 眾 查 閱，以 提 升 政 府 資 訊 資 源 共 享 及 使 用 效 率。	民政課 秘書室資訊 秘書室資訊
五、創新服務方式，整合服務資源	(一)	強 調 主 動 檢 討，發 掘 服 務 遞 送 過 程 及 提 供 方 式 之 問 題，運 用 法 令 與 流 程 檢 討 再 造、民 間 資 源 引 進、資 訊 科 技 應	1. 為 爭 取 為 民 服 務 及 災 害 防 救 時 效，本 所 內 部 宣 達 或 通 知 事 項，均 以 手 機 簡 訊、email 信 箱 或 機 關 電 腦 網 路 共 用 平 台 留 言 等 方 式，替 代 紙 張 書 表。 2. 督 促 里 幹 事 充 分 利 用 下 里 機 會，深 入 基 層 並 發 掘 問 題，並 運 用 資 訊 通 訊 設 備 或 資 訊 平 台，主 動 為 民 眾 辦 理 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，俾 落 實 走 動 式 服 務。	民政課 民政課

	用等有效率的工具，規劃創新性、整合性的措施以解決服務問題。	3. 委託合法廠商辦理清潔、資訊維護及保全等業務，以增進執行效能。	秘書室
(二)	檢討現有為民服務工作廣度、深度，並主動協調整合性質重複或相關聯服務工作，針對民眾需求，重新規劃設計有創意之加值服務。	1. 配合民眾需求規劃服務方式或措施，以提升服務工作之廣度與深度。 2. 鼓勵本所同仁提出有創意之加值服務，以改善民眾對政府服務之刻板觀念。	民政課 社會課 兵役課 秘書室研考
(三)	著眼於服務產出之目的與結果，力求有價值之創新服務型態與方式多元化，以較少的成本得到更好的服務品質，體現社會正義或公共價值。	1. 力求有價值之創新服務型態與方式，以較少的成本得到更好的服務品質，創造政府及機關正面形象。 2. 推動跨機關水平整合服務：民眾申辦社會福利補助案件，所需檢附之財產及所得等佐證資料，委由本所協請稅務單位提供。	社會課

(四)	鼓勵機關勇於突破現行機關(單位)間之隔閡，從政府服務資源整合及共享角度出發，規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務。	1. 從政府服務資源整合及共享角度出發，鼓勵突破政府機關間之隔閡，強化各單位(機關)橫向聯繫，及垂直服務整合，提升合作關係。	秘書室研考
		2. 資通訊 (ICT) 服務導入：搭配導入 ICT 服務，可有效提升整體便民程度，主要工具及執行方式包括：	
		(1) 運用線上服務系統： 以網路方式提供給民眾網路申辦服務，包括服務內容說明、申請書表下載、民眾線上申辦或預約服務等方式之服務，利用資訊網路管道提供民眾或企業便利服務。	民政課 社會課 經建課 兵役課
		(2) 運用辦公室自動化系統： 因應業務服務需求，於機關內部運用行政資訊系統作業，促使內部資訊快速流通與容易取得，提升作業效率。	秘書室研考 秘書室資訊
		(3) 提供主動服務： 善用已建置之全國性共用主動通知平台，如 e 管家 (數位生活儀表板) 服務平台，提供以「使用者導向」的政府資訊整合服務，服務化被動為主動，主動推播訊息到使用者的服務機制，全面提升政府網路資訊之附加價值。	秘書室資訊
	3. 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、異業結盟等方式。	民政課 社會課 兵役課	

		4. 其他可促進專案服務效能之工具與作法。	民政課 社會課 經建課 兵役課
--	--	-----------------------	--------------------------

伍、考核與獎勵

一、考核：

(一) 平時查核：各課室依本計畫實施要項自行檢視為民服務工作辦理情形，並由本所提升服務品質推動小組不定期複核檢討改善。

(二) 年度查核：配合高雄市政府辦理年度服務品質獎評獎期程，提報參獎申請書，並完成各課室檢核，缺失部分要求積極檢討改進，優點部分繼續保持。

二、獎勵：本所提升服務品質推動小組或落實推動為民服務工作有功同仁，由本所秘書室簽報敘獎。

陸、實施與修正

本執行計畫施行期間若有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。