

# 高雄市三民區公所108年度提升服務實施計畫

## 壹、計畫依據

- 一、行政院函頒「政府服務躍升方案」及國家發展委員會「政府服務獎評獎實施計畫」。
- 二、高雄市政府108年3月12日高市府研發字第10830173300號函頒「高雄市政府提升服務實施計畫」。

## 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：本所全體員工。

## 肆、計畫內容

執行要項		執行重點	執行單位 (課室)
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。	依據行政院「政府服務躍升方案」、國家發展委員會「政府服務獎評獎實施計畫」及高雄市政府提升服務實施計畫整體組織目標，以本所業務特性、顧客需求及年度重點工作，於108年4月完成訂定執行計畫，並函報市府核備，經審定後公布於本所網站，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	1. 訂定標準作業流程(SOP) 訂定業務標準作業流程/SOP，將本所各類申請表格及標準作業規範，包括業務說明、流程圖與核辦時限，製作申請須知表	各課室

	<p>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>單，登載於本所服務場所及網站，提供民眾申辦時參閱及下載。</p> <p><b>2. 服務人員專業能力</b></p> <p>(1) 注重本所同仁專業能力與服務品質，包括服務態度、行為、外語能力及專業知識等，確保服務人員對於民眾臨櫃或電話諮詢，能夠提供正確、迅速、親切、一次完整告知的精確服務，避免重複洽詢申辦。</p> <p>(2) 適時提供本所同仁研習進修機會，提升專業能力及服務熱忱以勝任服務工作，讓服務能力與時俱進。</p> <p>(3) 主動服務透過網路郵件、通信郵件、電話、訪視等方式，積極聯繫、通知及提醒民眾應辦理事項或提供到府服務。</p> <p>(4) 訂定本所值班台第一線服務守則、電話禮貌服務守則、電話服務品質及禮貌須知，提升本所服務品質。</p>	<p>各課室</p>
		<p><b>3. 簡政便民服務</b></p> <p>(1) 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。</p> <p>(2) 社會救助案件申請表一本化，減少尋找個別申請書時間。</p> <p>(3) 本市核發老人、身心障礙者及低收入戶學生優惠記名卡(敬老卡、博愛卡/陪伴卡及仁愛卡)，實施臨櫃製卡現辦現領服務措施。</p> <p>(4) 提供未在學(緩徵期限已過)且欲儘早入伍役男可免繳交畢(休)業證明書，採登記制隨機遇缺候補。</p> <p>(5) 訂定民眾申請案件標準作業流程內部控制表，落實時效控管制度；並對缺失提出檢討改進事項，持續維持服務品質。</p> <p>(6) 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。</p>	<p>民政課 社會課 經建課 役政災防課 秘書室</p>

		<b>4. 提升線上申辦服務項目</b> 包含線上申辦及「臨櫃收件續處案件」的標準作業規範 (sop) 登載於網站, 提供民眾參閱及提升線上申辦服務項目, 減少民眾洽公往返。	各課室
(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。	<b>1. 服務資訊公開透明</b> (1) 提供本所各課室業務職掌、服務事項、總機、專線電話、民眾經常性辦理業務作業查詢、標準作業流程、處理期限、申請書表、法令依據及應備證件等資訊於本所網站; 同時亦提供各里里長姓名、辦公處連絡資訊, 方便里民就近洽辦里政業務及提供諮詢。 (2) 提供申請人查詢受理案件之處理情形, 包括承辦訊息與處理進度的公開程度、查詢管道、回應情形。		民政課 社會課 經建課 役政災防課 秘書室
	<b>2. 提升外國人士或新住民服務</b> 考量外國人士或新住民服務業務量及需求, 提供中英對照標示環境。		
	<b>3. 申辦案件多元化查詢管道</b> (1) 提供受理案件多元查詢管道包含現場、電話、行動裝置、網路、電子看板, 方便民眾使用。 (2) 於本所網站提供承辦課室及電話, 且公布標準處理流程或以 email、簡訊主動傳送給申辦人, 主動告知申請人處理程序。		民政課 社會課 役政災防課 經建課 秘書室
	<b>4. 逾期主動告知服務</b> 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。例本所社會課針對申請人應檢附之文件不完備者, 發文通知申請人限期補正, 以達提醒作用; 屆期未完成補正者, 得駁回其申請, 並告知逾期原因, 主動服務。		民政課 社會課 役政災防課 經建課 秘書室
(四) 注重服務人員的禮貌態度, 提	<b>1. 臨櫃主動引導服務:</b> 主動招呼臨櫃民眾提供諮詢服務, 備齊		民政課 社會課

