

# 高雄市前金區公所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、**公平共享**：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、**參與合作**：擴大社會參與，重視服務對象意見回饋，提供有感知的優質服務。
- 三、**開放透明**：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

本所各課室員工及志工。

## 肆、計畫內容

執行要項		執行重點	執行單位
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	訂定機關年度提升服務品質計畫，具體規劃為民服務工作。	針對各課室業務、民眾需求及年度工作重點，研訂提升服務執行計畫，並俟計畫審定後公佈於本所網站，落實為民服務工作。	秘書室
	(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	<b>1. 服務人員專業能力</b> 注重服務人員的態度、行為及專業知識，確保服務人員能夠親切、主動的提供服務，並不定期辦理電話服務品質禮貌測試和專業知能講習，精進專業能力，建立優質形象。	本所各課室

理的正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。	<b>2. 定期檢討表單及作業流程</b> 定期檢查並更新各類作業流程及申請表單，並將各式申請書表建置本所網站上，方便民眾下載使用，逐步落實無紙化目標。	本所各課室
	<b>3. 訂立標準作業程序/SOP</b> 於本所網站提供業務承辦電話與處理期限，公布標準處理流程，並將流程圖登載於服務場所，提供民眾申辦時參閱，並主動告知申請人處理程序。	本所各課室
	<b>4. 建置非臨櫃辦理項目</b> 於本所網站上設置「線上申辦」系統，提供民眾運用網路申辦業務，簡化作業流程。	本所各課室
(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。	<b>1. 臨櫃主動引導服務</b> 主動招呼蒞所洽公民眾及提供諮詢服務(協助備齊所需證件或預審、告知申辦流程)，並引導至正確櫃台完成申辦程序。	本所各課室
	<b>2. 一次完整服務</b> 提升民眾臨櫃或電話諮詢「正確性」、「一次完整告知」之專業能力，避免讓民眾多次洽詢申辦。	本所各課室
	<b>3. 服務問題系統化</b> 蒐集民眾經常詢問問題及申辦業務，彙整為「常見問題集」(FAQ)並登錄本所網站，方便民眾上網查詢，並透過其回饋意見轉化為政策改進依據或施政參考。	秘書室
	<b>4. 提升服務流程透明度</b> 機關網站上明確標示業務課室及承辦人聯絡電話，以利民眾查詢案件申辦進度。	本所各課室
	<b>5. 公布標準作業流程</b> 於服務場所及機關網站提供服務資訊及標準作業流程，並主動告知申請人處理程序及辦理期限。	本所各課室

		<b>6. 臨櫃申辦多元查詢管道</b> 提供受理案件多元查詢管道(包含現場、電話、網路),方便民眾使用,並落實服務流程回應處理。	本所各課室
		<b>7. 網站資訊檢索服務</b> 機關網站提供全文檢索服務(包括功能說明、找不到資訊時建議、檢索結果排列等)及訊息訂閱服務(RSS)。	秘書室
	(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,建置合理的服務環境。	<b>1. 注重服務禮貌,提升為民服務品質</b> 定期辦理電話服務品質及禮貌測試。	秘書室
		<b>2. 友善洽公環境</b> 營造友善節能洽公環境,規劃便捷服務動線,充實「核心設施」、「一般設施」(包含單一窗口、申辦動線、書表填寫範例、宣導資料、雙語標示、停車空間及無障礙設施等)或創意性服務設施,並考量環境友善行為因素,確保設施品質。	秘書室
		<b>3. 定期維護服務設施</b> 每年辦理洽公環境設備檢查,並適時更新改善,設置各項行政設備時,彰顯環保作為,塑造更親切的洽公環境。	秘書室
	(四)因應業務屬性及其服務特性差異,汲取創新趨勢,投入品質改善,發展優質服務。	<b>1. 免費網路服務設施</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 免費上網服務。	秘書室
		<b>2. 進行標竿學習</b> 藉由政府服務獎評獎機制進行標竿學習,提升服務品質。	本所各課室
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> 藉由本所舉辦之集會及活動(如區務會議、區級登革熱會議、里鄰長講習、婦參講習會、重陽敬老聯歡會等),建立民眾建言之多元管道,傾聽民意。	本所各課室
		<b>2. 善用公共政策網路參與平台</b> 利用公共政策網路參與平台,讓行政機關的政策計畫更加公開透明,並提	本所各課室

