

高雄市大社區公所 105 年度提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據：

高雄市政府 105 年 1 月 18 日高市府研發字第 10230055600 號函頒「高雄市政府 105 年度提升服務品質實施計畫」

貳、計畫目標：

提升本所行政效能，增進整體服務品質，提供符合民眾需求的創新服務。

一、優質便民服務

塑造專業、便民、高效率的公共服務形象與聲譽，營造優質服務環境、建構多元服務環境並推動民眾參與公共服務。

二、資訊網路服務

促使本所資訊透明化，提供友善網路服務環境，確保民眾的權利與資訊使用權，建置行動網路服務及擴大民眾參與公共事務管道。

三、創新增值服務

積極進行多面向整合各單位服務功能，統合運用資源，開發創新服務措施，雲端運算科技及提升卓越服務品質。

參、實施對象：本所各課室

肆、計畫內容：

| 執行要項 | 執行重點 (步驟/方法) | 執行單位 |
|------------------|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| 一、提升服務品質，深化服務績效。 | 1. 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，並請所屬執行單位針對年度擬推動之重點工作，落實並提升為民服務 |

| 執行要項 | 執行重點 (步驟/方法) | 執行單位 |
|------|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>品質工作。</p> <p>2. 考量民眾洽公之便利性及實用合宜改造服務場所合理充實更新服務設施。</p> | <p>秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室</p> |
| | | <p>品質工作。</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>2. 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>3. 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>4. 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>5. 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>6. 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。</p> <p>7. 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。</p> <p>8. 定期消防安檢，確保辦公處所安全。</p> <p>9. 本所依「行政院及所屬各</p> |

| 執行要項 | | 執行重點 (步驟/方法) | 執行單位 |
|------|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| | | <p>機關(構)辦理無線上網服務永續發展作業原則」提供民眾 i-Taiwan 網路免費上網服務。</p> <p>10. 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。</p> | |
| | <p>3. 建立服務人員專業親切、具</p> | <p>1. 本所注重服務人員的態度行為及專業知識，並親切主動地服務民眾；並適時</p> | <p>各課室</p> |

| 執行要項 | 執行重點 (步驟/方法) | 執行單位 |
|------|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>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> | <p>派員參加各項專業研習，以精進專業能力，勝任服務工作。</p> <p>2. 承辦人員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)，並由志工引導至正確櫃台完成申辦程序。</p> <p>3. 提升民眾臨櫃或電話諮詢「正確率」強化服務人員回應民眾諮詢的「回應品質」，並完成「一次完整告知」之專業能力，避免讓民眾多次洽詢申辦。</p> <p>4. 編製各課室業務「Q&A」及常見問題集，放置本所網站，供民眾參考使用。</p> <p>5. 每年辦理2次「電話服務品質及禮貌測試」。</p> |
| 4. | <p>善用傳播媒體及公聽會、說明會、村里民大會等公眾場針對服務對象及業務特性擬定行銷策略，宣導政府施政</p> | <p>1. 利用公所網站建置最新消息、公告事項等市政相關訊息，供民眾參考及運用。</p> <p>2. 本所門首設置電子看板跑馬燈，宣揚市政建設、各項服務訊息等，行銷適當的內容。</p> <p>3. 透過里鄰、社區團體或自辦之各項活動進行區政宣導。</p> <p>4. 辦理區特色活動機會，如大社三寶農特產品銷售活</p> |

| 執行要項 | 執行重點 (步驟/方法) | 執行單位 |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | 措施及執行成效。 | 動、本區神農炎帝豐盛季活動，運用多元傳播媒體，宣傳政府服務資訊。 |
| | <p>5. 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> <p>6. 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>1. 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。</p> <p>2. 里幹事主動發掘里內待賑個案並即時通報救助。</p> <p>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。</p> |
| 二、便捷服務程序，確保流程透明 | (一) 設置全功能櫃台，提供單一窗口服務，促進機關內部橫向連繫，加強櫃台人 | <p>1. 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。</p> <p>2. 積極推動單一窗口服務，即「一處收件、全程服務」包括申辦、繳費、取件皆在一櫃完成，減少民眾移櫃辦理。</p> |