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。	表單及範例、告知申辦流程及準備文件，並引導至正確櫃台完成申辦程序。	經建課 役政災防課
	<b>2. 檢覈服務行為友善性</b> (1) 本所定期抽測同仁電話禮貌及服務態度，分析結果並據以改善。 (2) 辦理相關講習，教導員工及志工嫻熟執勤回應技巧，提升臨櫃及電話服務效能，以提升服務品質。	秘書室
	<b>3. 服務設施合宜程度</b> (1) 提供友善節能洽公環境，規劃便捷服務動線，充實核心設施、設置單一服務窗口、多功能櫃檯、申辦動線、書表代填與填寫範例及無障礙設施、身心障礙專用廁所、哺乳室等設施，雙語標示、停車空間示意等環境，以「環境友善行為」為優先考量因素，彰顯環保作為。 (2) 規劃完善機車停車格 142 位，便於民眾洽公停放。 (3) 提供舒適、整潔洽公場所及規劃妥適申辦動線、服務台標示、服務雙語標示及書表填寫範例，以供便民服務。 (4) 設置藝術畫廊，本所每四個月更換藝術展覽，美化辦公環境，提供美觀洽公環境視野饗宴。	秘書室
	<b>4. 網站使用便利性</b> 本所網站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。 辦理活動或專題網站對外宣傳行銷時，提供網址 QR Code，方便民眾以行動裝置掃描進入網站。	秘書室
	(五) 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。	<b>1. 強化科技運用能力</b> 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、QR code、本所 FB、里政 APP 及電話查詢等服務；並善用資通訊科技，發展公共服務物聯網，或運用大數據分析、人工智慧等工具，提升服務量

		能。	
		<b>2. 鼓勵創新研究</b> 鼓勵本所員工配合市府及各相關單位推動創新提案、研究運用、智慧治理，獎勵績優績效個案，進而提出有創意之加值服務，以改善民眾對政府服務之刻板觀念。	各課室
		<b>3. 鼓勵標竿學習</b> 透過實地參訪觀摩或網路資訊查詢，向國內外績優機關進行標竿學習為民服務績優作法，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。	各課室
二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	(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。	<b>1. 建置民眾參與多元管道</b> 建置民眾參與建言及陳情的多元管道，廣納建言，包含與民有約、配合市府線上即時服務系統，人民陳情案件、市長信箱、市長交辦案件及本所網站、FB、區長信箱、媒體、問卷調查、座談會、公聽會、里政 APP 等，開放民眾建言管道，對線上興革建議及陳情案件，確實依據有關規定，審慎、迅速、正確地處理問題，作為提升服務品質改善參考。	各課室
		<b>2. 善用群眾外包或社會資源</b> 利用公、私部門網站共用平台區、網路社群，邀請民間針對公共議題協力合作。	各課室
	(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。	<b>1. 建立輿情回應機制</b> (1) 針對民眾意見、抱怨及新聞輿情，設有回應機制，妥善因應掌握回應時效。由專人閱覽新聞報紙，第一時間對不當報導，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。 (2) 危機處理停損點： 依據「高雄市政府所屬各機關危機事件新聞處理作業規定」掌握即時正確資訊，迅速研析並提供媒體適時發布，以利民眾瞭解。	秘書室
		<b>2. 更新常見問題集 (FAQ)</b> 透過民眾經常詢問的案件，整理後回饋轉化為「常見問題集」，置於本所網站供民	秘書室

