

## 高雄市鼓山區公所 104 年度提升服務品質執行計畫

### 壹、計畫依據：

依據高雄市政府104年2月6日府研發字第10430109200號函「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：

	執行要項	執行重點
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。	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。
	(二) 考量民眾洽公之便利性 & 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，落實環境清潔及綠美化工作，並加強維護各項服務設施。考量「環境友善行為」因素，設置各項行政設備及輔助文件（具），彰顯環保作為，以符服務需求。 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。

執行要項	執行重點
	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。
<p>(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，並提供業務諮詢。</p>	<p>1. 注重服務人員的態度、行為及專業知識，親切、主動地服務民眾；並適時透過本所員工會議場合，舉辦講座，增進員工專業知能以勝任服務工作，並提醒同仁重視公務倫理與責任感。</p> <p>2. 充分運用人力，於臨櫃服務洽公場所主動招呼民眾提供諮詢服務(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；並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。</p> <p>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。</p> <p>4. 提供業務「Q&amp;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」，辦理員工電話禮貌與服務態度測試，且利用員工會議場合提示服務禮儀及接聽電話禮貌。</p>
<p>(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。</p>	<p>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。</p> <p>2. 施政宣導行銷方式由本所自行辦理集會活動或運用社會資源，善用以下各項管道進行，以節省成本及提升行銷有效性。</p> <p>(1)大型活動或社區集會活動。</p> <p>(2)運用多元傳播媒體(包含文宣、電子、影音等)，如在地廣播電台、</p>

執行要項		執行重點
		<p>電視台等、大眾傳播媒體傳遞政府服務資訊</p> <p>(3)善用政府入口網站、及本所網站(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。</p> <p>(4)兵役課提供「受理服務諮詢單」增設fb、QRcode項目。</p>
	(五) 聯合企業、社會團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。	<p>1. 結合民間社會團體辦理婦女參與公共事務活動；配合民間慈善團體辦理老人居家及送餐服務，協助宣導政府服務訊息。</p> <p>2. 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。</p>
	(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。
二、便捷服務程序，確保流程透明	(一) 設置全功能櫃台，提供單一窗口服務，促進機關內部橫向連繫，加強櫃台人員處理各項申辦案件知能，均衡各櫃台承辦業務，縮短民眾等候時間。	<p>1. 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，均委由本所單一窗口協請稅務單位提供，減少民眾移櫃辦理。</p> <p>2. 規劃妥適便捷服務動線與方向引導標示及服務櫃台設置位置、高度及調解案之當事人閱讀筆錄現場運用大型螢幕資訊設備立即呈現調解筆錄內容等均以民眾之方便性來設置，並持續改善辦公場所環境。</p> <p>3. 增設「非臨櫃辦理」(調解業務線上申辦、書面申請、線上辦理兵籍調查及網路申請出境)案件業務項目，減少民眾親洽辦理。</p> <p>4. 配合民政局跨機關戶政17項便民服務系統，依民眾戶籍遷出、入勾選通報項目，主動連繫個案辦理線上社福案件異動線上進行查(審)核，以簡化流程，減量書表紙張。</p>

執行要項	執行重點
	<p>(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。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2. 訂立標準作業程序，包括流程說明及流程圖與核辦時限，登載於機關服務場所或網站，提供民眾申辦時參閱。</li> <li>3. 建置「非臨櫃辦理」包含：線上申辦、及「臨櫃收件續處案件」的標準作業規範(sop)，登載於機關服務場所或網站，提供民眾申辦時參閱。</li> </ol> <p>(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。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2. 提供「退件一次告知單」方便民眾補件，減少申辦過程補件次數。</li> </ol> <p>(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。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 於本所、網站公告訊息及公文均註明承辦人員等資訊及提供服務資訊與標準作業流程，並主動告知申請人處理程序及辦理期限。</li> <li>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。</li> <li>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)。</li> <li>4. 核辦案件超過標準作業時間時，即刻主動告知申請人逾期原因、辦理情形，預計完成時間。</li> </ol>
三、探查民意趨勢，建立顧客關係	<p>(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。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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)，並</li> </ol>

執行要項	執行重點
	<p>管考回覆時限，供本所同仁據以遵行，以提升處理效率。</p> <p>2. 強化機關陳情管道、線上即時陳情服務系統等功能，建立確認機制、受理案件處理分析及回覆流程，並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。</p>
<p>(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。</p>	<p>1. 建置民眾建言多元管道，包含「與民有約」、首長信箱、人民陳情系統及民意反映系統，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。</p> <p>2. 訂定民眾建議意見(含新聞輿情)處理機制及標準作業程序，並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。</p>
<p>(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。</p>	<p>1. 針對民眾意見、抱怨與新聞輿情，妥善回應並追蹤處理情形。</p> <p>2. 依據「高雄市政府所屬各機關危機事件新聞處理作業規定」須掌握即時正確資訊，迅速研析並提供媒體適時發布，以利市民瞭解。</p>
<p>(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。</p>	<p>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>
<p>(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。</p>	<p>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。</p>
<p>四、豐富服務</p>	<p>(一) 主動規劃公開機關基本</p>
<p>1. 依據「政府資訊公開法」第7條規</p>	

