

高雄市大社區公所 108 年度提升服務執行計畫

壹、計畫依據：

高雄市政府 108 年 3 月 12 日高市府研發字第 10830173300 號函頒「高雄市政府 108 年度提升服務實施計畫」

貳、計畫目標：

提升本所行政效能，增進整體服務品質，以「便捷正確服務」、「有感優質服務」、「資訊網路服務」為目標提供符合民眾需求的服務品質。

參、實施對象：本所各課室

參、計畫內容：

執行要項		執行重點	執行單位
訂定「提升服務計畫」	訂定機關年度提升服務品質執行計，具體規劃為民服務工作。	本所依照各項業務特性及年度重點工作，研提服務品質執行計畫，公佈於機關網站及服務場所。	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. 本所訂立標準作業程序(sop)，包括流程說明及流程圖與核辦時限，公布於本所網站，提供民眾申辦時參閱。	秘書室
		2. 本所訂定民眾申辦案件辦理期限，確保於處理時限內完成。	民政課 經建課 社會課
		3. 核辦案件如果超過標準作業時間，會主動告知申請人逾期原因、目前辦理情形及預計完成時間。	民政課 經建課 社會課
		4. 本所於關網站提供各種業務承辦人姓名及電話，提供案件申請人以電話或現	秘書室

		場查詢案件處理情形。並提供受理案件多元查詢管道，包含現場詢問及電話查詢等方式，方便民眾了解案件處理情形。	
		5. 注重同仁提供服務的態度、行為及專業知識，並親切、主動地服務民眾。對於民眾臨櫃或電話諮詢，提供正確、親切及一次完整告知的精確服務，並適時派員參加各項專業研習，提升專業能力以勝任服務工作。	各課室
		6. 鼓勵同仁參加「高雄市政府推動數位學習實施計畫」，透過桌上型電腦、平版電腦、智慧型手機進行線上學習，推動公務人員終身學習，型塑組織學習文化，培訓優質人力，增進政府施政效能。	人事室
		7. 每年定期辦理全面性檢查或檢討縮短各項申請案件作業程序及申請書、同意書、授權書與各式附件如謄本、影本減量，逐步落實免書證無紙化目標。	民政課 經建課 社會課
		8. 推動減少申辦案件核章數及申辦案件書表減量，並推動民眾申辦案件減少檢附書表謄本等書面資料。	民政課 經建課 社會課
		9. 適時盤點檢討不合時宜法規與管理措施，推動簡政便民或智能化服務。	各課室
	(二) 提供民眾易讀、易懂、易用的服務申辦資	1. 於本所網站主動公開服務資訊，如服務項目、常見問題集(FAQ、Q&A)、窗口資	秘書室

	<p>訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。</p>	<p>訊、相關法規、標準作業流程、應備文件等，並以簡明、易讀易懂及易用之形式呈現，方便民眾查閱或運用。</p>	
		<p>2. 提供受理案件現場及電話查詢管道，亦於受理民眾申辦案件時即時告知作業期限。</p>	<p>民政課 經建課 社會課</p>
	<p>(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。</p>	<p>1. 營造友善節能洽公環境，規劃妥適便捷服務動線。以民眾需求為設置考量。</p>	<p>秘書室</p>
		<p>2. 辦公廳舍空間綠化，本所同仁辦公桌放置小型植栽，綠化辦公環境。</p>	<p>秘書室</p>
		<p>3. 提供各項申請書書寫範例、各項文具用品、飲水機、影印機供民眾使用。</p>	<p>秘書室</p>
		<p>4. 同仁於洽公場所或臨櫃服務皆主動招呼民眾，並提供諮詢服務(協助備齊所需證件或文件預審、並告知申辦流程)，並引導至正確櫃台完成申辦程序。</p>	<p>各課室</p>
		<p>5. 安排志工引導服務，規劃便捷申辦動線及標誌提醒，方便民眾洽公。</p>	<p>秘書室</p>
		<p>6. 樓梯二側均裝置扶手及防滑裝置以維護使用樓梯民眾之安全。</p>	<p>秘書室</p>
		<p>7. 每日維護化妝室清潔，提供婦幼、身心障礙者專屬停車位及各項無障礙設施等。</p>	<p>秘書室</p>
		<p>8. 本所審酌各課室業務狀況，於一樓入口處設置本所各課室辦公場所「雙語課室指標標示」，並於1樓</p>	<p>秘書室</p>

