

高雄市鼓山區公所 107 年度提升服務執行計畫

壹、計畫依據：

高雄市政府107年1月29日高市府研發字第10730149200號函「高雄市政府107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。	107年4月底完成訂定執行計畫，並請本所各課室據以辦理，落實提升為民服務品質工作；經審定後公開於本所網站。	
	(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. 訂定標準作業流程(SOP) • 本所訂定申辦案件(臨櫃、網路、行動)SOP，內容包括流程步驟、說明、流程圖、檢具文件、核辦時限、查閱、追蹤方式等。 • SOP 登載於機關網站、服務場所，提供民眾申辦時參閱。	民政課 社會課 經建課 兵役課 秘書室 人事室
		2. 提升服務專業能力 • 本所注重服務人員專業及態度，熟稔服務流程及相關法規。 • 對於民眾臨櫃或電話諮詢，提供正確、迅速、親切、一次完整告知的精確服務，避免重複洽詢申辦。 • 運用多元管道(網路、研習、觀摩)精進學習，讓服務能力與時俱進。	民政課 社會課 經建課 兵役課 秘書室
	3. 簡政便民服務 • 本所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	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
	本、影本、謄本等。 • 本所盤點檢討現階段不合時宜法規與管理措施，推動無紙化簡政便民服務。	
	4. 提升線上申辦服務項目 本所運用線上申辦服務，減少民眾洽公往返。	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. 服務資訊公開透明 本所於服務場所及機關網站主動公開服務相關資訊，如服務項目、常見問題集(FAQ、Q&A)、窗口資訊、相關法規、標準作業流程、應備表件、書表範例等。	民政課 社會課 經建課 兵役課
	2. 提升外國人士或新住民服務 本所考量外國人士或新住民服務業務量及需求，請替代役役男協助服務。	民政課 社會課 經建課 兵役課
	3. 申辦案件多元化查詢管道 本所提供受理案件多元查詢管道(包含現場、電話，方便民眾查詢案件處理進度或以 email、簡訊主動傳送給申辦人。	民政課 社會課 經建課 兵役課
	4. 逾期主動告知服務 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申請人逾期原因、辦理情形，預計完成時間。	民政課 社會課 經建課 兵役課
(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。	1. 臨櫃主動引導服務 本所主動招呼臨櫃民眾提供服務，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。	民政課 社會課 經建課 兵役課
	2. 檢覈服務行為友善性 本所定期辦理一般性業務或專案的「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。	秘書室
	3. 服務設施合宜程度 • 本所以友善環境方式規劃節能洽公環境及便捷服務動線，並進行辦公廳舍綠化。 • 本所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」。 • 本所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。	秘書室
	4. 網站使用便利性 • 本所提供多元及便利的資訊檢索服務，以及確保網站內容的正確性及有效連結等，並通過無障礙網站標章認證。	秘書室

執行要項	執行重點	執行單位
	<ul style="list-style-type: none"> 本所網站對外宣傳行銷時，應提供網址 QR Code，方便民眾以行動裝置掃描進入網站。 	
	<p>(五) 因應業務屬性及其服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。</p> <p>1. 強化科技運用能力 本所善用資通訊科技，思考運用大數據分析，提升服務量能。</p>	研考
	<p>2. 鼓勵創新研究 本所鼓勵員工市政創新提案，提升機關市政創新及智慧治理能力。 (本府研考會「市政研究成果網」/創新提案，收錄獲獎提案，請參閱。)</p>	民政課 社會課 經建課 兵役課 秘書室
	<p>3. 鼓勵標竿學習</p> <ul style="list-style-type: none"> 本所透過實地參訪觀摩或網路資訊查詢，學習國內外績優機關為民服務績優作法。 全國政府服務品質獎/政府服務獎相關資料，請參考國發會網站/主要業務/社會發展及對策/服務躍升方案/政府服務品質獎/服務品質知識庫/政府服務品質標竿學習/各屆獲獎下載參考。 本所積極參加「政府服務獎」，藉由參獎設定標竿自我躍升。 	民政課 社會課 經建課 兵役課 秘書室
二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	<p>(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。</p> <p>1. 建置公民參與多元管道與民眾悠關的重大議題，本所適時運用多元管道導入民眾意見，如透過問卷、訪談討論、公眾論壇、工作坊、提點子機制、i-voting...等方式，蒐集民眾對服務需求；或邀集民眾共同參與服務設計。</p>	民政課 社會課 經建課 兵役課
	<p>2. 善用群眾外包或社會資源 本所利用民間網路社群資源或既有實體部門，邀請合作，針對公共議題協力合作。</p>	民政課 社會課 經建課 兵役課
	<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。</p> <p>1. 建立輿情回應機制 本所針對民眾意見、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。</p>	民政課 社會課 經建課 兵役課 秘書室
	<p>2. 更新常見問題集 (FAQ) 本所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>	民政課 社會課 經建課 兵役課
	<p>3. 大數據分析 本所以陳情系統資料進行陳情型態、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。</p>	民政課 社會課 經建課 兵役課 研考
	<p>(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</p> <p>1. 滿意度調查 本所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滿意度調查(問卷)，以瞭解民眾對機關及各項服務措施的感受。</p>	秘書室