		眾參閱。	
		<b>3. 大數據分析</b> 善用各種陳情系統累積之大數據進行陳情型態、地域分佈、回覆時限等相關統計分析，做為未來改善之參考。	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。	<b>1. 滿意度調查</b> 根據服務對象及類型的不同，設計與執行合適之服務滿意度調查，以瞭解民眾對本所各項服務措施之感受。	秘書室
		<b>2. 民調要符合信度及效度</b> 定期辦理民眾意見調查，分析調查結果，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，瞭解民眾對服務的看法，藉以改進服務缺失。	秘書室
		<b>3. 滿意度調查結果回饋業務</b> 透過服務品質滿意度調查，由洽公民眾勾選滿意度及表達意見，以瞭解民眾觀感及需求，作為提升本所服務品質改進參考並進行檢討改善，回饋於業務並持續精進。	秘書室
		<b>4. 機關內部滿意度調查</b> 辦理內部同仁滿意度調查藉以檢討及瞭解組織發展情形，並作為服務品質提升及未來改善之參考。	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。	<b>1. 全功能化單一窗口</b> (1) 全功能化單一窗口： ① 建置全功能化單一窗口，提供民眾多種、整合服務「一處收件、全程服務」，以內部作業取代民眾奔波。 ② 設置服務單一窗口，分別由外勤里幹事輪值，辦理接聽電話及受理收件等為民服務事項。 (2) 建立臨櫃「服務尖峰人潮疏散機制」，運用志工人力支援，以維持線上作業順暢，縮短民眾辦理時間，減少民怨。 (3) 研議檢討整合對民眾服務之業務課室，開設隨到隨辦服務窗口，分散洽公人潮縮短申辦案件等候或處理時間，並加強訓練櫃台人員處理各項申	各課室

		辦案件效率。	
		<p><b>2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本</b></p> <p>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>(1) 流程改造簡政便民：</p> <p>以單一窗口全功能服務為基礎，配合推動減少申辦案件核章數及申辦案件書表減量，以線上查調，減少民眾申辦案件應檢附的書表戶籍謄本、勞保明細等紙本資料。</p> <p>(2) 針對中低收入之學校補助項目以系統比對直接減免，免除民眾至公所及學校申請之手續。</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><b>1. 線上申辦服務</b></p> <p>針對民眾需求開發線上服務項目，例如：區政線上 e 指通、服務聯絡、預約、申辦及查詢等服務及相關屬性，方便民眾使用。</p>	各課室
		<p><b>2. 充分運用線上服務</b></p> <p>① 利用市府單一簽入網站資訊共通平台及線上系統，有效運用各類共享資訊（如社政、役政災防、戶政等），協助民眾查詢及驗證資料，減少或簡化檢附之書表（證件、謄本），逐步提升使用電子謄本認證辦理案件數成長率。</p> <p>② 鼓勵內部同仁使用自然人憑證，有效運用各機關間資訊共享平台，以代為查詢或驗證之表件取代民眾缺漏之文件，減少民眾於申請過程補件次數，減少勞頓奔波、避免民怨。</p>	各課室
		<p><b>3. 逐年擴展線上服務項目</b></p> <p>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，鼓勵民眾及本所人員使用。</p> <p>本所去年88年次徵兵及齡男子兵籍調查線上申辦率為88.7%，今年89年次徵兵及齡男子兵籍調查線上申辦率則提高為98.39%。</p>	各課室

