

## 高雄市鼓山區公所 110 年度提升服務執行計畫

### 壹、計畫依據：

高雄市政府110年1月5日高市府研發字第11030001300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。
- 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。
- 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。

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。	<b>合宜的服務環境</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本所配合市府政策規劃節能綠化的洽公環境，便捷的服務空間及申辦動線。</li> <li>2. 本所提供正確的雙語引導標誌，包含服務單位、項目、人員(姓名)、設施及方向引導。</li> <li>3. 本所設置合宜的服務設施，例如服務空間規劃、洽公櫃檯、書表填寫範例、輔助性用具(眼鏡、筆等)、等候區、性別或無障礙設施等)及其他必要設備。</li> <li>4. 本所員工及志工主動招呼臨櫃民眾提供諮詢服務，協助備齊所需證件或進行預審，並引導至正確櫃台。</li> <li>5. 本所提供(i-Taiwan)或其他免費上網服務。</li> <li>6. 本所定期檢視及維護各類設施，以確保安全及使用。</li> </ol>	民政課 社會課 經建課 役政課 防災課 秘書室

執行要項	執行重點	執行單位
	<p><b>網站使用便利性</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本所網站應以使用者為導向設計。</li> <li>2. 本所網站網頁版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。</li> <li>3. 本所網站網頁提供多元及便利的資訊檢索服務。</li> <li>4. 本所網站網頁應以中、英文呈現，並確保網站內容的正確性及有效連結。</li> <li>5. 本所匯集相關服務於主題網頁(例、貼心 e 服務、API 資料開放平台、市政智慧儀表板、APPS 查詢、Web 2.0 社群)，提高使用便捷性。</li> <li>6. 本所維持通暢的網路服務流量與速度。</li> <li>7. 本所或專題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瞄進入網站。</li> <li>8. 本所網頁通過無障礙網站標章認證。</li> <li>9. 其他：本所依「政府網站服務管理規範」及機關服務功能設置。</li> </ol>	<p>民政課 社會課 經建課 役政課 防災課 秘書室</p>
	<p><b>檢討流程與作業方式</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本所以「全程行動數位化線上申辦」為目標，檢討各項服務流程。</li> <li>2. 本所利用「免書證」跨機關線上查調功能，減少民眾應檢附的文件種類(包括申請表、同意書、授權書、證明文件、謄本...等)。</li> <li>3. 本所以「eID」身分識別(自然人憑證、NeweID)，進入申辦、查詢入口。</li> <li>4. 本所或以 email、簡訊主動傳送案件處理情形給申辦人。</li> <li>5. 本所檢討不符合「簡政便民」及全方位「數位化、智慧化」服務的法規與管理規範。</li> </ol>	<p>民政課 社會課 經建課 役政課 防災課 秘書室</p>
	<p><b>服務資訊公開透明</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本所業務標準作業流程(sop):訂定機關業務、申辦案件(臨櫃、電話、網路)標準作業流程，並公布於機關網站或服務場所。</li> <li>2. 本所服務資訊公開:以簡明、易讀及易用之圖型或流程形式，公布為民服務項目、作業(申辦)流程、證明文件、填寫說明、辦理期限、追蹤查詢、聯絡資訊、服務法規等，方便民眾查閱或運用。</li> <li>3. 本所服務即時、一致性；民眾申辦案件應訂定辦理期限，逾限案件應主動告知申請人，逾期原因、辦理現況、預計完成時間。並定期追蹤分析案件處理情形，以維持服務品質的一致性。</li> </ol>	<p>民政課 社會課 經建課 役政課 防災課 秘書室</p>

