

## 高雄市新興區公所 106 年度提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據：高雄市政府 106 年提升服務品質實施計畫。

貳、計畫目標：

提升政府行政效能，增進政府整體服務品質，提供符合民眾需求的創新服務。落實良善治理、維護社會公義。

一、活力服務：塑造專業、親切、高效率的服務形象，提供便捷服務，確保流程透明，贏得民眾的尊重與信任。

二、數位服務：確保民眾知的權利與資訊使用權，促使各項施政資訊透明化，並提供友善、無障礙網路服務，促進網路溝通。

三、公共服務：結合民間資源，協助公共服務。

參、實施對象：本所各課室

肆、計畫內容：

執 行 要 項	執 行 方 法	執 行 單 位
一、 提升服務 品質，深 化服務績 效	(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。	秘書室
	(二) 溫馨的服務空間。	1. 設置課室引導標示。 2. 持續推動本所環境之綠美化及藝術化。 3. 設置無障礙設施及民眾休息區。 4. 建置 WI-FI (I-TAIWAN) 無線網路，提供民眾無線上網。 5. 每月定期巡視辦公環境，維持整潔乾淨洽公及辦公場所。

	<p>(三)貼心的服務設施。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 人性化服務櫃台設施：方便與民溝通，達到親民、便民之服務目標。</li> <li>2. 規劃 120 個洽公機車停車格。</li> <li>3. 設置懷孕婦女親善機車位。</li> <li>4. 會同政風室定期檢查本所各項軟、硬體設備之安全、妥適性。</li> <li>5. 每年至少辦理洽公環境設備檢查，適時改善或更新，以符服務需求。</li> </ol>	<p>秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>政風室</p> <p>秘書室</p>
	<p>(四)用心落實以客為尊。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提升臨櫃及電話服務品質，強化服務人員回應民眾詢問的「回應品質」及「正確率」(包含能精準地回答問題、主動提供正確的完整資訊)完成「一次告知」服務。</li> <li>2. 由志工主動引導、協助民眾各項申辦業務。</li> <li>3. 推動員工服務禮貌運動，採不定期進行電話禮貌測試，隨時掌握員工電話服務態度。</li> <li>4. 由單位主管進行走動式管理，提供業務諮詢。</li> <li>5. 推動起身招呼運動，用心落實以客為尊。</li> <li>6. 兵籍調查到府服務：對於較弱勢者(中低收入戶、身心障礙者等等)，由里</li> </ol>	<p>各課室</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>各課室</p> <p>各課室</p> <p>兵役課</p>

		<p>幹事調查有需求者，提供到府辦理兵籍調查。</p> <p>7. 健保業務，中午休息時間不打烊，提供民眾更完善服務。</p> <p>8. 本所網站提供便民服務之常見問題集 (FAQ)。</p>	<p>民政課</p> <p>秘書室</p>
	<p>(五) 宣導政府施政措施及執行成效，爭取民眾認同及肯定。</p>	<p>1. 設置政府宣導資料區，供民眾索取。</p> <p>2. 對於攸關民眾之各項施政措施、宣導資料及執行成效，利用各項媒宣 (如新聞稿、網頁、字幕機、本所 FACEBOOK 粉絲專業、各項會議及大型活動)，使民眾周知。</p> <p>3. 利用里民大會或里、鄰長文康活動，宣導政府執行成效及施政措施。</p>	<p>秘書室</p> <p>秘書室 民政課 社經課 兵役課</p> <p>民政課</p>
	<p>(六) 積極推展機關服務作為，爭取民眾之認同及獎項殊榮之肯定。</p>	<p>積極參與「政府服務品質獎」評選，藉全國性的評獎機制提升服務品質，樹立機關良好形象。</p>	<p>各課室</p>
<p>二、便捷行政程序，縮短作業時間</p>	<p>(一) 提供單一窗口服務，縮短民眾等候時間。</p>	<p>1. 設置全功能櫃台。</p> <p>2. 加強內部橫向連繫及落實代理制度，提升承辦人員熟知各項申辦案件知能。</p>	<p>秘書室</p> <p>民政課 社經課 兵役課</p>
	<p>(二) 簡化作業流程、辦理時限、申請書表等，展現簡</p>	<p>1. 訂定受理人民案件申請案件申請項目、應備書表、處理期限、作業流程一覽表提供各課室櫃台</p>	<p>秘書室</p>