		<p>調解線上申辦106年計有439件，107年線上申辦有405件。</p>	
		<p><b>4. 線上申辦及主題專區服務網頁</b>          首頁版面設置線上申辦服務項目及主題專區服務網頁，方便民眾快速點選線上申辦之連結及主題專區網頁之點查閱；另亦可透過網網相連至市府網站以下專區：「APPS」、「貼心e服務」、「性別主流化」專區、高雄人權專區及「資料開放平台」等主題網頁專區，方便民眾下載及提高民眾線上申辦服務案件之使用率。</p>	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。		<p><b>1. 善用市府跨機關便民服務資訊平臺</b>          (1) 運用市府「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，共用資訊平台進行查證，減少跨機關會辦及民眾檢附文件、核章數及簡化流程，朝向免附書證(紙本)、簡化流程便捷服務方向推動。          (2) 單一主題之跨機關資訊整合平台，建置跨機關、非營利組織、社團資訊服務共享平台，豐富網站相關連結。</p>	秘書室
		<p><b>2 提升跨域整合服務</b>          (1) 運用跨機關電子閘門或市府跨機關共用資訊平台進行查證，減少民眾的往返奔波。          (2) 於本所網站建置在地生活服務資訊，方便民眾查詢。整合包含本區特色，景點特色、宗廟巡禮等，詳細介紹本區各特色資訊或連結特色網頁資訊串流，適時完成跨機關垂直整合。          (3) 本所網站經由網網相連資訊連接「區政線上e指通」、「災害示警平台」、「里民防災卡」、「高雄市政府資料開放平台」…等，提升政府資訊資源共享及使用效率。</p>	秘書室
		<p><b>3. 提升電子認證使用率</b>          (1) 善用網路資訊科技，機關內部及跨機關線上資料查核機制，提高電子認證的使用比例。</p>	各課室



		<p>(2) 受理社會救助案件提供社會福利津貼申辦一次告知單及免費查調相關人員戶籍資料，以減少民眾申辦時間。</p> <p>(3) 提供承辦人除戶謄本之查詢及電子謄本使用之功能，免除申請人之申請及戶政所謄本之印發。</p>	
		<p><b>4. 設置主題專區</b></p> <p>本所網站依據「行政機關電子資料流通實施要點」及「行政機關電子資料詮釋資料及分類檢索規範」規定，提供分類檢索服務，資料註記「主題分類」、「施政分類」、「服務分類」等分類。網站版面設置符合民眾使用需求，方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。</p>	秘書室
	(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><b>1. 多元網路參與管道</b></p> <p>本所網站建置粉絲專業及區長信箱服務管道，簡化互動及操作方式，提供民眾友善網路溝通環境，觀測及蒐集重要市政輿情趨勢。</p>	秘書室
		<p><b>2. 市府網站 Web2.0 專區之運用</b></p> <p>善用本所 Facebook 專區、成立主管 LINE 群組及里長(含各里)專屬群組等，迅速傳遞公共訊息，並將市府與民眾互動式電子參與途徑(Web2.0 網路社群、App、Facebook)及查詢服務聯結至「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>	各課室
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適性服務，降低其取得服務的成本。	<p><b>1. 分眾服務設施</b></p> <p>(1) 依本所業務狀況及民眾需求，重視性別平等及友善環境營造，提供弱勢族群、銀髮族、外籍人士、新住民等合宜服務設施及資訊。</p> <p>(2) 提供民眾使用服務設施，飲用水、洽公桌椅、文具用品、政府文宣、老花眼鏡、雙語標示及輪椅等，妥適完備兼具環保作為。</p> <p>(3) 規劃行動不便者之無障礙設施，服務台備有自動測量血壓機供民眾使用。</p>	秘書室

