

高雄市鼓山區公所 106 年度提升服務執行計畫

壹、計畫依據：

高雄市政府106年3月22日高市府研發字第10630330100號函「高雄市政府106年度提升服務實施計畫」研擬。

貳、計畫目標：

- 一、便捷服務遞送，確保效能與公平並重，發展適性的正確服務，塑造專業、親切、高效率的服務形象。
- 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，增進民眾滿意度。
- 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，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。

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	執行單位
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	(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。	106年4月完成訂定執行計畫，並請本所各課室據以辦理，落實提升為民服務品質工作。 秘書室
	(二) 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。	1. 注重人員提供服務時的態度、行為、外語能力及專業知識，確保人員能夠親切、主動的提供服務。並適時辦理研習，提升專業能力以勝任服務工作。 民政課 社會課 經建課 兵役課 秘書室 人事室
		2. 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、證件正本、影本、謄本等。 民政課 社會課 經建課 兵役課 秘書室

執行要項	執行重點	執行單位
	3. 本所考量外國人士服務業務量及需求，增列多語(翻譯)申辦表單，或運用外語能力強替代役全程協助。	民政課 社會課 經建課 兵役課
	4. 本所訂立標準作業程序，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。	民政課 社會課 經建課 兵役課
	5. 將本所各類申請表格及標準作業規範(sop)登載於機關服務場所或網站，提供民眾申辦時參閱。	民政課 社會課 經建課 兵役課 秘書室
(三) 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。	1. 本所人員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。	民政課 社會課 經建課 兵役課
	2. 本所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。	民政課 社會課 經建課 兵役課
	3. 本所提供為民服務諮詢及常見問題集(Q&A、FAQ、範例)。	民政課 社會課 經建課 兵役課 秘書室
	4. 本所受理案件後的處理及提供案件申請人查詢的情形，包括承辦訊息與處理進度的公開程度、查詢管道、回應情形等。	民政課 社會課 經建課 兵役課
	5. 本所於服務場所及機關網站(頁)提供服務資訊及標準作業流程，並主動告知申請人處理程序及辦理期限。	民政課 社會課 經建課 兵役課 秘書室
	6. 本所提供受理案件多元查詢管道(包含現場、電話、行動裝置、網路，案件公告、電子看板，或提供收件收據 QR code，方便民眾以行動載具查詢。	民政課 社會課 經建課 兵役課 秘書室
	7. 本所積極建置申辦案件線上進度查詢系統，在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，公開所有民眾的申辦進度或退件原因，供民	民政課 社會課 經建課 兵役課 秘書室

執行要項	執行重點	執行單位
	<p>眾查詢，以示公平。</p> <p>8. 本所主動提供申請人收件確認訊息，若案件處理超過標準作業時間應主動告知申請人，並提供逾期主動告知服務：告知申請人逾期原因、辦理情形，預計完成時間。</p>	<p>民政課 社會課 經建課 兵役課</p>
	<p>(四) 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. 本所注重服務禮貌，每半年至少 1 次進行「電話服務品質及禮貌測試」及每年至少 1 次辦理「服務滿意度調查」。</p> <p>2. 本所規劃友善節能洽公環境，妥適便捷服務動線，充實核心設施或一般設施(例如：單一窗口或多功能櫃檯、申辦動線、書表填寫範例、簡便繳(退)費、雙語標示、停車空間、等候區、性別或無障礙設施等)，以及必要性之「創意性服務設施」。設置各項行政設備時，考量「環境友善行為」因素，彰顯環保作為。</p> <p>3. 每月至少 1 次辦理辦公環境設備檢查，並請廠商依契約定期保養維護公共設施。</p>	<p>秘書室 秘書室 秘書室</p>
	<p>(五) 因應業務屬性服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。</p> <p>1. 本所依「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。</p> <p>2. 本所鼓勵員工配合市府創新提案、研究運用、智慧治理，獎勵績優績效個案。</p> <p>3. 本所鼓勵向海內外績優機關進行標竿學習，並積極參與「政府服務獎」或國際性評獎，藉由參獎自我努力及學習。</p>	<p>秘書室 民政課 社會課 經建課 兵役課 秘書室 民政課 社會課 經建課 兵役課 秘書室</p>
<p>二、重視全程意見回饋及參與，力求服務</p>	<p>(一) 納入民眾參與服務設計或邀請民間協力合作，提</p> <p>1. 建置民眾建言及陳情多元管道，包含與民有約、市長信箱、1999 人民陳情、問卷調查、市容查報、民意反映、區長信箱、facebook 等。</p>	<p>民政課 社會課 經建課 兵役課 秘書室</p>