執行要項	執行重點	執行單位
	<p><b>服務人員專業及行為友善性</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本所注重服務人員專業，能熟悉服務流程、法規及服務工具。</li> <li>2. 本所提供精準服務，對民眾臨櫃、網路申辦或電話諮詢案件，能正確、迅速一次完成，避免重複洽詢申辦。</li> <li>3. 本所服務能力與時俱進，透過多元管道(網路、研習、觀摩)持續學習。</li> <li>4. 本所注重服務人員友善態度，網路服務的道德規範及臨櫃、電話服務禮貌。</li> <li>5. 本所維持服務品質的一致性，適時檢覈服務人員專業及受理案件處理能力。</li> </ol>	<p>民政課 社會課 經建課 役政災防課</p>
	<p><b>發展優質服務</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 導入資通訊科技工具，優化服務 本所配合市府導入資通訊科技工具，優化服務運用 5G 通訊、人工智慧、物聯網、區塊鏈、跨資料庫服務數據分析、無人機(勘查救災)、自動化管理(無人店)、智能化服務..等資通訊科技工具，強化服務。</li> <li>2. 鼓勵服務創新 本所鼓勵機關推動服務創新研究、以人為本運用數位科技、公私協力，持續創新服務。</li> <li>3. 推動標竿學習 本所透過實地參訪觀摩、網路學習或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。</li> </ol>	<p>民政課 社會課 經建課 役政災防課</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><b>民眾參與服務設計</b> 本所鼓勵業務課從服務設計到實施導入民眾觀點，政府與民間協力共創有感公共服務：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本所提供多元公民參與管道 機關應提供實體或網路多元參與管道，主動邀請民眾參與服務設計，透過對話溝通方式如、族群、社區、議題型參與式預算、公民參與專案、群組討論、工作坊、實地勘訪、網路社群、政策參與平台、網路提案及投票等，融入民眾觀點共創有感服務。</li> <li>2. 本所善用異業結盟、專案委外 本所協同學校、社區、民間團體或異業結盟、群眾智慧、專案委外等方式導入民間觀點，推動有感公共服務。</li> </ol>	<p>民政課 社會課 經建課 役政災防課</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</p> <p><b>蒐集民眾對服務的需求或建議</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本所蒐集民眾經常詢問的案件，整理後回饋轉化為「常見問題集」(Q&amp;A、FAQ)置於機關網站或「智</li> </ol>	<p>民政課 社會課 經建課 役政災防課 秘書室</p>

執行要項	執行重點	執行單位
	<p>施。</p>	<p>能客服資料庫」，供民眾查閱。</p> <p>2. 本所善用各類意見調查工具，機關應根據服務類型及對象的不同，善用傳統、線上調查工具從問題「設計」、「蒐集」、「分析」到跨類別(服務、活動、研究、專案、設施、行銷)資料之交叉分析，綜觀民眾對服務的需求強度與評價，做為創新改善依據。</p>
	<p>3. <b>服務大數據分析</b> 本所配合市府以為民服務網站或陳情系統資料進行服務案件型態、地域分佈、時間分布、服務對象(教育、性別、年齡)、回覆時限、服務滿意度...等相關數據統計分析或趨勢分析，據以創新改善服務。</p>	<p>秘書室</p>
	<p>(三) 依據<b>服務特性辦理滿意度調查</b>，瞭解民眾對服務的看法，並據以檢討改善既有措施。</p>	<p><b>輿情蒐集與回應</b></p> <p>1. 本所建立多元管道管道，蒐集民眾意見 提供民眾反映意見管道，如留言板、民言論壇、Facebook、i-voting、民意調查等。善用Web 2.0社群網站、網路社群言論(如FB、YouTube、Twitter、Line等)及傳媒輿論蒐尋分析工具，觀測重要市政輿情趨勢。</p> <p>2. 本所建立輿情回應機制 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。</p>
<p>三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度</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><b>傾聽回應民眾意見</b> 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>(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><b>單一窗口整合服務</b></p> <p>1. 本所以民眾服務需求建置(臨櫃、電話或網站)單一窗口整合服務。</p> <p>2. 本所以民眾服務需求，擴大單一窗口業務涵蓋範疇。</p> <p>3. 本所整合服務流程：以「區政線上e指通」為例，以「區」為申辦受理窗口、傳送各「業務主管機關」審查辦理，利用「免書證」跨機關線上查調功能，推動跨單位、跨機關服務流程整合。迄辦理完成領件過程，可運用「主動通知」功能，以email提醒各階段的機關承辦人，簡訊通知申辦人。</p> <p>4. 本所配合市府整合各機關線上申</p>

