

高雄市大社區公所 103 年度提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據：

為增進本所服務品質，依據前行政院研考會「全面推廣政府服務流程再造整體規劃報告」及「高雄市政府提升服務品質實施計畫」訂立本執行計畫。

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、持續推動民眾滿意服務，塑造專業、便民、高效率的公共服務形象與聲譽。

（一）擴大民眾參與管道，啟動政府服務。

（二）建構多元服務環境，落實分眾服務。

（三）主動遞送服務資訊，服務零落差。

二、促使政府資訊透明化，提供友善網路服務，確保民眾知的權利與資訊使用權。

(一) 行政服務資訊透明化，服務資訊主動通知、服務流程全程追蹤

(二) 以民眾觀點推動跨機關服務整合，保護個人資料，提供透明、課責、效能、自動化及客製化的全程服務。

三、鼓勵機關積極進行多面向整合各級政府服務功能，統合運用資源，開發創新服務措施，提升卓越服務品質。

(一) 簡化服務流程，進行跨單位協調，整合機關內部資源、建置服務基礎資料庫。

(二) 從民眾受惠角度規劃提供主題式主動服務、網路行動化服務、在地化服務、及服務遞送到宅(最後一鄰)分眾服務的單一窗口

參、實施對象：

一、本計畫以本所民政課、社會課、經建課等為執行單位。〈以下稱為辦理區政業務各課室〉

二、本所人事室、會計室、政風室、秘書室等配合實施。

肆、執行期間：

自民國 103 年 1 月起自民國 103 年度 12 月止，計一年。

伍、執行方法：

一、本所秘書室、辦理區政業務各課室依本計畫實施要領及工作於期限內配合辦理。

二、辦理區政業務各課室應依具體實施內容推動各項為民服務工作，按季自行檢討內部為民服務工作辦理情形，並隨時檢討改進，

以落實計畫執行。

三、由本所組成「為民服務推動小組」〈組織成員由本所主任秘書、人事室主任、政風室主任等組成，並視需要由首長指派相關人士參與〉推動，並依區政業務各課室於每季自我考評後不定期覆核。

陸、管考稽核：

一、本案包含「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；另由本所「為民服務推動小組」各成員不定期覆核。「平時查核」同時施包含「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」等項目。「平時每半年有一次抽查於員工服務態度及電話禮貌」等項目。

二、本所「為民服務推動小組」各成員不定期覆核結果，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，優點則定期於主管會報中表揚並宣導見賢思齊。

三、「年度查核」：配合市府服務品質獎參獎期程，請辦理區政業務各課室將為民服務執行成果提送工作成果，俾立本所彙整並提報參獎申請書。「平時考核」成績及各課室工作成果陳報將列入年度考績參考依據。

四、另對本項執行計畫，有下列情形之一者，由本所「為民服務推動小組」提出，由本所研考簽請獎懲。

(一)對於創新有助於提升服務品質，卻有採行價值或經採行具有績效者。

(二)推動改善行政管理，提升服務效率，加強為民服務，有具體
改
新事蹟者。

(三)其他執行本計畫有特殊貢獻者。

(四)本計畫如有執行不力或績效不彰，由本所「為民服務推動小
組」
輔導改進，情節重大者，應由相關人員依規定議處。

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之參考。

柒、計畫內容

實施要項	執行重點	承辦單位
------	------	------

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。	本所依業務特性、顧客需求及年度重點工作，研訂執行計畫，公佈於機關網站及服務場所，並請所屬執行單位針對其業務特性、民眾需求及當年度擬推動之重點工作，自行訂定執行工作計畫，落實提升為民服務品質工作。	秘書室	
	(二) 考量民眾洽公之便利性及實用性，合宜改造服務場所，合理充實更新服務設施。	1. 營造友善節能洽公環境，規劃妥適便捷服務動線。充實本所「核心設施」「一般設施」及編製本所各樓層平面圖，動態方向引導正確即清楚。包括各項申請書及無障礙設施等，並將各類設施加上使用說明及管理。 一般設施： 提供各項申請書書寫範例、各項文具用品、飲水機、影印機。 核心設施： (1)提供引導服務，規劃便捷申辦動線，方便民眾洽公。 (2)每日維護化妝室清潔、提供一般民眾及懷孕婦女、身心障礙者，停車空間及各項無障礙設施等。		各課室
		2. 本所依「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
		3. 各課室每日整理洽公環境提供舒適、整潔場所，公共區域由秘書室清潔人員負責清掃，彰顯環保作為，以符服務需求。		各課室
	4. 定期檢視洽公環境及設備，並依實際需要適時更新改善設備並以節能、環保為優先，以符實際需求。		各課室	