	政便民效益。	及建置於機關網站，提供民眾申辦參閱。 2. 每年至少 1 次，全面性檢查或檢討各項作業流程及申請表單，減少民眾申辦案件時應檢附的文件種類，包括申請書(表)、同意書、授權書、證件正本、影本、謄本等。	民政課 社經課 兵役課
三、 探查民意 趨勢， 建立顧客 關係	(一) 建立民眾抱怨處理機制，提供即時、有效之處理方式，減少處理時間成本，降低顧客抱怨頻率。	依據「行政程序法」及「高雄市政府及所屬機關處理人民陳情案件要點」辦理人民陳情案件，並管考回覆時限。	秘書室
	(二) 廣開民眾建言管道，重視民眾興革建議及陳情案件。	針對民眾反映陳情案件每 3 個月彙陳首長，並予以專卷列管。	秘書室
	(三) 建立「常見問題集」(FAQ)，轉換民眾意見成為服務政策或措施。	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)，置於本所機關網站供民眾參閱。	民政課 社經課 兵役課 秘書室
	(四) 選擇重點服務措施，承諾預期達成的服務標準及革新作法。	編定「本所為民服務白皮書內容」，明確規範各課室提供之服務內容及未來努力方向，放置機關網站，向社會大眾公布。	秘書室

	(五) 定期辦理民眾意見及滿意度調查，分析調查結果，改進服務缺失。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 每年辦理民調至少 1 次，並強化問卷內容公正性、測量方式之妥當性、評價結果分析之客觀性。</li> <li>2. 研析滿意度趨勢，並與同性質機關進行比較，以作為改進服務措施及提升整體滿意度之參考。</li> </ol>	政風室  秘書室
四、 豐富服務資訊，促進網路溝通	(一) 公開機關基本資料核心政策、執行計畫、服務措施等重要資訊，正確連結並即時更新。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 網站公開機關基本資料、相關法規、施政計畫、服務措施、為民服務白皮書、最新訊息等重要資訊，並即時更新。</li> <li>2. 建置網站首頁主橫幅數張照片輪播，豐富網頁資訊。</li> <li>3. 建置網站 QR CODE (快速回應碼)，讓手持行動裝置能快速聯結本所網站。</li> <li>4. 對外提供之文件，可編輯者採用 ODF 文書格式，非可編輯者，採用 PDF 文書格式。</li> <li>5. 網站符合「身心障礙者權益保障法」要求並取得認證標章。</li> </ol>	秘書室  秘書室  秘書室  秘書室
	(二) 機關網站符合相關規範並規劃資訊檢索多樣性。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 機關網站依「政府版型與管理規範」規劃設置。</li> <li>2. 機關網站即時、正確的提供民眾關於組織職責與服務措施等重要資訊，再將資料以開放格式供民眾使用。</li> </ol>	秘書室  秘書室

	(三) 規劃建置多元化電子參與管道，簡化相關互動及操作方式，以提供民眾友善網路溝通環境。	建置網路溝通園地（區長信箱、政風信箱、意見調查），並簡化相關互動及操作方式，以提供民眾友善網路溝通環境。	秘書室
	(四) 賡續推動網站(線上)申辦業務及服務項目，提高線上申辦使用率。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 招標案件受理電子領標、電子投標方式。</li> <li>2. 持續推動調解案件上網申請。</li> <li>3. 機關網站便民服務提供線上預約服務。</li> </ol>	秘書室 民政課 秘書室
五、 創新服務 方式，整 合服務資 源	(一) 運用資訊科技規劃創新、整合性措施，檢討服務遞送過程與提供方式。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建置機關內部網路資源共享區，利用資訊網路管道，提供更便利服務。</li> <li>2. 建置本所同仁 LINE 群組，即時分享訊息及協同合作，提供同仁公務處理、整合資訊提高行政效率。</li> <li>3. 兵籍調查到府服務：對於較弱勢者（中低收入戶、身心障礙者等等），由里幹事調查有需求者，提供到府辦理兵籍調查。</li> </ol>	秘書室 人事室 兵役課
	(二) 善用志工為民服務。	鼓勵民間團體、退休人員或一般民眾參與志願服務工作。	各課室
	(三) 擴大社會參與，突破機關人力、財力限制。	將服務性及管理性行政事務規劃委託民間辦理，擴大社會參與，降低人力成本。	各課室

伍、管制考核：

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：配合市府辦理年度服務品質獎評獎期程，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。