| 執行要項 | 執行重點 (步驟/方法) | 執行單位 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| <p>員處理各項申辦案件知能，均衡各櫃台承辦業務，縮短民眾等候時間。</p> | <p>3. 本所服務動線皆經過妥善規劃，並將服務櫃台降低高度，以方便民眾與承辦人面對面溝通，為因應民眾之方便性來設置。</p> <p>4. 加強同仁辦理各項申辦案件知能，並適時調度人力支援，縮短民眾等待時間，減少民怨。</p> | <p>各課室</p> |
| <p>(二) 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> <p>(三) 配合推動電子騰本政策，提高申辦案件相關資料查驗使用</p> | <p>1. 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、同意書與各式附件如謄本、影本減量，逐步落實免書證無紙化目標。</p> <p>2. 本所訂立標準作業程序，包括流程說明及流程圖與核辦時限，登載於機關網站，提供民眾申辦時參閱。</p> <p>3. 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。</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，減少檢附地籍圖謄本或戶籍謄本，逐年提昇使用電</p> | <p>各課室</p> <p>秘書室</p> <p>民政課 社會課 經建課</p> <p>民政課 社會課 經建課</p> |

| 執行要項 | 執行重點 (步驟/方法) | 執行單位 |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>電子謄本認證之比例。</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>子謄本認證辦理案件數成長率。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本所於機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場查詢案件處理情形。 2. 本所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及處理期限。 3. 本所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。 4. 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。 |
| <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> | <ol style="list-style-type: none"> 1. 本所依據行政程序法(168-173條)及「高雄市政府及所屬機關處理人民陳情案件要點」訂定人民陳情案件處理之相關作業規定，專責列管陳情案件，並於期限內函覆陳情人。 2. 配合市府1999市民熱線、市長信箱、線上即時服務系統及本所陳情管道，並 |

| 執行要項 | | 執行重點 (步驟/方法) | 執行單位 |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| | <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事件，確實依據有關規定，審慎、迅速正確地處理問題。</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，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。</p> | <p>於期限內函覆陳情人，強化為民服務。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 於本所全球資訊網站設置區長信箱、民眾建言區等，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。 2. 訂定民眾建議意見(含新聞輿情)處理機制及標準作業程序，並隨時蒐集輿情與民意，檢討並改善不合時宜作法。 <ol style="list-style-type: none"> 1. 由秘書室蒐集輿情報導，建立新聞輿情管理系統或資料庫，倘有報導政府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。 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。 | <p>秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>各課室</p> |

| 執行要項 | 執行重點 (步驟/方法) | 執行單位 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| <p>(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；或透過民眾需求調查規劃服務政策或措施。</p> <p>(五) 定期辦理民眾意見調查，分析調查結果改進服務缺失；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較，供改進服</p> | <p>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。並透過其回饋意轉化為政策改進依據或施政參考。</p> <p>1. 本所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。</p> <p>2. 本所服務滿意度調查主要瞭解民眾對服務的感受(包含員工服務態度、行政效率、洽公環境等)，將滿意度調查結果進行檢討與改善，回饋於業務，持續精進。</p> | <p>各課室</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室</p> |

| 執行要項 | 執行重點 (步驟/方法) | 執行單位 |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| | 務之參考。 | |
| 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。 | 各課室 各課室 |
| | 新服務及開發增值應用。 | 各課室 秘書室 |
| | 3. 維護網站資訊內容正確，資訊連結正確性，網頁可使用中、英、日語且另有兒童版、行動版等，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。 | |
| | 4. 本所網站符合「身心障礙者權益保障法」第 52 條之 2 要求，並取得認證標章。 | |

| 執行要項 | 執行重點 (步驟/方法) | 執行單位 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| <p>(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。</p> <p>(三)規劃建置多元化電子參與管道，如意見留言板、線上論壇、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</p> | <p>1. 本所網站依「政府版型與管理規範」規劃設置，增加兒童版、行動版及多元語言功能(中、英、日文)，並發展行動化服務。</p> <p>2. 本所網站依據「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，包含 Google 索尋及站內索尋，並提供最新消息及活動訊息。</p> <p>1. 本所網站提供電子參與途徑：提供民眾意見反映及討論區(如區長信箱、民意交流區)等基本服務，每日由專人負責查閱，並分交由業務同仁回應；並依業務需求網路問卷調查。</p> <p>2. 將本所網站聯結至「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</p> | <p>秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室</p> |
| <p>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</p> | <p>環境。</p> <p>1. 本所善用資訊科技，就民眾需求的重點，開發網路服務項目，如調解聲請、調解不成立證明書、全民</p> | <p>民政課 經建課 社會課</p> |