		升公民參與，強化政府與民間之夥伴關係。	
	(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. 輿情回應機制</b> 留意報載新聞，建立新聞輿情資料庫，針對民眾意見及新聞輿情，設置回應機制，妥善因應並掌握時效，並建立專責媒體發言人儘速回覆相關單位或民眾，於第一時間對外澄清，以導正社會視聽。	秘書室
		<b>2. 常見問題集 (FAQ)</b> 透過民眾經常詢問之案件，整理後回饋轉化為「常見問題集」(FAQ)，置於機關網站供民眾參閱。	本所各課室
	(三)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	<b>1. 民眾陳情管道多元化</b> 強化市府及本機關陳情管道，配合市府線上即時服務系統(1999)及FB社群意見，針對民眾陳情案件積極回應，便捷民眾申訴管道，以利即時反應民意及紓解民怨。	本所各課室
		<b>2. 建立處理標準程序</b> 依據行政程序法(168-173條)及「高雄市政府及所屬機關處理人民陳情案件要點」訂定本機關民眾意見處理機制及標準作業要點，強化本所陳情管道之功能及內外部稽核機制，逐年提升民眾滿意度成長率。	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> 各課室設置全功能櫃台(單一窗口)，提升單一窗口全功能比例，提供民眾「一處收件、全程服務」，並減少民眾申辦案件應檢附的書表謄本等紙本資料，縮短民眾洽公時間。	本所各課室
		<b>2. 走動式管理</b> 推行單位主管走動式管理，主動協助洽公民眾解決問題。	本所各課室

<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>	<p><b>1. 提供線上申辦服務</b> 積極增設「非臨櫃辦理」(線上申辦、書面申請)案件業務，提高線上服務成長率，減少民眾奔波並縮短辦理時間。</p>	<p>本所各課室</p>
	<p><b>2. 減少民眾補件次數</b> 利用電子處理達成查詢目的，減少民眾申辦過程補件次數，達到便民之目的。</p>	<p>本所各課室</p>
	<p><b>3. 行動化網頁服務</b> 機關網頁可連結至市府相關便民網站或其他主題網頁專區，方便民眾下載使用。</p>	<p>本所各課室</p>
<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><b>1. 善用跨機關數位服務平臺</b> 利用跨機關數位服務平台協助查詢及驗證資料，減少檢附之書表，簡化流程並落實節能減紙政策。</p>	<p>本所業務課</p>
	<p><b>2 提升跨機關流程整合服務</b> 從政府服務資源整合及共享角度出發，強化政府機關之橫向及垂直聯繫，提升區域合作關係，積極推動跨領域的整合服務。</p>	<p>本所各課室</p>

		<b>3. 提供網站超連結服務</b> 於本所網站建置相關網站之超連結，俾利民眾透過網路申辦業務及查詢相關業務訊息。	本所各課室
	(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。	<b>1. 多元電子參與途徑</b> 提供民眾意見反映等基本服務並善用 Web2.0 電子參與途徑(如 Facebook 及官方網站)，強化與民眾的互動與回應，提高民眾參與度及提供民眾更為友善的網路溝通環境。	秘書室
		<b>2. 機關網站連結專區</b> 機關網站連結「高雄市政府全球資訊網」或局處網站，提供民眾更友善的網路溝通環境。	秘書室
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。	<b>1. 分眾服務設施</b> 審酌機關業務狀況及民眾需求，重視性別平等及友善環境營造，針對銀髮族、行動不便居民及弱勢族群提供合宜的服務措施，體現社會正義或公共價值。	本所業務課
		<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，提供到府服務措施。	本所業務課
	(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>結合社會資源，建立夥伴關係</b> 運用志工服務或整合民間團體與建立社區夥伴關係，透過公私協力合作方式及資源共享，完成各項為民服務工作。	本所業務課
	(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。	<b>行動市政服務</b> 徵訓里鄰長、里幹事等第一線服務人員，透過資通訊設備或資訊服務平台，為民眾辦理個案通報或轉介服務，成為社區行動化服務的在地窗口。	民政課