執行要項	執行重點	執行單位
切合民眾需求	供符合民眾需求的服務。	民政課 社會課 經建課 兵役課 秘書室
(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. 本所設有專人每日針對民眾意見、抱怨及新聞輿情，進行搜集及回應機制，妥善因應掌握回應時效，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。 2. 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。	民政課 社會課 經建課 兵役課 秘書室
(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。	1. 每年至少 1 次辦理「民眾滿意度調查」，進行民眾滿意度調查，以瞭解民眾對機關及各項服務措施的感受。 2. 有效設計執行滿意度調查時，應符合調查的信度及效度，包括抽樣方法、樣本數代表性、調查結果的分析等。 3. 民眾服務滿意度調查主要瞭解民眾對服務的感受，應將滿意度調查結果進行檢討與改善，回饋於業務，持續精進。 4. 內部同仁滿意度是影響組織發展及服務品質提升的關鍵，機關應針對內部同仁進行滿意度調查。	秘書室 秘書室 秘書室 人事室
(四) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	1. 提供本所或機關陳情管道、線上即時陳情服務系統或 App、FB 等功能，針對陳情案積極回應。 2. 依據行政程序法(168-173 條)及「高雄市政府及所屬機關處理人民陳情案件要點」訂定人民陳情案件處理之相關作業規定，並管考回覆時限。建立各陳情管道之 SOP、受理案件處理分析及回覆流程。	民政課 社會課 經建課 兵役課 秘書室 民政課 社會課 經建課 兵役課 秘書室

執行要項		執行重點	執行單位
		3. 善用滿意度調查或陳情系統進行陳情型態、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。	秘書室
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。	建置各課室及里幹事單一窗口，提供民眾多種、整合服務-即「一處收件、全程服務」，包括申辦、繳費、取件一櫃完成強調以內部作業取代民眾奔波，並推動減章或減少民眾申辦案件應檢附的書表謄本等紙本資料。	民政課 社會課 經建課 兵役課
	(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。	1. 針對民眾需求開發線上服務項目，例如：服務聯絡、預約、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。	民政課 社會課 經建課 兵役課 秘書室
		2. 逐年增加線上申辦項目，提高使用線上服務案件成長率，並廣為宣導，鼓勵民眾和公務人員使用。	民政課 社會課 經建課 兵役課 秘書室
		3. 本所網頁可連結至市府網站各區：「貼心 e 服務」、「資料開放平台」或其他主題網頁專區，方便民眾下載使用。	秘書室
	(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. 本所跨機關便民服務資訊平臺強化「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，擴增使用機關數及服務項目，朝免附書證(紙本)、簡化流程便捷服務方向推動。	秘書室
		2 積極推動跨縣市、跨部門、跨領域的整合服務，減少民眾的往返奔波。	秘書室
		3. 善用網路資訊科技，開發機關內部或跨機關線上資料查核機制，提高電子認證的使用比例。	秘書室
4 本所設置單一主題之跨機關資訊整合平台，方便民眾集中找尋主題資訊，例如：2017 生態交通哈瑪星專區、防災專區、性別主流化專區…等。		秘書室	