<p>(三) 建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象，主動協助民眾申辦、導引服務，並提供業務諮詢。</p>	1. 各課室服務同仁配帶識別證件，並主動協助引導民眾，各課室主管於每季填報自我檢核表。	各課室
	2. 由各課室主管進行走動式管理，提供業務諮詢。或招募公所志工協助服務引導。	民政課 經建課 社會課
	3. 提升各承辦同仁電話服務品質，並輔以訓練及測試等方式，強化服務人員回應民眾詢問的「回應品質」及「正確率」，並完成「一次告知」服務。	秘書室
	4. 製編各課室業務「Q&A」放置本所網站，供民眾參考使用。每年辦理2次「電話服務品質及禮貌測試」。	秘書室
<p>(四) 善用傳播媒體及公聽會、說明會、村里民大會等公眾場合針對服務對象及業務特性擬定行銷策略，宣導政府施政措施及執行成效。</p>	1. 施政宣導：對於攸關民眾之各項施政措施、宣導資料及執行成果，運用多元傳播工具〈如公所網站、跑馬燈文宣資料〉使民眾周知。	各課室
	2. 活動宣導：配合公益活動、社區活動或辦理大型活動時如大社三寶活動、本區神農文化季時宣傳政府服務資訊。	各課室
<p>(五) 聯合企業、社會團體辦理或主動參與各項公益事務，擴散政府服務訊息及功能</p>	善用社會各慈善機構、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，並能協助政府服務訊息擴散。	社會課

二、便捷服務程序，確保流程透明

<p>(六)</p> <p>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>觀摩其他優良服務機關作法並積極學習且參與「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。</p>	<p>秘書室</p>
<p>(一)</p> <p>服務流程便利性</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 善用志工協助民眾填寫資料，縮短民眾申辦案件時間。 2. 辦理各項業務如需補正時，依規定開立一次告知單，減少民眾往返奔波。 3. 對於受託國民年金、健保業務，採行一處受理服務，並提供民眾諮詢管道。 	<p>民政課 經建課 社會課 各課室 民政課 社會課</p>
<p>(二)</p> <p>徹底診斷簡化作業流程、辦理時限、申請書表等，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每年定期辦理全面性檢查或檢討各項申請案件作業程序及申請表單減少，申辦案件時所要檢附各種表單，逐步落實免書證無紙化目標。 2. 每年擇一業務，研議檢討，達到減少核章數及簡化流程目的。並提出流程簡化前後之比較，處理時間縮短情形及相關配套措施。 3. 建置服務標準作業規範，登載於本所網站，提供民眾申辦時參閱。 	<p>各課室 秘書室 各課室</p>
<p>〈三〉</p> <p>檢討申辦案件應附繳書證謄本之必要性，並予以減量；配合推動電子謄本政策，提高申辦案件相關資料查驗使用電子謄本認證之比例。</p>	<p>利用市府跨機關電子閘門或資訊共享平台系統，並依據本所「跨機關便民服務資訊平台系統管理要點」協助查詢及驗證地籍資料或戶籍資料，減少檢附地籍圖或戶籍謄本，逐年提昇使用電子謄本認證辦理案件數成長率。</p>	<p>民政課 經建課 社會課</p>