		(4) 安排志工每日固定時間於服務台，提供民眾協助。	
		<b>2. 提供弱勢族群適性服務</b> 針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，透過里辦公處及里幹事同仁，提供到府、到點服務，加強著力於關懷救災、社會救助、醫療保健、居家照護、福利申請、就業資訊等服務，落實為民服務工作零落差。	民政課 社會課
	(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。	<b>善用社會資源延伸服務據點</b> 善用在地社會資源，推動政府服務業務，如社區、民間社團(NGOs)、便利超商、早餐店、據點等資源，協助政府服務訊息擴散或申辦服務。	民政課 社會課
	(三) 考量服務對象數位落差，發展網路服務或聯合企業、社會團體辦理或主動參與各項公益事務，擴散政府服務訊息及功能，提供可替代的服務管道。	<b>1. 遠距科技服務或行動網絡服務</b> 考量遠距民眾需求，以數位科技如：提供視訊、Skype、行動系統…等，提供遠距服務。 <b>2. 行動市政服務</b> (1) 於里辦公處協助送辦申請社會救助、低收入戶、單親補助等資料。 (2) 結合本區婦參組織及社區發展協會等定期規劃電腦技能、心靈成長課程，協助社區居民提升相關能力。 (3) 主動聯繫並配合轄區社團法人或公益團體對獨居老人或弱勢需關懷者提供送暖活動。 (4) 配合社團法人高雄市慈善團體聯合會，提供弱勢家庭相關補助、協助待援個案轉介服務。 (5) 設置免費法律諮詢時間，提供免費法律諮詢服務，供民眾解惑法律問題。	民政課 社會課 秘書室
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，落實資料公開透明，便利共享創新應	<b>1. 服務資訊主動公開</b> (1) 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。	各課室

	<p>用，資訊內容正確連結並即時更新。</p>	<p>(2) 本所網站建置基本資料、區長簡介、機關簡介、本區特色、施政計畫、核心政策、服務措施等，配合區政業務即時檢視、更新。</p> <p>(3) 善用傳播媒體及公聽會、說明會、里民大會等公眾場合，針對服務對象及業務特性擬定行銷策略，宣導政府施政措施及執行成效。</p> <p>①服務行銷：</p> <p>A. 施政宣導依據服務對象之不同，鼓勵妥善運用社會資源，進行整合行銷。</p> <p>B. 加強宣導調解業務，以疏減訟源、宏揚法治確實做好敦親睦鄰工作。</p> <p>C. 於役男辦理歸鄉報到時，主動提供相關就業訊息。</p> <p>②行銷方式：</p> <p>A. 運用社會資源以節省成本提升行銷效益。</p> <p>B. 於本所網站，宣布本所最新活動消息及執行成果。</p> <p>C. 於本所外牆及跑馬燈看板宣導施政政策，擴散政府服務訊息及功能，提高施政能見度。</p> <p>D. 透過召開里民大會、里鄰長會議暨工作會報以及社區召開會員大會等本所皆派員列席宣導區公所服務內容、政府施政措施及執行成效。</p> <p>E. 運用里幹事下里服務機會，落實微笑接觸、親切服務之精神。</p> <p>F. 利用里鄰長集會時機，教育里、鄰長為民服務技巧及公共行銷之技巧。</p>	
		<p><b>2. 政府資料開放</b></p> <p>依據「行政院暨所屬機關政府資料開放作業原則」，本所各項業務，以政府資料開放方式推廣個人、學校、團體、企業提供創新服務及開發加值應用。</p>	各課室
		<p><b>3. 網站資料連結正確性</b></p>	秘書室

		本所積極維護網站資訊，以中、英文呈現，資料定期更新維護，避免錯誤、過期資訊或超連結無效等情形。	
		<b>4. 無障礙網站認證</b> 本所網站符合「身心障礙者權益保障法」第52條之2，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。	<b>1. 公民參與</b> 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、工作坊、公民審議暨參與式預算等方式，廣邀民眾參與。	各課室
		<b>2. 民眾參與虛實並用</b> 針對與民眾悠關的重大議題，結合高雄市政府全球資訊網多元化電子參與管道，如臉書專頁、線上論壇等，導入民眾意見，並簡化相關互動及操作方式，提供民眾友善之網路溝通與對話機制。	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。	<b>簡化流程，簡政便民</b> (1) 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。 (2) 落實單一窗口作業，對於申辦業務尚有涉及跨課室或跨機關情形，由承辦人員竭盡所能，為民眾代詢或提供代轉等服務。 (3) 業務課主管走動式管理，襄助同仁提供業務諮詢並提供支援；外勤里幹事深入鄰里，以行動辦公室的服務理念，擴展最大服務效益及服務網絡，建立專業、親切、負責之優質形象。	各課室
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。	對於各項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，如專業議題、里政 APP 及里長 LINE 群組，針對反映意見，運用專案會議、跨機關協調、民眾參與等各種政策工具，找出最適解決模式，提供有價值的創新服務。	各課室
	(二)善用法規調適、資通訊技術應用及流程簡化，擴大本	<b>1. 運用線上服務系統</b> (1) 搭配導入資通訊 ICT 服務，有效提升整體便民程度。 (2) 本所善用資訊科技，針對民眾需求設	各課室

