

高雄市大樹區公所 113 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	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
	(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。 (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
<p>(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。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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瞄進入網站。 	<p>各課室</p>
<p>(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。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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。 	<p>各課室</p>

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	<p>(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。</p>	<p>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。</p>	各課室
	<p>(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。</p>	<p>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。</p>	各課室
	<p>(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。</p>	<p>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。</p>	各課室
	<p>(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。</p>	<p>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。</p>	各課室
	<p>(四) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決</p>	<p>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。</p>	各課室

執行要項	執行重點	承辦單位
<p>三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度</p>	<p>問題。</p> <p>(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。</p> <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>(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>(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</p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>1. 提供線上申辦業務：線上調解申請服務系統。</p> <p>2. 本所網站提供網址 QR Code，方便民眾以行動裝置掃瞄進入網站。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>1. 里幹事積極主動服務到府，執行關懷訪視、市容查報、馬上關懷及送件各項業務，深耕鄰里。</p> <p>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、</p>
		各課室
		秘書室
		各課室
		各課室

執行要項	執行重點	承辦單位
<p>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)</p>	<p>務效能。</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，降低其取得服務的成本。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>2. 本所網站提供網址 QR Code，方便民眾以行動裝置掃瞄進入網站。</p> <p>1. 里幹事積極主動服務到府，執行關懷訪視、市容查報、馬上關懷及送件各項業務，深耕鄰里。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
<p>五、開放政府透明治理，優化機關管理創新</p>	<p>(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</p>	<p>各課室</p> <p>各課室</p> <p>各課室</p> <p>各課室</p> <p>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。</p>

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	<p>創新應用。</p> <p>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。</p>	
	<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>1. 提供線上申辦業務：線上調解申請服務系統。</p> <p>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。</p> <p>3. 本所網站提供分類檢索服務及RSS 訂閱功能服務。</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>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。</p> <p>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。</p>	各課室
	<p>(一) 主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。</p> <p>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。</p> <p>2. 辦理弱勢老人溫馨送餐服務。</p> <p>3. 結合民間資源，落實關懷服務。</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. 提供線上申辦業務：線上調解申請服務系統。</p> <p>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。</p>	各課室
	<p>(三) 結合跨域整合、引進民間</p> <p>1. 善用企業、民間團體通路、據點、人力、資源及財源、回饋金，共</p>	各課室

執行要項	執行重點	承辦單位
<p>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。</p> <p>(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。</p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>2. 提升老人活動中心功能，提高場地租借使用率。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>5. 配合節能減碳政策，使用節(綠)能標章產品，降低服務成本。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>各課室</p>

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。