		設置「雙語課室標示」提供外國人士合宜服務設施，各承辦人座位前均設置職名牌，載明姓名、承辦業務及其代理人，方便民眾洽公諮詢。	
		9. 提供身障輔助工具(輪椅)供行動不便民眾使用，並提供老花眼鏡、血壓測量器供洽公民眾使用。	秘書室
		10. 定期消防安檢，確保辦公處所安全。	秘書室
		11. 定期檢視洽公環境以及設備檢查，並依實際需要適時更新改善設備並以節能、環保為優先，以符合實際需求。	秘書室
		12. 本所網站符合「身心障礙者權益保障法」之要求，並取得認證標章。	秘書室
		13. 維護網站資訊內容正確，資訊連結正確性，網頁可使用中、英文版，並確實即時更新，保障民眾資訊使用權。各課室隨時檢視網站權管之各項業務資訊內容，避免使用無效或錯誤之訊息，連結的正確性。	秘書室
		14. 機關網站以使用者導向設計，版面配置方便瀏覽、查詢資料使用網站服務。	秘書室
		15. 機關網站隨裝置自動調整版面。	秘書室
		16. 提供 i-Taiwan 免費上網服務。	秘書室
		17. 配合市府實施每年辦理 2 次「電話服務品質及禮貌測試」。	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。	觀摩其他優良服務機 關作法並積極學習， 透過各項業務評鑑及 參與「政府服務品質 獎」評選，藉以鞭策 自身，並提升服務品 質，樹立機關良好形 象。	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。	於本所全球資訊網站 設置意見信箱，以維 護民眾權益，提升服 務品質，限時予以回 應，使民眾知悉本所 處理結果。	秘書室
	(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. 區公所網站設有「 常見問題集 (FAQ)」 ，將民眾意見及回應 內容，置於機關網站 。並透過其回饋轉化 為政策改進依據或施 政參考。	秘書室
		2. 以為民服務網站資 料進行大數據，分析 檢討改進，進而產出 新的服務措施。	秘書室
	(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。	1. 設計執行合適之滿 意度調查，以瞭解民 眾對本機關及各項服 務的看法，將滿意度 調查結果進行檢討與 改善，回饋於業務， 持續精進。	秘書室
		2. 針對公所內部同仁 設計滿意度調查，提 升同仁滿意度是影響 組織發展及服務品質 的關鍵。	人事室
	(四)傾聽民眾意見， 積極回應，有效協助 民眾解決問題。	1. 強化機關陳情管道 、線上即時陳情服務 系統功能及臉書社群 意見，有效處理民眾 陳情、抱怨問題。	秘書室
		2. 對民眾陳情意見回 應，研訂標準作業流 程，並掌握回應時效 。	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。	1. 積極推動全功能櫃台，提供單一窗口服務，促進機關內部橫向聯繫，加強櫃台人員處理各項申辦案件知能，縮短民眾等候時間。	民政課 經建課 社會課
		2. 推動減少申辦案件核章數及申辦案件書表減量，並推動民眾申辦案件減少檢附書表謄本等書面資料。	民政課 經建課 社會課
	(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. 善用跨機關服務資料庫，運用地政、戶政等共用平台線上查調功能，朝免附謄本、影本、簡化流程便捷服務方向推動；並落實個人資料保護及強化申辦安全認證。	民政課 經建課 社會課
		2. 本所線上服務項目，可連結至市府網站「APPS」、「高雄即時通」、「看見高雄」、「e管家 Plus」、「政府資訊公開」專區，以及MyEGov(我的E政府)平臺等各種政府網站。	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. 積極建置跨機關資訊整合平台，提升政府資訊資源共享及使用效率。	秘書室
		2. 本所網站連結市府及其他機關網站之生活服務資訊整合(包含飲食安全、保健醫療、居家生活、交通運輸、教育學習、文化育樂、求職就業、稅務金融、社會福利等)，擴增使用機關數及服務項目，並發展線上申辦功能。	秘書室
	(四)關注社經發展新趨勢，運用	1. 積極建置公共服務物聯網或區塊鏈，提升服務效能。	秘書室

	創新策略，持續精進服務遞送過程及作法，提升服務效能。	2. 機關運用優勢，考量機關任務、服務對象屬性、資源可運用程度，提供跨域整合服務。	各課室
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。	1. 提供身障輔助工具(輪椅)供行動不便民眾使用，並提供老花眼鏡、血壓測量器供洽公民眾使用。	秘書室
		2. 本所審酌各課室業務狀況，於一樓入口處設置本所各課室辦公場所「雙語課室指標標示」，並於1樓設置「雙語課室標示」提供外國人士合宜服務設施，各承辦人座位前均設置職名牌，載明姓名、承辦業務及其代理人，方便民眾洽公諮詢。	秘書室
		3. 統合社會善心資源關懷弱勢：運用社區志工服務，整合民間團體統合各界所捐贈之救濟物資及金錢，並整合統一發放，使經濟弱勢族群方便領取物資。	社會課
		4. 里幹事主動發掘里內待賑個案並即時通報救助。	民政課
		5. 本所運用仁大工業區回饋基金，辦理老人營養午餐，年滿65歲之長輩於周一至周五用餐，只需自付15元，即可至住家附近的便當發放點領取老人營養午餐。	社會課
	(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	1. 協調並運用各里及各社區志工服務，以此整合民間團體與建立社區夥伴關係，透過公部門與社區協力等方式，使志工服務深	社會課

