

## 高雄市鼓山區公所 108 年度提升服務執行計畫

### 壹、計畫依據：

高雄市政府108年3月12日高市府研發字第10830173300號函「高雄市政府提升服務實施計畫」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
訂定「提升服務計畫」	訂定機關年度提升服務計畫，具體規劃為民服務工作。	依據「政府服務躍升方案」及「高雄市政府提升服務實施計畫」訂定本計畫，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，公布於本所網站。	秘書室
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	(一) 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) <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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。</li> <li>• SOP 登載於機關網站、服務場所，提供民眾申辦時參閱。</li> </ul>	民政課 社會課 經建課 役政課 防災課 秘書室 人事室
		2. 服務及時、一致性 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 本所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。</li> <li>• 本所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。</li> <li>• 本所定期追蹤分析案件處理情形，維持服務措施處理的一致性。</li> </ul>	民政課 社會課 經建課 役政課 防災課 秘書室
		3. 服務人員專業 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 本所注重服務人員專業及態度，熟稔服務流程及相關法規。</li> </ul>	民政課 社會課 經建課

執行要項	執行重點	執行單位
	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>	役政災防課 秘書室
	<p>4. 檢討流程與作業方式</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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、證件正本、影本、謄本等。</li> <li>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。</li> </ul>	民政課 社會課 經建課 役政災防課 秘書室
(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. 服務資訊公開透明</p> <p>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&amp;A)、窗口資訊、相關法規、標準作業流程、應備表件、書表範例等。</p>	民政課 社會課 經建課 役政災防課 秘書室
	<p>2. 案件查詢管道</p> <p>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。</p>	民政課 社會課 經建課 役政災防課
(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. 服務設施合宜程度</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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」。</li> <li>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。</li> </ul>	秘書室
	<p>2. 網站使用便利性</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>	秘書室
	<p>3. 服務行為友善性</p> <p>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。</p>	秘書室
	<p>4. 民眾臨櫃洽公的便利性</p> <p>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。</p>	民政課 社會課 經建課 役政災防課
(四) 因應業務屬性	1. 鼓勵創新研究	民政課

執行要項	執行重點	執行單位
	<p>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>鼓勵機關推動創新研究、或參與市府創新案件評選。</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。或透過參加「政府服務獎」、國際性評獎自主躍升。</p>	<p>社會課 經建課 役政課 防災課</p> <p>民政課 社會課 經建課 役政課 防災課</p>
<p>二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求</p>	<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>參與式服務 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參與式預算、工作坊、網路提案、群組討論等，透過對話溝通方式，創造與民間協力合作契機。</p>	<p>民政課 社會課 經建課 役政課 防災課</p>
	<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. 建立多元管道，蒐集民眾意見。 如留言板、民意論壇、Facebook、網路投票、民意調查、i-voting 等，提供民眾反映意見。並善用 Web 2.0 網路社群言論（如 FB、YouTube、Twitter、LINE 等），觀測重要市政輿情趨勢。</p>	<p>民政課 社會課 經建課 役政課 秘書室 防課</p>
	<p>2. 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>	<p>民政課 社會課 經建課 役政課 秘書室 防課</p>
	<p>3. 服務大數據分析 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>	<p>秘書室</p>
	<p>4. 蒐集常見問題 (Q&amp;A、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>	<p>民政課 社會課 經建課 役政課 秘書室 防課</p>
	<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施。</p> <p>服務滿意度調查 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>	<p>秘書室</p>
	<p>(四) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。</p> <p>傾聽回應民眾意見 本所強化機關陳情管道、線上即時陳情服務系統功能及FB社群意見，有效處理民眾陳情、抱怨問題。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。完備民眾意見後續追蹤處理機制，例如滿意度調查、趨勢分析及檢討改善服務情形，進而產出新的服務措施。</p>	<p>民政課 社會課 經建課 役政課 秘書室 防課</p>

