

高雄市鼓山區公所 111 年度提升服務執行計畫

壹、計畫依據：

高雄市政府111年1月5日高市府研發字第11130018500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」	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	<p>合宜的服務環境</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 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。 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。 5. 本所提供(i-Taiwan)或其他免費上網服務。 6. 本所定期檢視及維護各類設施，以確保安全及使用。 <p>(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。</p> <p>(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> <p>(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>	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>(四) 因應業務屬性及服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。</p>	<p>網站使用便利性</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本所網頁採用市府標準版本，以使用者為導向設計 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。 3. 本所網站網頁提供多元及便利的資訊檢索服務。 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。 5. 本所匯集相關服務於主題網頁，提高使用便捷性。 6. 本所維持通暢的網路服務流量與速度。 7. 本所網站對外宣傳行銷提供網址QR Code，方便民眾以行動裝置掃描進入網站。 8. 本所網頁通過無障礙網站標章認證。 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。 	<p>民政課 社會課 經建課 役政課 防災課 秘書室</p>
	<p>檢討流程與作業方式</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 3. 本所以「eID」身分識別(自然人憑證)，進入申辦、查詢入口。 4. 本所以 email 或簡訊主動傳送案件處理情形給申辦人。 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。 	<p>民政課 社會課 經建課 役政課 防災課 秘書室</p>
	<p>服務資訊公開透明</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本所業務標準作業流程(sop):訂定機關業務申辦案件標準作業流程，並公布於機關網站或服務場所。 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、辦理期限、聯絡資訊、服務法規等，方便民眾查閱或運用。 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。 	<p>民政課 社會課 經建課 役政課 防災課 秘書室</p>
	<p>服務人員專業及行為友善性</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 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 	<p>民政課 社會課 經建課 役政課 防災課</p>

執行要項	執行重點	執行單位
	<p>申辦。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>發展優質服務 經自行構思、委外研究或參考國內外作法，提出有別於現行服務的簡政便民措施。</p> <p>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，強化服務。</p> <p>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。</p> <p>3. 推動標竿學習 本所透過實地參訪觀摩、網路學習參考國內外績優服務個案作法。</p>	<p>民政課 社會課 經建課 役政課 防課 秘書室</p>
<p>二、重視全程意見回饋及參與，力求服務符合民眾需求</p>	<p>(一) 納入民眾參與服務設計或邀請民間協力合作，提供符合民眾需求服務。</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>(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>(四) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。</p>	<p>民眾參與服務設計 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> <p>1. 本所提供多元公民參與管道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，融入民眾觀點共創有感服務。</p> <p>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。</p> <p>蒐集民眾對服務的需求或建議 本所彈性運用各類機制瞭解民眾對服務的需求或建議。</p> <p>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&A、FAQ)置於機關網站，供民眾查閱。</p> <p>2. 本所善用各類意見調查工具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. 服務大數據分析 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相關數據統計分析或趨勢分析，據以創新改善服務。</p> <p>民政課 社會課 經建課 役政課 防課 秘書室</p>

執行要項	執行重點	執行單位
	<p>輿情蒐集與回應</p> <p>1. 本所建立多元管道，蒐集民眾意見提供民眾反映意見管道，例如區長信箱、Facebook等。善用Web 2.0社群網站、網路社群言論（例如FB、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>民政課 社會課 經建課 役政課 防災課 秘書室</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>單一窗口整合服務</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。</p> <p>4. 本所配合市府整合各機關線上申辦為「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> <p>精進服務遞送過程及作法</p> <p>以資料為骨幹，應用5G通訊、人工智慧、物聯網、區塊鏈等串連市府服務與民眾需求，優化政府服務。</p> <p>1. 政府資訊資源共用共享 本所以政府一體的概念，跨單位、跨機關、跨縣市及中央政府資源共用共享，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。</p> <p>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。(例如本所運用全國戶政、役政、社政系統資源)。</p> <p>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)。</p> <p>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。</p> <p>5. 本所重視資安維護及使用者個資權益保護。</p>	<p>民政課 社會課 經建課 役政課 防災課</p>
	<p>客製化民生應用服務</p> <p>本所配合市府導入創新科技結合民</p>	<p>民政課 社會課</p>

執行要項	執行重點	執行單位	
	<p>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」。</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>經建課 役政災防課 秘書室</p>	
	<p>加強服務行銷</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 役政災防課 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 (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>(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>分眾適性(客製化)服務</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。</p> <p>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(例如社會救助、福利申請、兵籍調查等)。</p> <p>搭配複合策略-延伸服務據點</p> <p>1. 本所善用地產官學及社會資源，例如企業、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、線上申辦、預約、APP服務查詢。</p> <p>4. 配合市府防疫計畫為民服務 本所配合市府防疫計畫宣導社區及民眾維持社交距離，全程戴口罩，人流管制，總量管制，使用隔板，並落實「實聯制」、量測體溫與消毒等措施。為因應嚴重特殊傳染性肺炎疫情成立緊急應變工作小組，開設疫苗接種站並服務民眾</p>	<p>民政課 社會課 經建課 役政災防課</p> <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>注射疫苗。</p> <p>行動辦公室 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路，以行動化辦公室持續服務。</p>	<p>民政課 社會課 經建課 役政課 防災課 秘書室</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) 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。</p>	<p>開放政府、透明治理 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>強化政策溝通及對話交流 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，例如公共政策網路參與平台、網路提案、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。</p>
<p>六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務</p>	<p>(一) 主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。</p> <p>(二) 善用法規調適、資訊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操作彈性。</p>	<p>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 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</p> <p>數位創新加值運用(政府服務重點) 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</p>

執行要項	執行重點	執行單位
	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。	
(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。 (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。	規劃社會關懷服務(政府服務重點) 本所關注服務對象社會經濟背景，解決因年齡、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。 3. 本所運用公私協力或結合民間資源，落實關懷服務。	民政課 社會課 經建課 役政災防課
	服務永續 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：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並於主管會報提報，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。