

高雄市新興區公所 114 年度提升服務執行計畫

壹、計畫依據：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」	訂定本所年度提升服務執行計畫，具體規劃為民服務工作。	依業務特性、顧客需求及年度重點工作，彙整各課室推動作法，研訂本所 114 年度提升服務執行計畫，公佈於本所網站。	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) 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。	各課室
		2. 提升服務專業能力 (1) 注重承辦人員專業及態度，熟稔服務流程及相關法規。 (2) 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。	各課室

		(3) 適時提供本所同仁研習進修機會，提升專業能力、服務熱忱以勝任服務工作，讓服務能力與時俱進。	
		3. 簡政便民服務 (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。 (2) 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。	各課室
		4. 提升線上申辦服務項目 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
	(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。	1. 服務資訊公開透明 於本所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、應備表件等。	各課室
		2. 臨櫃申辦多元查詢管道 (1) 提供受理案件多元查詢管道包含現場、電話、APP、網路，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，並主動告知申請人處理程序。	各課室
		3. 逾期主動告知服務 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	各課室

		供逾期主動告知申請人逾期原因、辦理情形，預計完成時間。	
(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。	1. 注重服務禮貌	本所定期抽測同仁電話禮貌及服務態度，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。	各課室
	2. 友善洽公環境	(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，便於民眾洽公停放。	各課室
	3. 定期維護設施	隨時執行洽公環境設備檢查及每年辦理使用者滿意度調查，適時更新改善。	秘書室
(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。	1. 免費網路服務設施	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、本所 FB 及電話查詢等服務。	秘書室
	2. 鼓勵創新研究	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	人事室

		善民眾對政府服務之刻板觀念。	
		3. 鼓勵標竿學習 鼓勵本所同仁向國內外績優機關進行標竿學習，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。	建置民眾參與多元管道 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
	(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。	1. 建立輿情回應機制 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。	各課室
		2. 更新常見問題集 (FAQ) 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)，置於本所網站供民眾參閱。	各課室

	(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。	視業務實際需求，辦理民眾意見及滿意度調查，作為精進業務及提升整體服務品質之參考。	各課室
	(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	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。	各課室
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。	1. 全功能化單一窗口 建置全功能化單一窗口，提供民眾「一處收件、全程服務」，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。	各課室
		2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本 運用地政、戶役政系統，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。	各課室
	(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。	1. 線上申辦服務 針對民眾需求開發線上服務項目，例如：服務聯絡、預約、申辦、取件通知及查詢等服務及相關屬性，方便民眾使用。	各課室
		2. 逐年擴展線上服務項目 本所應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。	各課室

		<p>3. 行動化主題服務網頁</p> <p>本所已發展之線上服務項目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>	各課室
	<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>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。</p>	各課室
	<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</p> <p>本所網站建置區長信箱服務管道，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>	各課室
		<p>2. 市府網站 Web2.0 專區</p> <p>善用本所 Facebook 專區、成立專業 LINE 群組及里長(含各里)專屬群組等，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>	各課室
<p>四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源</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，</p>	<p>1. 分眾服務設施</p> <p>審酌業務狀況及外部顧客需求，提供銀髮族、外籍人士、新住民...等特殊族群合宜的專屬性服務設施。</p>	各課室

公平使用	降低其取得服務的成本。	2. 提供弱勢族群適性服務 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。	各課室
	(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。	善用社會資源延伸服務據點 善用地社會資源，推動政府服務業務；如社區、民間社團、便利超商、學校…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。	各課室
	(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。	行動網絡服務 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、行動系統…等，或利用民間行動網絡遞送網絡。	各課室
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，便利共享創新應用。	1. 政府資訊主動公開 依「政府資訊公開法」第7條主動公開各項政府資訊。	各課室
		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。	各課室
		3. 網站資料連結正確性 機關網站、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。	各課室

		<p>4. 無障礙網站認證</p> <p>機關網站應符合無障礙規範之要求，並取得認證標章。</p>	秘書室
	<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>公民參與</p> <p>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，廣邀民眾參與。</p>	各課室
	<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>簡化流程，簡政便民</p> <p>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。</p>	各課室
六、掌握社會發展趨勢，專案規劃前瞻服務	<p>(一)主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。</p>	<p>推動社會關懷服務</p> <p>因應地域特性與服務需求，提供在地化、客製化關懷服務，透過法規調適及流程簡化，務實解決服務或公共問題。</p>	各課室
	<p>(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。</p>	<p>1. 運用線上服務系統</p> <p>擴展網路申辦服務項目，包括民眾線上申辦、預約服務等方式之服務，提供民眾便利、彈性服務。</p>	各課室
		<p>2. 智慧辦公</p> <p>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。</p>	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。	1. 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，或透過公私協力解決民眾問題。	各課室
	2. 善用群眾智慧 透過多元網路參與管道，匯集群眾智慧或群眾外包力量，協助解決市政問題。	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。	1. 內外部效益： (1) 強化內部同仁職能訓練，提升工作士氣；降低人力、物力資源運用，有效節省公帑及服務成本。 (2) 規劃創新服務措施，產出更有效率服務，提升行政效能，創造機關正面形象。
	2. 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。	各課室

伍、推動及管考：

一、平時查核：結合業務報告（會議）確實檢討改進為民服務工作，辦理不定期查核。

二、年度查核：配合市府辦理年度政府服務獎評獎期程，辦理評審及獎懲。

陸、其他：本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。