

高雄市大樹區公所 114 年度提升服務執行計畫

壹、計畫依據：依據高雄市政府提升服務實施計畫辦理。

貳、執行目標：

一、優質服務：樹立「以民為主、顧客導向、依法行政」的地方治理理念，持續推動民眾滿意服務，展現親切、專業、便民及高效率的公共服務形象。

二、e 化服務：提供友善網絡服務，促使政府資訊透明化，確保民眾知的權利與資訊使用權，提昇服務效能。

三、創新服務：開發創新服務措施，本所各課室及全體同仁參與、落實積極主動的服務精神，提升卓越的服務品質。

參、實施對象：本所全體同仁。

肆、計畫內容：

執行要項		執行重點	承辦單位
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執行計畫，具體規劃為民服務工作。	依據市府函頒「高雄市政府提升服務實施計畫」訂定本所執行計畫，公佈於機關網站，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. 強化服務人員工作勝任度，由各單位主管進行走動式管理，提供業務諮詢，建立機關專業、親切、具責任感之優質形象。 2. 每年辦理風險管理(內部控制)及內部稽核，審視各課室業務辦理方式及作業流程優點及缺失，並提出改正建議。 3. 簡化作業流程，訂定明確作業程序，建立標準作業規範。 4. 相關申請書表公布於網站供民眾下載。 5. 提供線上申辦業務：線上調解申請服務系統。	各課室

執行要項	執行重點	承辦單位
	(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。 1. 由各該服務人員主動招呼臨櫃民眾，並提供辦理流程及解說管道，俾使區民瞭解案件辦理程序及進度等相關訊息，必要時全方位宅配零距服務。 2. 運用社會志願人力資源，招募志工主動協助引導各項申辦業務服務。 3. 本所網站建立各課室相關業務申辦 FAQ。 4. 於本所網站建立區長信箱。 5. 本所網站提供網址 QR Code，方便民眾以行動裝置掃描進入網站。	各課室
	(四)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. 推動電話禮貌暨落實職務代理制度。 2. 設置單一窗口便民服務櫃檯：受理民眾隨到隨辦單一櫃檯便民服務，採一處收件，全程服務，有效處理民眾申請案件，縮短民眾等候洽公時間。 3. 本所辦公場所規劃設置(如考量洽公動線及無障礙空間規劃)，以符合民眾需求為導向。 4. 設置愛心服務鈴、身心障礙者專用洗手間、身心障礙者專用汽機車停車位、孕婦及育有 6 歲以下兒童者停車位及哺乳室，建構友善無障礙環境。 5. 懸掛服務標示及方向指引(含雙語標示)。 6. 辦公場所全面提供 i-Taiwan 免費無線上網服務。 7. 建置機關網站或網頁設計應符合無障礙網站標準，提供友善多元的網路環境。	各課室

執行要項		執行重點	承辦單位
二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	(五)因應業務屬性及服務性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。	1. 里幹事積極主動服務到府，執行關懷訪視、市容查報、急難紓困及送件各項業務，深耕鄰里。 2. 辦理弱勢老人溫馨送餐服務。	各課室
	(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。	1. 建置民眾建言多元管道，如人民陳情、網站區長信箱。 2. 成立本所 Facebook 粉絲團。	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. 配合 1999 市民專線、線上服務系統及網站區長信箱等，審慎、迅速、正確的處理人民陳情案件。 2. 本所設有專人剪貼書報資料，蒐集民意輿情及建設事項，並會辦相關課室知照，以增進服務效能。	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。	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)置於本所網站供民眾查閱。	各課室
	(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決	對民眾陳情(含社群、輿情)意見回應，依據標準作業流程，並掌握回應時效。	各課室

執行要項		執行重點	承辦單位
三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	問題。		
	(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. 設置單一窗口便民服務櫃檯：受理民眾隨到隨辦單一櫃檯便民服務，採一處收件，全程服務，有效處理民眾申請案件，縮短民眾等候洽公時間。 2. 減少案件辦理過程須附送之紙本書表、證件、謄本數量，免除民眾在機關間往返奔波、不便民的重複申辦程序。	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. 提供線上申辦業務：線上調解申請服務系統。 2. 本所網站提供網址 QR Code，方便民眾以行動裝置掃描進入網站。	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。	1. 建置機關網站或網頁設計應符合無障礙網站標準，提供友善多元的網路環境。 2. 配合上級跨機關資訊平台整合，提升政府資訊資源共享及使用效率。 3. 賡續推動網站提供服務業務申辦資料及表格下載服務，提高申辦成效。	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	1. 里幹事積極主動服務到府，執行關懷訪視、市容查報、急難紓困及送件各項業務，深耕鄰里。 2. 善用企業、民間團體通路、據點、人力、資源及財源、回饋金，共同推動社會救助與福利服務、區內環境綠美化、公共設施改善、	各課室