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。	<b>1. 服務資訊主動公開</b> 依據「政府資訊公開法」第7條規定，將應主動公開之政府資訊，置於網站「公開資訊」專區。(包含機關基本資料、施政計畫、服務措施、預決算書、保有及管理個人資料等)，機關對外提供之文件可編輯者應包含 ODF 文書格式，非可編輯者，採用 PDF 文書格式。	本所各課室
		<b>2. 網站資料連結正確性</b> 維護網站資訊內容正確及即時性，資訊標題應與內容一致，並確實即時更新，避免有錯誤、過期資訊或超連結無效等情形發生。	本所各課室
		<b>3. 無障礙網站認證</b> 機關網站需符合「身心障礙者權益保障法」之要求，適時取得認證標章。	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. 公民參與管道</b> 適時運用多元管道導入民眾意見，如善用民眾集會(區務會議、區級登革熱會議、里鄰長座談會、敬老聯歡會、婦參活動等)，廣邀民眾參與，強化政策溝通。	本所各課室
		<b>2. 網路參與管道</b> 透過行政院公共政策網路參與平台等機制，提供民眾多元化的網路參與管道。	本所各課室
	(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。	<b>1. 落實檢討作業流程以達簡政便民</b> 定期檢討並更新各類作業流程及申請表單，並將各式申請書表建置本所網站上，方便民眾下載使用，逐步落實無紙化目標。	本所各課室
		<b>2. 善用社群平台及資源</b> 善用資通訊科技，持續創新多元服務管道，運用 Web2.0 平台及社群資源，進行網路加值服務，協助民眾透過相	本所各課室

		關平台取得政府服務。	
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。	透過媒體、社群網站等多元管道蒐集服務對象意見，釐清問題，瞭解當前社經發展趨勢或重大關鍵議題，以提供更優質的服務。	本所各課室
	(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。	<b>1. 運用線上服務系統</b> 針對民眾需求，於機關網站設置線上申辦服務系統，讓民眾可透過本所網站申請相關服務，利用資訊網絡管道提供民眾更便利、彈性的服務。	本所各課室
		<b>2. 線上電子表單</b> 配合線上服務發展，於機關網站上放置各式電子表單，提供民眾線上申辦或下載使用。	本所各課室
		<b>3. 行動化主題服務網頁</b> 機關網頁可連結至市府網站或其他機關主題網頁(如里政資訊網)，方便民眾連結及下載使用。	本所各課室
	(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. 結合社會資源推動政府服務</b> 委託弘道老人福利基金會管理老人活動中心及獨居長輩送餐、電話關懷，並不定期辦理各項文康活動及進修課程，增進民眾福祉。	社會課
		<b>2. 結合民間資源參與各項公益事務</b> 與轄區寺廟合作辦理公益事務，發放白米與弱勢民眾，表達政府關懷心意及解決公共問題。	社會課
	(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> 運用多元化之行銷方式(如報章、在地電視台等大眾傳播媒體、機關網站、社群網站等)行銷地方特色及傳遞政府服務訊息，強化行銷成效。	本所各課室
		<b>2. 內部流程整合</b> 透過內部流程檢討與修正來強化員工職能並解決問題，以提升服務效率，避免各行其政、自我運作及資料封閉。	本所各課室

## 伍、推動及管考

### 一、平時查核：

- 1、各課室主管應督促所屬同仁依據本計畫加強辦理，並將執行情形作為年度服務績效之獎懲參考。
- 2、各課室不定期檢討權管業務之服務品質，並將改進方案於主管會報中提案討論。

### 二、年度查核：

配合市府提升服務實施計畫作業期程，辦理本所年度績效評核作業。

## 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。