	<p>(四) 公開各項服務標準作業程序資訊。在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，各機關應建立申辦或申請案件公開查詢機制，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。</p>	<p>1 於服務場所及機關網站提供承辦單位及電話，且公布標準處理流程，並主動告知申請人處理程序。</p>	<p>秘書室</p>
		<p>2. 提供民眾電話查詢或現場查詢等流程查詢管道，使民眾瞭解案件辦理進度及程序等相關資訊。</p>	<p>民政課 經建課 社會課</p>
<p>三、探查民意趨勢，建立顧客關係</p>	<p>(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。</p>	<p>依據「高雄市政府及所屬機關處理人民陳情案件要點」訂定人民陳情案件作業規定、訂定處理及管制時效，並列入管制與統計，透過案件型態分析，持續改善服務措施。</p>	<p>各課室</p>
	<p>(二) 廣開民眾建言管道，鼓勵民眾提供建言；重視民眾興革建議及陳情案件，確實依據有關規定，審慎迅速、正確地處理問題。</p>	<p>1. 建置數項民眾意見暢通管道（包含受理人民陳情、區長信箱、民眾建言區等），以維護民眾權益，提升服務品質。</p>	<p>秘書室</p>
		<p>2. 配合 1999 市民專線及線上服務系統要求各課室審慎、迅速在期限內完成該案件的處理。</p>	<p>秘書室</p>
	<p>(三) 建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制及標準作業程序主動為政策辯護或</p>	<p>1. 由秘書室秘書蒐集輿情報導，建立新聞輿情管理系統或資料庫，倘有報導市府施政消息與事實不符時，應儘速查明原委，由本所主任秘書統一對外發言，在第一時間對外澄清，以導正社會視聽。</p>	<p>秘書室</p>

	更正不實內容，以導正社會視聽。	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」由秘書室秘書掌握即時正確資訊，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
	(四) 有系統地建立「常見問題集」(FAQ)管理機制，轉換民眾意見成為服務政策或措施；或透過民眾需求調查規劃服務政策或措施。	本所自行管理「常見問題集」(FAQ)，將民眾意見及回應內容，有系統整理，置於機關網站。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
	(五) 定期辦理民眾意見調查，分析調查結果，改進服務缺失	1. 設計適合本所之滿意度調查表，作為持續提升或改善服務參考。	秘書室
	強化問卷內容及測量方式之設計及評價結果分析；研析滿意度趨勢，並與同性質機關進行比	2. 本所執行服務滿意度調查時，對至本所洽公民眾及本所網站上皆有服務滿意度調查表，作以改進服務措施之參考。	秘書室

	較，供改進服務之參考。	3. 執行本所政風滿意度調查時，以作為廉政施政之參考。	政風室
四、豐富服務資訊，促進網路溝通	(一) 主動規劃公開機關基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施及預決算情形等重要資訊。提供之資訊內容需正確連結並即時更新。	1. 依據「政府資訊公開法」第7條規定主動公開相關資訊，置於網站「公開資訊」專區。(包含機關基本資料、自治法規、執行計畫、預決算情形及回饋金運用明細)。	各課室
		2. 維護網站資訊內容正確，資訊連結正確性，並確實即時更新，保障民眾資訊使用權。各課室應隨時檢視網站權管之各項業務資訊內容與連結是否正確〈依據自我檢核表〉。網站維護依據「高雄市大社區公所網站維護與管理規範」辦理。	各課室
	(二) 機關網站或網頁設計應符合國際評比。網站(頁)資訊檢索應規劃提供多樣性檢索方式；並遵循相關規範標示電子資料，提供分類檢索服務。	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，並取的認證核章。	秘書室
		2. 網站依據「行政機關電子資料流通實施要點」及「行政機關電子資料詮釋資料及分類檢索規範」規定提供分類檢索服務，並提供最新消息及活動。	各課室
		3. 網站提供業務申辦所需資料查詢及表格下載服務。	各課室
		4. 網站提供中文、英文、日文及兒童版等多元語言版本，並增加行動版，提供多元服務	秘書室
	(三) 規劃建置多元化電子參與管道，如意見留言板、線上論壇	1. 提供電子參與途徑：提供民眾意見反映及討論區(如區長信箱、留言板、民意論壇)等基本服務；並依業務需求網路問卷調查。	秘書室