執行要項	執行重點	執行單位
	<p>(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>	<p>1. 本所提供民眾多元的網路參與管道，如留言板、各課室服務專線、民意調查等，供民眾反映意見。另亦善用 Web 2.0 網路社群（如 Facebook 臉書），觀測重要市政輿情趨勢。</p> <p>2. 將本所與民眾互動式電子參與途徑 (Facebook) 及查詢服務連結至「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、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用</p>	<p>(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。</p> <p>(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。</p>	<p>1. 本所審酌業務狀況及內、外部顧客需求，重視性別平等及友善國際環境營造，提供銀髮族、外籍人士、新住民…等特殊族群合宜服務設施及引導資訊。</p> <p>2. 透過里幹事同仁針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，提供到府、到點服務（如社會救助、福利申請、兵籍調查等）。</p> <p>善用地社社會資源，推動政府服務業務；如社區、民間社團(NGOs)、便利超商…之通路、據點、人力等資源，協助政府服務訊息擴散或申辦服務。</p>
<p>五、開放政府透明治理，優化機關管理創新</p>	<p>(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>	<p>1. 本所主動公開與組織職責及服務措施等相關資訊，包括「政府資訊公開法」第7條所定應主動公開之政府資訊及基本資料、法令、核心政策、服務措施及預決算情形等重要資訊，機關對外提供之文件可編輯者應包含 ODF 文書格式非可編輯者，採用 PDF 文書格式。</p> <p>2. 在無個資疑慮下應擴大開放資料或 API 供加值應用。市府各機關的公開資料應上載於「高雄市政府開放資料平臺」，方便各界運用。</p>

執行要項		執行重點	執行單位
		3. 本所訂定網站、網頁（中、英文）資料定期更新規定（含標準作業程序），並積極維護網站（頁）資訊，避免有錯誤、過期資訊或超連結無效等情形。	民政課 社會課 經建課 兵役課 秘書室
		4. 本所網站需符合「身心障礙者權益保障法」之要求，並取得認證標章。	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。	針對與民眾悠關的重大議題，本所運用多元管道導入民眾意見，如透過臉書專頁等方式，廣邀民眾參與。	民政課 社會課 經建課 兵役課 秘書室
	(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。	本所落實分層負責，簡政便民，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。	民政課 社會課 經建課 兵役課 秘書室
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。	本所對於(服務措施或專案)關鍵問題，透過媒體、社群網站等多元管道蒐集服務對象意見，並妥適運用分析工具釐清問題，分析瞭解和當前社經發展趨勢或重大關鍵議題的關聯性，及對民眾或利害關係者的重要性等。	民政課 社會課 經建課 兵役課 秘書室
	(二) 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。	1. 本所以網路方式提供給民眾(或內部顧客)網路申辦服務，民眾線上申辦兵役調查、調解業務等，利用資訊網絡管道提供民眾便利、彈性服務。	民政課 社會課 經建課 兵役課 秘書室
		2. 運用雲端科技，提供民眾不限場域、時間、設施的服務。	秘書室
		3. 鼓勵員工以行動服務，透過資訊工具如智慧型手機強化公務服務及資料互聯的智慧辦公，提升行政效率。	民政課 社會課 經建課 兵役課 秘書室

執行要項	執行重點	執行單位
<p>(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，務實解決服務或公共問題。</p>	<p>1. 結合社會資源，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、群眾智慧等方式，推動公共服務。</p>	<p>民政課 社會課</p>
	<p>2. 透過多元網路參與管道，匯集群眾智慧，參與精進服務措施；由民眾提出意見構想選擇後，再由政府落實。</p>	<p>民政課 社會課 經建課 兵役課 秘書室</p>
<p>(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。</p>	<p>1. 外部效益： (1) 產出更好、更有效率、更便利的服務。 (2) 對於本所以外有成本降低(或收入增加)、人力減少、物力減少的效果。 (3) 創造本所正面形象或社會正面影響與價值。</p>	<p>民政課 社會課 經建課 兵役課</p>
	<p>2. 內部效益：權衡同仁在組織內部整合、標竿學習、公帑節省、成功範例的擴展運用。 (1) 內部的人力、物力、時間等服務成本降低。 (2) 內部的工作士氣、配合度、協調性的提升。 (3) 其他具體內部效益。</p>	<p>民政課 社會課 經建課 兵役課 秘書室 人事室 會計室 政風室</p>
	<p>3. 成本合理性：考量受益或使用該項服務民眾人數的多寡、受益程度與成本是否合理。如不符合成本效益，但在考量社會公平正義價值下，政府有責任提供該項服務，可作為服務策略選擇的例外原則。</p>	<p>民政課 社會課 經建課 兵役課 秘書室 人事室</p>
	<p>4. 服務持續性及擴散性：要能持續性推動，而非一次性的作為，並具有其他機關移植服務的可行性及擴散性。</p>	<p>民政課 社會課 經建課 兵役課</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「政府服務獎」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。