執行要項	執行重點	執行單位
	辦為「單一入口」，匯集於市府網站主題網頁(貼心e服務)之機關業務項，宜設定「線上服務選單」：依「查詢」、「申請」/預約/租借..、線上「申辦」服務分類，方便民眾使用及機關整合。	
<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>(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>(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>精進服務遞送過程及作法</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 政府資訊資源共用共享 本所以政府一體的概念，跨跨單位、跨機關、跨縣市及中央政府資訊資源共用共享，提供全程整合一站式服務。例如本所運用全國「戶政」、「役政」、「社政」系統資源去服務民眾。</li> <li>2. 本所配合市府提升電子認證使用率，減除申辦案件需檢附之書表謄本。(例如、運用全國戶政、役政、社政系統資源)。</li> <li>3. 本所配合市府應用GIS地理空間資料、GPS行動定位及個人載具(手機)，導入公共服務的座落點位置圖(例如、災防救援)。</li> <li>4. 本所配合市府匯集城市資料為骨幹、運用Opendata、API資料開放平台、市政智慧儀表板，提供客製化服務資訊查詢。</li> <li>5. 本所重視資安維護及使用者個資權益保護。</li> </ol>	<p>民政課 社會課 經建課 役政課 防災課 秘書室</p>
	<p><b>客製化民生應用服務</b></p> <p>本所配合市府導入創新科技結合民生應用服務，整合市民「食、醫、住、行、育、樂」生活應用資料，提供「個人化數位生活服務」如、訊息通知、服務查詢、生活服務(高雄首選、微笑單車、共享機車、即時路況、天氣、運具搭乘動態...)及小額支付。</p> <p>本所配合市府及國發會 MyData 平台資料，提供個人生活資料之查閱申請，讓日常生活更便捷。(例、城市資料平台、便民一路通平台、手機市民卡)政府資訊資源共用共享</p>	<p>民政課 社會課 經建課 役政課 防災課 秘書室</p>
	<p><b>加強服務行銷</b></p> <p>本所運用市府網站、email、旅程接觸點(包含景點、活動、車站、休憩、超商、交通運具...)，或以網站搜尋引擎(關鍵字)、社群媒體(Facebook、YouTube等)強化政策、服務或活動行銷。</p>	<p>民政課 社會課 經建課 役政課 防災課 秘書室</p>