	<p>網路投票、網路民調等，簡化相關互動及操作方式，以提供民眾友善網路溝通環境。</p> <p>(四) 賡續推動網站(線上)申辦業務及服務項目，提供完整申辦資訊及安全申辦認證，並規劃新增申辦項目，提高線上申辦使用率。</p> <p>(五) 鼓勵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。</p>	<p>2. 將本所網站連結至「高雄市政府全球資訊網」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。</p> <p>1. 提供線上申辦服務項目，並佐以引導說明，標示各項申辦案件承辦同仁、連絡電話、作業流程及相關屬性，以利民眾查詢。</p> <p>2. 配合線上服務發展，提供標準申請單，並研擬線上申辦的可能。</p> <p>3. 本所線上服務項目，可連結至市府網站「APPS 機關行動化服務」、「主題網頁」、「線上服務」專區，以及MyEGov(我的E政府)平臺等各種政府網站。</p> <p>4. 配合電子化政府政策能提供多數服務對象取用之線上服務：包含引導申辦、表單下載、服務申辦，並研究預約服務的可能性。</p> <p>本所網站連結其他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)，以資訊系統或作業串流。</p>	<p>秘書室</p> <p>各課室</p> <p>民政課 經建課 社會課</p> <p>秘書室</p> <p>各課室</p> <p>秘書室、</p>
<p>五、創新服務方式，整合服務資源</p>	<p>(一) 強調主動檢討，發掘服務遞送過程及提供方式之問題，運用法令與流程檢討再造、民間資源引進、資訊科技應用等有效率的工具，規劃創新性、整合性的措施以解決服務問題</p>	<p>1. 針對各項業務服務過程就民眾反映或同仁自省發掘問題，並於主管會報中提出檢討改進方案，宣傳落實推動為民服務。</p> <p>2. 辦理為民服務講習，訓練同仁精進服務觀念，並建立回饋機制，由同仁自省籍規劃解決服務問題。</p>	<p>各課室</p> <p>各課室</p>

		3. 結合市府 Web2.0 平台及本所網站及社群網絡，提供民眾各種公務及生活資訊，提升民眾及社會互動。	各課室
		4. 有效運用社會人力資源，投入為民服務工作，提升行政效能。鼓勵本區成立志工隊，並將其編組運用，而能發揮志工服務最大效能。	民政課 社會課
	(二) 檢討現有為民服務工作廣度、深度，並主動協調整合性質重複或相關聯服務工作，針對民眾需求，重新規劃設計有創意之加值服務。	1. 訂定本所「跨機關便民服務資訊平台系統管理要點」利用跨機關資訊共享平台系統查詢及利用，減少各類申請案應檢附書證，提升為民服務	社會課
		2. 規劃推動 〈1〉「臨櫃服務一次ok」 〈2〉「不出門能辦大小事」 〈3〉「主動關心服務到家」。三項流程重點工作。	各課室
	(三) 著眼於服務產出之目的與結果，力求有價值之創新服務型態與方式多元化，以較少的成本得到更好的服務品質，體現社會正義或公共價值。	1. 開辦長青學苑課程提供市民終身學習機會，參加民眾免費或繳交少許成本費用，即可學習到新的知識或才能，體現公共價值。	社會課
		2 運用各里及各社區志工服務，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。	社會課 民政課
		3. 本所運用工業區回饋基金，辦理老人營養午餐，本區設籍年滿65歲老人，每上班日只需繳納15元，即可至住家附近的便當發放點領取便當。	社會課

<p>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。</p>	<p>民政課</p>
<p>5 運用經濟部工業局回饋金，結合里長系統，落實基層建設之改善。</p>	<p>民政課</p>
<p>6 透過里幹事下鄉服務，強化防救災資，社會救助，福利申請，服務資訊之傳遞，服務零誤差。</p>	<p>社會課 民政課</p>
<p>7 運用工業區回饋金辦理全區國小美語課後教學，提升學子應用能力。</p>	<p>民政課</p>
<p>8 整合民間善心人士及慈善機構物資，於特定節日聯合賑濟弱勢。</p>	<p>社會課</p>

<p>(四) 鼓勵機關勇於突破現行機關(單位)間之隔閡，從政府服務資源整合及共享角度出發，規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務。</p>	<p>1. 運用線上服務系統： 以網路方式提供給民眾網路申辦服務，包括服務內容說明、申請書表下載、民眾線上申辦或預約服務等方式之服務，利用資訊網絡管道提供民眾或企業便利服務。</p>	<p>各課室</p>
	<p>各課室</p>	<p>辦公室自動化 服務需求，於機 訊系統作業，促 通與容易取得，</p>
		<p>各課室</p>

		3 社會課	志工隊約 40 人，將其分為組、服務台組、活動組及園藝組。活動組任務為定期探視本區低層居老人；服務組任務為於服務台引導民眾洽公；業務為本所辦理各項活動時後；園藝組為固定修剪本木。	
		4	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整合、宣導，提供民眾一次性到位主動服務。	社會課 民政課
		5	辦理本所為民服務講習，訓練並提升同仁服務新知，安排優良服務機關或企業之觀摩，擷取優點據以改善。	人事室 秘書室

捌、其他：本計畫如有未盡事宜，得依實際需要或另行補充規定。

