

## 高雄市新興區公所 115 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 115 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
<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

		4. 無障礙網站認證 機關網站應符合無障礙規範之要求，並取得認證標章。	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。	公民參與 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。	各課室
	(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。	簡化流程，簡政便民 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。	各課室
六、掌握社會發展趨勢，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。	推動社會關懷服務 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。	各課室
	(二)善用法規調適、資通訊技術應用及流程簡化，擴大本機關或第一線機關服務措施的運作彈性。	1. 運用線上服務系統 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。	各課室
		2. 智慧辦公 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。	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
	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。	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。	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。