| 執行要項 | 執行重點 (步驟/方法) | 執行單位 |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| | <p>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>健保第六類保險對象轉出申請等7項業務，提供民眾更便捷的申辦服務，並研議增加線上申辦項目，提高使用線上服務案件成長率。</p> <p>2. 本所線上申辦服務項目，有佐以引導說明，服務聯絡、預約、服務申辦等服務及相關屬性，方便民眾使用，每年申請案件量均穩定成長，於本所網站首頁，即可申請。</p> <p>3. 本所發展提供線上服務，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。</p> <p>4. 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。</p> | <p>秘書室</p> <p>各課室</p> <p>各課室</p> |
| | <p>(五)鼓勵建置跨機關資訊整合平台，提升政府資訊</p> <p>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</p> | <p>秘書室</p> |

| 執行要項 | | 執行重點 (步驟/方法) | 執行單位 |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| | 資源共享及使用效率。 | 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。 | |
| 五、創新服務方式，整合服務資源 | <p>(一) 運用網路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>(二) 檢討現有為民服務工作廣度、深度</p> | <p>資通訊(ICT)服務導入：搭配導入ICT服務，可有效提升整體便民程度。</p> <p>1. 運用線上服務系統 本所網站提供線上申請服務，如調解聲請、調解不成立證明書、全民健保第六類保險對象轉出申請等7項業務，提供民眾更便捷的申辦服務及預約服務，提升服務效率、以網路打破地域限制。</p> <p>2. 智慧辦公 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」二個LINE族群，提供公所同仁公務處理、決策支援及整合通訊三大面之智慧辦公服務，提升行政效率。</p> <p>1. 提供有價值的創新服務，例如本所創新可線上申請調解聲請、調解不成立證</p> | <p>各課室</p> <p>各課室</p> <p>民政課 經建課 社會課</p> |

| 執行要項 | 執行重點 (步驟/方法) | 執行單位 |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| | <p>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。</p> <p>明書、全民健保第六類保險對象轉出申請、全民健保第六類保險對象變更事項申請及民政業務、經建業務、社政業務等7項申請案件即為改良性的服務作為，創新的目的在於簡政便民。</p> <p>2. 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。</p> <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>社會課</p> <p>民政課 經建課 社會課</p> |
| <p>(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。</p> | <p>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，實現公共價值，獲得外部效益。</p> <p>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。</p> | <p>社會課</p> <p>民政課 社會課</p> <p>社會課</p> |

| 執行要項 | 執行重點 (步驟/方法) | 執行單位 |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| | <p>3. 本所運用大社區工業區回饋基金，辦理老人營養午餐，戶籍設籍本區2年以上，年滿65歲之長者，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老人營養午餐，即考量受益人數較多。</p> <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，是在考量社會公平價值下，政府有責任提供本項服務。</p> <p>5. 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。</p> <p>6. 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整合、宣導，提供民眾一次性到位主動服務。</p> <p>7. 本所辦理分區使用證明及兵役業務，透過市府地政資訊系統及戶役政資訊系統，直接查詢土地謄本之土地狀況及戶籍謄本之個人資料，可使申請人於申請時免附謄本，以達到便</p> | <p>民政課</p> <p>各課室</p> <p>民政課 社會課</p> <p>經建課 民政課</p> <p>民政課</p> |

| 執行要項 | 執行重點 (步驟/方法) | 執行單位 |
|------|---------------------------------------------------------|------|
| | 民且無紙化之目標。 8. 推廣區特色活動，結合地方產業、文化、藝術和景觀宣導，提升區產業能見度繁榮地方。 | |

伍、管制考核：

- 一、執行期間：自民國 105 年 1 月起自民國 105 年度 12 月止，計 1 年。
- 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」：配合市府服務品質獎參獎期程，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，優點則定期於區政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。