執行要項	執行重點	執行單位	
<p>四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用 (服務零落差)</p>	<p>(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本。</p> <p>(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的<b>服務可近性</b></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<b>替代的服務管道</b>。</p>	<p><b>分眾適性(客製化)服務</b></p> <p>1. 主動服務 本所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。</p> <p>2. 在地化服務 本所因應所轄地區或業務之特性，整合服務客群之需求，提供在地化、客製化之服務。</p> <p>3. 專人全程服務 本所改變由民眾四處奔波洽辦業務的服務模式，由政府機關內部進行協調整合，提供專人到點全程服務。 例如本所透過里幹事同仁針對特殊或弱勢族群、行動不便之民眾，提供到府、到點服務(如社會救助、福利申請、兵籍調查等)。</p> <p><b>搭配複合策略-延伸服務據點</b></p> <p>1. 本所善用地產官學及社會資源，如企業、學校、社區、民間社團(NGO)、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延伸服務據點。</p> <p>2. 服務可近性 本所關注服務對象屬性、居住地區差異及數位落差情形，透過網路(APP)、1999電話專線，推動到點到宅的行動化服務。</p> <p>3. 提供遠距服務 本所考量遠距民眾需求，提供「視訊服務」或「網路服務」例如、視訊會議、調解、Skype、線上申辦、預約、雲端圖書借閱、APP服務查詢。</p> <p><b>行動辦公室</b> 本所配合市府運用網路及個人載具(筆電、手機、視訊設備...)、軟體、公文系統、公共服務資料互聯網絡，以行動化辦公室持續服務。</p>	<p>民政課 社會課 經建課 役政 防災課</p> <p>民政課 社會課 經建課 役政 防災課</p> <p>民政課 社會課 經建課 役政 防災課</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>(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。</p> <p>(三)</p>	<p><b>開放政府、透明治理</b></p> <p>本所配合市府加速市府行政、空間、管理、服務、生活應用資料匯集；如「市政決策支援」、「GIS地理資料」、「機關管理及服務資料」...，「民生應用資料」、Open data、API平台資料，經匯集、整合運用，提升行政及服務效能。 並依市民與業界服務需求，將「資訊公開、資料開放」，以滿足市民「知」與「用」的權利。</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
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。	<b>強化政策溝通及對話交流</b> 1. 本所配合市府運用「市政決策支援」及「GIS空間整合資料」輔助工具，公私部門大量綜合資料倉儲、分類歸納、跨資料庫線上分析處理，加值成有意義的資訊，便於使用者做決策分析。 2. 建立「專家諮詢」管道 本所各依施政主題邀集產官學專家，即時提供決策諮詢或專業引導，提升市政決策效能。 3. 建立「市民參與」管道 本所配合市府公共服務或與民眾悠關的重大施政計畫或爭議性議題，應適時導入民眾意見，透過實體管道：公民參與、公眾論壇、公聽會、工作坊…及E化管道實現對公共政策之參與，如、公共政策網路參與平台、網路提案、i-voting、社群對話、讓施政及服務在形成、執行及評估等階段，民眾均可以參與，協同解決問題。	民政課 社會課 經建課 役政課 防災課 秘書室
六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	<b>(一) 主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。</b> <b>以政府服務趨勢，規劃服務專案：整合服務功能，創新智慧服務</b> 本所配合市府以人為本，公共服務融入創新科技提升服務品質，主動感知並篩選出需要被服務的民眾，以及所需的服務內容，提供更好的資訊及更好的選擇，期達整合服務功能，創新智慧服務之目標。 1. 創新科技導入客製化民生服務 2. 全程行動數位化線上申辦 3. 資料輸入一次到處可用	民政課 社會課 經建課 役政課 防災課 秘書室
	<b>(二) 善用法規調適、資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。</b> <b>數位創新加值運用(政府服務重點)</b> 本所配合市府運用數位創新策略及措施，增進經濟發展及就業機會，促進資源有效利用。 1. 連結政府及民間巨量資料，公私協力解決民眾關切問題。 2. 運用人工智慧、物聯網、區塊鏈等數位科技，創新為民服務模式。 3. 民生攸關之政府申辦業務，推動整合跨機關業務流程，提供民眾線上便捷服務。	民政課 社會課 經建課 役政課 防災課 秘書室
	<b>(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。</b> <b>規劃社會關懷服務(政府服務重點)</b> 本所關注服務對象社會經濟背景，解因年齡、性別、族群等因素所造成之服務機會落差，促進社會包容及社會資源平衡使用。 1. 本所因應地域特性與服務需求，提供在地化、客製化關懷服務。 2. 本所透過法規調適及流程簡化，務實解決服務或公共問題。	民政課 社會課 經建課 役政課 防災課

執行要項	執行重點	執行單位
	3. 本所運用公私協力或結合民間資源，落實關懷服務。	
(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。	<b>服務永續</b> 1. 服務措施能持續運作，並轉化為本所例行性服務項目。 2. 本所服務措施可供其他機關(標竿)學習並具推廣應用效應。	民政課 社會課 經建課 役政災防課 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，並由本所研考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：本所各課室提升服務品質或落實推動為民服務工作有功同仁，由本所簽報敘獎。

## 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。