	務可近性。	入社區。	
		2. 善用並聯合社會各慈善機構、民間公益社團協助從事濟貧、安老、扶幼及發放救濟物資等各項公益活動，使弱勢團體獲得協助，以補強政府資源之不足，並結合民間社團人力等資源，協助政府服務訊息擴散。	社會課
		3. 活用里、鄰長系統，協助公務門服務訊息通知及公共事務襄助執行。	民政課
	(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。	建置「非臨櫃辦理」包含：線上申辦的標準作業規範(sop)，登載於機關網站，提供民眾申辦時參閱。	秘書室
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. 本所網站設有「主動公開資訊」專區，包括「政府資訊公開法」第7條所定主動公開政府資訊及基本資料、法令、服務措施及預算情形等重要資訊。	秘書室
		2. 機關網站對外提供文件可編輯者皆已提供ODF文書格式，非可編輯者，採用PDF文書格式，本所的公開資料亦已上載於「高雄市政府開放資料」平台中供各界運用。	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	1. 本所網站提供電子參與途徑：提供民眾意見信箱，每日由專人負責查閱，並分交由業務同仁回應。	秘書室
		2. 將本所網站聯結至「高雄	秘書室

	對話交流。	市政府全球資訊網」各屬專區，及其他政府機關網站，提供民眾友善網路溝通環境。	
	(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。	落實本所內部控制機制業務稽查及每年定期辦理檢討，汰除不必要行政流程以提昇行政效能。	秘書室
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。	1. 蒐集輿情報導，建立新聞輿情管理系統或資料庫，倘有報導本區有關施政消息與事實不符時，應儘速查明原委，由本所指定之發言人統一對外發言，在第一時間對外澄清，以導正社會視聽。	秘書室
		2. 依據「高雄市政府所屬各機關危機事件新聞處理作業規定」由秘書室掌握即時正確資訊，迅速研析並提供媒體適時發布，以利市民瞭解及配合。	秘書室
	(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. 本所線上服務項目，可連結至市府網站「APPs」、「高雄即時通」、「看見高雄」、「e管家 Plus」、「政府資訊公開」專區，以及 MyEGov(我的 E 政府) 平臺等各種政府網站。	秘書室
		2. 本所以行動服務、社群網路等特性，設立「大社區登革熱防疫」、「大社區防災」、「大社區環境維護」3 個 LINE 族群，提供公所同仁公務處理、決策支援及	各課室

		整合通訊三大面之智慧辦公服務，提升行政效率。	
(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.	開辦長青學苑課程提供市民終身學習機會，參加民眾學習到新的知識或才能，實現公共價值，獲得外部效益。	社會課
	2.	本所同仁內部整合，協調並運用各里及各社區志工服務，以此整合民間團體與建立社區夥伴關係，透過公部門與社區協力等方式，使志工服務深入社區。	民政課 社會課
	3.	透過學術單位由高雄大學籌組專家學者組成跨校、跨領域之工作協力機構。協助與強化區公所災害防救作業能力及完成地區災害防救計畫擬(修)訂。	各課室
	4.	本所每周一下午 2 時至 4 時，聘請律師免費為民眾解答法律問題，使民眾疑惑得以獲得解答，是在考量社會公平價值下，政府有責任提供本項服務。	民政課
(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。	1.	運用辦公室自動化系統：因應業務需求，於機關內部設立各課室專用資料夾及公所公用資料夾行政資訊系統作業，促使內部資訊快速流通與容易取得，提升作業效率。	秘書室
	2.	結合派駐本所之「國民年金」、「全民健保」、「就業服務」等服務性業務，與本所承辦服務性業務協併整合、宣導，提供民眾一次性到位主動服務。	民政課 社會課

		<p>3. 本所落實一處收件全程服務，於一處申請、收費及取件，如本所分區使用證明之申請，民眾於一處填寫申請書、繳費，事後本所承辦同仁即協助掛號及繳費，並核發證明給民眾，提供民眾更便捷的服務。</p>	<p>民政課 社會課 經建課</p>
--	--	---	----------------------------

伍、考核與獎勵：

一、執行期間：自108年1月起至108年12月止。

二、管考稽核包含「平時查核」及「年度查核」。

「平時查核」：為各課室應依本計畫實施要領及檢核項目於按季自行檢核推動為民服務辦理情形，並隨時檢討改進。「平時查核」同時實施包含「公文品質及時效查核」、「陳情人民案件處理流程彙編」、「各列管案追蹤考核」、「平時每半年抽查一次員工服務態度及電話禮貌」等項目。

三、「年度查核」：配合市府服務獎參獎期程，請辦理區政業務各課室將為民服務執行情形提送工作成果，俾利彙整考核。

四、將各單位缺失除立即向單位主管轉知並請督導所屬確實改進外，優點則定期於區務會議中表揚並宣導見賢思齊。

五、本年度執行計畫之績效檢討成果將列入明年度執行計畫擬定及考評獎勵之參考。