	執行要項	執行重點
資訊，促進網路溝通	<p>資料、核心政策、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>	<p>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，俾便民眾上網查閱。</p> <p>2. 依據「行政院暨所屬機關政府資料開放作業原則」，機關各項業務，公開資料上載於本所網站，方便各界運用。</p> <p>3. 積極維護網站資訊內容正確性，網站(頁)之連結有效且正確，引用他人資料要標明來源出處或版權，並提供連結。訂定網站(頁)資料定期更新規定，並確實即時更新。</p> <p>4. 機關網站需符合「身心障礙者權益保障法」第 52 條之 2 要求，取得認證標章。</p>
	<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>	<p>1. 機關網站依「政府版型與管理規範」規劃設置，增加多元語言功能。</p> <p>2. 本所網站版面設置符合民眾使用需求，方便瀏覽、查詢資料，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>(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，簡化相關互動及操作方式，以提供民眾友善網路溝通環境。</p>	<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，聯結至「高雄市政府全球資訊網」各屬專區或局處網站，提供民眾友善網路溝通環境。</p>
	<p>(四) 賡續推動網站(線上)申辦業務及服務項目，提供完整申辦資訊及安</p>	<p>1. 賡續於本所網站設置「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</p>

執行要項	執行重點
	<p>全申辦認證，並規劃新增申辦項目，提高線上申辦使用率。</p>
	<p>務發展，研訂電子表單並標準化。</p>
	<p>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。</p>
	<p>3. 線上申辦服務項目，需佐以引導說明，服務聯絡、預約、服務申辦、網路繳費、取件通知及查詢等服務及相關屬性，方便民眾使用，並擬定相管理規範。</p>
	<p>4. 機關已發展之線上服務項目及行動化主題服務網頁，可連結至市府網站以下專區：「APPs」、「社群網站」、「高雄即時通」、「影音專區」、「貼心 e 服務」或其他主題網頁專區，方便民眾下載使用。</p>
	<p>(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。</p>
	<p>1. 強化本府「跨機關便民服務資訊平臺」及「跨機關便民服務線上申辦系統」功能，使用民政機關發展線上申辦系統服務項目。</p>
	<p>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。</p>
<p>五、創新服務方式，整合服務資源</p>	<p>(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。</p>
	<p>依據國發會「全面推廣政府服務流程」重點，促成機關協力，以簡政便民目標，完成服務流程改造。</p>
	<p>臨櫃服務一次OK：落實一處收件全程服務，主動檢討服務流程，突破機關或單位間的隔閡，以跨機關垂直或水平整合等方式，提供民眾更便捷的服務。</p>
	<p>(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</p>
	<p>1. 為爭取為民服務及災害防救時效，機關垂直整合相關單位通訊網，公布於網站提供民眾相關資訊，簡政便民。</p>

執行要項	執行重點
	<p>2. 跨局處「協力合作便捷服務」：為提昇區政環境、工程、清疏等問題改善案時效，主動邀集相關權管單位與里長面對面溝通，便捷改善程序，提昇改善效能。</p> <p>3. 採用整合性策略工具解決問題，包括三大重點：</p> <p>(1) 流程整合： 為爭取為民服務及災害防救時效，機關垂直整合相關單位通訊網，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。建立防災服務流程，跨提供民眾更便捷的服務。</p> <p>(2) 資通訊(ICT) 服務導入： 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。</p> <p>(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、異業結盟等方式推動業務。</p>
<p>(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。</p>	<p>1. 服務產出應考量目的與績效：</p> <p>(1) 外部效益： 推動跨機關整合服務：透過本所網頁連結「高雄市政府民政局線上調解服務聲請系統」，聲請調解案件登記，減少民眾舟車勞頓之苦，簡化申辦流程；民眾申辦社會福利補助案件，所需檢附之財</p>



執行要項		執行重點
		產及所得等佐證資料，委由本所協請稅務單位提供，節省的人力、物力、金錢。
		(2)內部效益： 配合跨機關便民服務系統，依民眾相關申請案資料，主動連繫個案辦理情形、線上案件異動線上進行查(審)核，以簡化流程，減量書表紙張。
		(3)成本合理性： 運用跨機關便民服務系統，服務民眾受益程度大於支出成本。
	(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。	<p>流程整合：</p> <p>(1)同機關水平整合： 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。</p> <p>(2)跨機關水平整合： 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。</p>

## 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。