執行要項	執行重點	執行單位	
三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	<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. <b>單一窗口整合服務</b> 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之書表謄本等紙本資料。</p>	<p>民政課 社會課 經建課 役政 防災課</p>
	<p>2. <b>減除申辦案件需檢附之書表謄本</b> 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>	<p>民政課 社會課 經建課 役政 防災課</p>	
	<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. <b>開發線上申辦服務</b> 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。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>	<p>民政課 社會課 經建課 役政 防災課 秘書室</p>
	<p>2. <b>強化跨平台通用服務，增加使用意願</b> 本所配合民政局開發或強化跨機關通用平台功能，增加使用服務項目，透過各式行動載具閱覽及使用。完備跨機關平台全程服務流程各項功能，加強宣導提供機關或民眾使用。及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。</p>	<p>民政課 社會課 經建課 役政 防災課 秘書室</p>	
<p>(三) 推動跨單位、跨機關服務流程整合及政府資訊源共用共享，提供全程整合服務。</p>	<p><b>政府資訊資源共用共享</b> 以政府一體的概念，整併跨單位、跨機關、跨中央及地方政府間服務流程，提供全程整合服務、並集結跨機關資源共同推動。例如本所運用全國「戶政」、「役政」、「社政」系統資</p>	<p>民政課 社會課 經建課 役政 防災課 秘書室</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><b>服務成長及優化</b> 本所考量機關任務、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，例如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、役政防災課役政身家調查等。並努力於核心業務範疇內，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。例如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>	<p>民政課 社會課 經建課 役政 防災課 秘書室</p>	

執行要項	執行重點	執行單位	
四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	(一) 體認服務對象屬性差異，對特殊或弱勢族群提供 <b>適性服務</b> ，降低其取得服務的成。	<b>分眾適性(客製化)服務</b> 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。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)。	民政課 社會課 經建課 役政課 防災課
	(二) 搭配複合策略， <b>延伸服務據點</b> ，提高偏遠或交通不便地區民眾 <b>服務可近性</b>	<b>延伸服務據點及服務可近性</b> 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。	民政課 社會課 經建課 役政課 防災課
	(三) 考量服務對象數位落差，發展 <b>路服務</b> 或輔以其他方式，提供 <b>替代的服務管道</b> 。	<b>遠距科技服務或行動網絡服務</b> 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)。	民政課 社會課 經建課 役政課 防災課
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， <b>實資料公開透明</b> ，便利 <b>共享創新</b> 應用。	<b>1. 政府資訊公開</b> 本所依「政府資訊公開法」第 7 條主動公開各項政府資訊。	民政課 社會課 經建課 役政課 防災課 秘書室
	(二) 促進民眾運用 <b>實體或網路等多管道</b> 參與決策制定，強化政策 <b>通及對話交流</b> 。	<b>2. 資料開放、共用共享</b> 本所配合市府局處從民眾應用面思考，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。並匯集於市府網站-資料開放平台，方便加值應用創新服務。	民政課 社會課 經建課 役政課 防災課 秘書室
	(三) 檢討機關內部作業， <b>減省不必要的審核及行政業務</b> ， <b>聚焦核心業務</b> ，推動服務 <b>創新</b> 。	<b>公民參與</b> 本所配合市府研考會提出 108 年度公民參與計畫調查表，內容為公共服務或與民眾悠關的重大議題，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、公聽會、工作坊、審議式民主、網路提案、i-voting、社群對話等方式，廣邀民眾參與，協同解決問題。	<b>精實內部作業</b> 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。

執行要項	執行重點	執行單位
六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	<p>(一) <b>主動發掘關鍵議題</b>，前瞻規劃服務策略預為因應。</p> <p>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。</p>	民政課 社會課 經建課 役政課 防災課 秘書室
	<p>(二) <b>善用法規調適、資訊技術應用及流程簡化</b>，擴大本機關或第一線機關服務措施的運作彈性。</p> <p>善用法規調適、資通訊技術以簡化流程 本所以網路方式提供給民眾(或內部顧客)網路申辦服務，民眾線上申辦兵籍調查、調解業務等，利用資訊網路管道提供民眾便利、彈性服務。 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。</p>	民政課 社會課 經建課 役政課 防災課 秘書室
	<p>(三) <b>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</b>，務實解決服務或公共問題。</p> <p><b>跨域合作</b> 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。</p>	民政課 社會課 經建課 役政課 防災課
	<p>(四) <b>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。</b></p> <p><b>服務永續</b> 服務措施能持續運作，並轉化為本所例行性服務項目；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、戶政概念館、智慧路燈、智慧產業發展協助，聯網空氣品質偵測等。)</p>	民政課 社會課 經建課 役政課 防災課 秘書室

## 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。