執行要項		執行重點	承辦單位
四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用 (服務零落差)	務效能。	自住房屋稅補助、獎學金等公益事務，強化政府為民服務功能。	
	(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。	1. 運用多元傳播工具：如本所網站、Facebook 粉絲團、里政資訊網、發布新聞稿、媒體廣告、說明會、記者會、文宣資料、電子字幕機、辦理活動、里鄰長宣導等，讓民眾了解，宣導政府施政理念及執行成效。 2. 本所網站提供網址 QR Code，方便民眾以行動裝置掃描進入網站。	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。	1. 里幹事積極主動服務到府，執行關懷訪視、市容查報、急難紓困及送件各項業務，深耕鄰里。 2. 關懷弱勢族群：結合社會資源，主動參與各項公益事務，擴散政府服務訊息及功能。	各課室
五、開放政府透明治理，優化機關管理創新	(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。	1. 建置機關網站或網頁設計應符合無障礙網站標準，提供友善多元的網路環境。 2. 配合上級跨機關資訊平台整合，提升政府資訊資源共享及使用效率。 3. 賡續推動網站提供服務業務申辦資料及表格下載服務，提高申辦成效。	各課室
	(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	1. 於本所網站建立「公開資訊」專區公開機關基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施、預決算情形及出版品等重要資訊，正確連結並即時更新。	各課室

執行要項	執行重點	承辦單位
六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	創新應用。 2. 相關政府機關及各課室資訊內容與連結正確性，並定期更新檢視。	
	(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。 1. 提供線上申辦業務：線上調解申請服務系統。 2. 透過本所網站、Facebook 粉絲團提供各機關單位刊登最新消息、活動宣導。 3. 本所網站提供分類檢索服務及RSS訂閱功能服務。	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。 1. 由本所各課室依業務作業說明表及流程圖辦理自行評估。 2. 辦理風險管理(內部控制)及內部稽核，檢討及改進各項業務流程。	各課室
	(一)主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。 1. 透過網路區長信箱、Facebook 粉絲團及在地社群網站等管道，蒐集區民對區政建設意見，予以分析及規劃相關服務策略。 2. 辦理弱勢老人溫馨送餐服務。 3. 結合民間資源，落實關懷服務。	各課室
	(二)善用法規調適、資通訊技術應用及流程簡化，擴大本機關或第一線機關服務措施的運作彈性。 1. 提供線上申辦業務：線上調解申請服務系統。 2. 運用社會人力資源，招募志工主動協助引導各項申辦業務服務。	各課室
	(三)結合跨域整合、引進民間 1. 善用企業、民間團體通路、據點、人力、資源及財源、回饋金，共	各課室

執行要項	執行重點	承辦單位
	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。 (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。	同推動社會救助與福利服務、區內環境綠美化、公共設施改善、自住房屋稅減免、獎學金等公益事務，強化政府為民服務功能。 2. 透過多元網路參與管道，蒐集民眾意見及構想，經評估可行後，再予落實執行。 1. 簡化業務申辦作業流程，辦理案件過程減少附送之紙本書表、證件、謄本數量，以免除民眾在機關間往返奔波、不便民的重覆申辦程序。 2. 提升老人及社區活動中心功能，提高場地租借使用率。 3. 結合社會資源積極辦理公益活動，創造政府及公所正面形象，增加社會影響與價值。 4. 強化同仁對機關認同感，加強職能訓練，表揚工作績優同仁，以提升工作士氣。 5. 配合節能減碳政策，使用節(綠)能標章產品，降低服務成本。 6. 區政推動應依受益或使用該項服務民眾人數多寡、受益程度與成本是否合理為執行依據。 7. 於考量社會公平正義價值下，持續推動合理性及可行性服務。

伍、推動及管考：

- 一、平時查核：透過區務會議檢討改進為民服務工作，並就相關缺失研討改進方案。
- 二、年度查核：接受市府考核、訪查與輔導及配合年度評獎作業事宜。

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。