機關或第一線 機關服務措施 的運作彈性。	有線上服務項目，線上申辦服務項目，佐以引導說明，服務聯絡、服務申辦、取件通知及查詢等服務及相關屬性，方便民眾使用。	
	<b>2. 雲端應用服務</b> 運用雲端科技，提供民眾不限場域、時間、設施的服務。	各課室
	<b>3. 智慧辦公</b> 以行動服務、協同合作、本所主管及外勤里幹事 line 群組、里政 APP 及防災網等，提供同仁公務處理、決策支援及整合通訊三大面向之智慧辦公服務，以提升行政效率。	各課室
(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>1. 結合社會資源</b> 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，透過公私協力、異業結盟等方式，提供更寬廣、更深程度之服務。	民政課 社會課
	<b>2. 善用群眾智慧</b> (1) 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。 (2) 提供有價值創新服務檢討既有服務流程及措施，運用創新服務策略，規劃創新服務。	各課室
(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>1. 外部效益</b> (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) 創造政府及機關正面形象，或社會正面影響與價值。 (4) 透過民眾滿意度調查以瞭解本所服務品質。	各課室
	<b>2. 內部效益</b> (1) 有效管控內部人力、物力、時間等服務成本。 (2) 主管主動關懷，凝聚同仁向心力，提升內部工作士氣、配合度及協調性。 (3) 鼓勵同仁參與政府機關舉辦之研習課	各課室

		程，以吸取新知，提升為民服務品質。 (4) 定期召開里幹事會報、員工會報及主管會報針對區務事項，以會議宣導討論方式進行雙向溝通與執行效能，提昇區政多方位服品質。	
		<b>3. 成本合理性</b> 考量受益或使用該項服務民眾人數的多寡、受益程度與成本合理性。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。	各課室
		<b>4. 服務持續性及擴散性</b> 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。	各課室

## 伍、分層推動：

- 一、組成本所「提升為民服務推動小組」（編組表如下），不定期考核執行情形，針對缺失隨時輔導改進，對於績優事蹟予以表揚鼓勵。

三民區公所「提升為民服務推動小組」編組表

職 稱	編組人員	職 掌	備考
組長	區長	指揮辦理管考相關事宜	
副組長	副區長	襄助組長指揮辦理管考相關事宜	
副組長	主任秘書	襄助組長指揮辦理管考相關事宜	
組員	秘書室主任	負責綜理管考相關事宜	
組員	民政課課長	負責統籌民政業務管考相關事宜	
組員	社會課課長	負責統籌社福業務管考相關事宜	
組員	兵役課課長	負責統籌役政業務管考相關事宜	

組員	經建課課長	負責統籌經建業務管考相關事宜	
組員	研考承辦	負責辦理提升為民服務推動業務事宜	

二、配合市府期程，於第四季(12月)結束後，於次年1月提送年度執行成果予研考會。

三、依據年度評獎推薦作業，提送「政府服務獎參獎申請書」，參加績優機關推薦評核作業。

#### 陸、考核與獎勵：

一、平時查核：依據本計畫由本所為民服務推動小組檢討考核執行情形。

二、年度考核：配合市府辦理年度服務獎及年度考核。

#### 柒、其他：

本執行計畫施行期間若有未盡事宜，得依實際需要適時修正或另行補充之。