執行要項	執行重點	執行單位
	<p>施。</p> <p>2. 民調要符合信度及效度 本所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。</p>	秘書室
	<p>3. 滿意度調查結果回饋業務 本所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。</p>	秘書室
<p>三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度</p>	<p>(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。</p> <p>1. 單一窗口服務 本所業務課提供單一窗口服務，接受民眾詢問與服務，包括申辦、繳費、取件一櫃完成，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。</p>	民政課 社會課 經建課 兵役課
	<p>2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本 本所運用跨機關電子查驗，取代民眾檢附紙本佐證資料，提升民眾洽公便利性。</p>	民政課 社會課 經建課 兵役課
	<p>(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。</p> <p>1. 線上申辦服務 本所配合民政局針對民眾需求開發線上服務項目(民政局里政 App)，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。</p>	民政課 社會課 經建課 兵役課
	<p>2. 逐年擴展線上服務項目 本所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。</p>	民政課 社會課 經建課 兵役課
	<p>3. 行動化主題服務網頁 本所網頁之線上服務項目(性別主流化、年金改革、全民國防教育等)及行動化主題服務網頁，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。</p>	秘書室
	<p>(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。</p> <p>1. 善用本府跨機關便民服務資訊平臺 本所運用本府「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，並擴增平臺使用機關數及服務項目，朝免附書證或紙本、簡化流程方向推動。</p>	民政課 社會課 經建課 兵役課 秘書室
	<p>2. 提升跨域整合服務 本所積極推動跨縣市、跨部門、跨領域的整合服務，提升資源共享之整合服務，減少民眾往返奔波，如社會課申請資格審查、兵役課役政身家調查等。</p>	民政課 社會課 經建課 兵役課
	<p>3. 提升電子認證使用率 本所配合社會局善用網路資訊科技，實施敬老、仁愛、陪伴卡等三合一(捷運、公車、渡船)優惠記名臨櫃製卡服務，提高電子認證的使用比例，加快行政流程的速度。</p>	社會課

執行要項	執行重點	執行單位
	<p>4. 設置主題專區 本所鼓勵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：全民國防教育、台灣就業通、性別主流化、年金改革專區等。</p> <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. 多元網路參與管道 本所提供多元的網路民意表達或市政參與管道，如留言板、Facebook、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> <p>2. 市府網站 Web2.0 專區 本所將市府與民眾互動式電子參與途徑（Web2.0 網路社群、App、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>民政課 社會課 經建課 兵役課 秘書室 人事室</p> <p>民政課 社會課 經建課 兵役課 秘書室</p> <p>秘書室</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>1. 分眾服務設施 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. 提供弱勢族群適性服務 本所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>(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>善用社會資源延伸服務據點 本所善用地社社會資源，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>(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。</p> <p>遠距科技服務或行動網絡服務 本所考量遠距民眾需求，以數位科技提供遠距服務，例如：提供視訊、Skype、行動系統…等，或利用民間行動網絡遞送網絡(如行動藥局、圖書通閱服務)。</p>	<p>民政課 社會課 經建課 兵役課 秘書室</p> <p>民政課 社會課 經建課 兵役課</p> <p>民政課 社會課 經建課 兵役課</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. 政府資訊主動公開 本所依「政府資訊公開法」第 7 條主動公開各項政府資訊。</p> <p>2. 政府資料開放運用 • 各項業務在無個資疑慮或去識別化下主動開放資料或 API 提供外界加值應用。 • 本所公開資料應上載於「高雄市政府開放資料平臺」，方便各界加值運用。</p>	<p>民政課 社會課 經建課 兵役課 秘書室</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
	3. 網站資料連結正確性 本所網站、網頁應以中、英文或多語呈現，資料定期更新維護，避免有錯誤、過期資訊或連結無效等情形。	民政課 社會課 經建課 兵役課 秘書室
	4. 無障礙網站認證 本所網站應符合無障礙規範之要求，並取得認證標章。	秘書室
(二) 促進民眾運用實體或網路等多管道參與決策制定，強化政策溝通及對話交流。	公民參與與民眾悠關的重大議題或爭議性議題，應適時運用多元管道導入民眾意見，如透過公民參與、公眾論壇、聽證會、工作坊、審議式民主、i-voting...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，減省不必要業務的審核及行政作業，聚焦核心業務，推動服務創新。	簡化流程，簡政便民 本所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 人事室 會計室 政風室
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。
	(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. 運用線上服務系統 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，利用資訊網路管道提供民眾便利、彈性服務。
		2. 智慧辦公 本所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。
	(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。	1. 結合社會資源 本所運用志工服務，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。
		2. 善用群眾智慧 本所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落實。
(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. 外部效益： 在本所產出更好、更有效率、更便利服務之餘，致力於對外有成本降低(或收入增加)、人力減少、物力減少、環境改善的效益，或可創造政府正面形象，或社會正面影響與價值者。	民政課 社會課 經建課 兵役課

執行要項	執行重點	執行單位
	2. 內部效益： 包括同仁在組織內部整合、標竿學習、ICT 技能的運用、公帑節省、成功範例的擴展運用，或是本所內部的人力、物力、時間等服務成本降低以及工作士氣、前瞻性、協調性的提升。	民政課 社會課 經建課 兵役課 秘書室 人事室 會計室 政風室
	3. 成本合理性 應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。	民政課 社會課 經建課 兵役課 秘書室 人事室
	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。	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「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。