

# 高雄市大社區公所 104 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「高雄市政府提升服務品質實施計畫」及參考行政院國家發展委員會「全面推廣政府服務流程再造整體規劃報告」訂立本執行計畫。

## 貳、計畫目標：

提升本所行政效能，增進本所整體服務品質，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、持續推動簡政便民服務，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、促使本所資訊透明化，提供友善網路服務，確保民眾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，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。

二、本所人事室、會計室、政風室、秘書室等配合實施。

### 肆、計畫內容

執行要項		執行重點	執行單位
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、顧及需求及年度重點工作，研提執行計畫，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)	1. 營造友善節能洽公環境，規劃妥適便	各課室

	<p>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。</p>	<p>捷服務動線。充實本所「核心設施」、「一般設施」包含申辦案件單一窗口辦理、網站上各項申請書下載及無障礙設施等，並將各類設施加上使用說明及管理。</p> <p>一般設施：</p> <p>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>核心設施：</p> <p>(1)安排志工引導服務，規劃便捷申辦動線，方便民眾洽公。</p> <p>(2)每日維護化妝室清潔，提供懷孕婦女、身心障礙者專屬停車位，一般民眾的停車空間及各項無障礙設施等。本所設置各項行政設施及輔助文具時，考量「環境友善行為」因素，綠色採購達成百分之百，彰顯環保作為。</p>	
--	--	---	--

		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」提供民眾 i-Taiwan 免費上網服務。	秘書室
		3. 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。	各課室
(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。		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；適時派員參加各項研習，以精進專業能力，勝任服務工作。	各課室
		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。	民政課 經建課 社會課
		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	秘書室

		專業能力，避免讓民眾多次洽詢申辦。 。	
		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。每年辦理2次「電話服務品質及禮貌測試」。	秘書室
(四) 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，宣導政府施政措施及執行成效。 。	1. 施政宣導：應著重「精準行銷」及「分眾行銷」，依據服務對象之不同，運用多元化的行銷方式，如利用公所網站、跑馬燈、文宣資料等，行銷適當的內容。	各課室	
	2. 行銷執行方式：本所配合辦理大型活動，如大社三寶農特產品銷售活動、本區神農炎帝豐盛季活動、社區集會活動時，運用多元傳播媒體(包含電子文宣、在地廣播電台、報紙等大眾傳播媒體)宣傳政府服務資訊。	各課室	
	(五) 聯合企業、社會團	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	社會課

	<p>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>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、便利超商等通路、據點、人力等資源，協助政府服務訊息擴散。</p>	
	<p>(六) 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>	秘書室
<p>二、便捷服務程序，確保流程透明</p>	<p>(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>1. 積極推動單一窗口，包括申辦、繳費、取件皆在一櫃完成，減少民眾移櫃辦理。</p>	<p>民政課 經建課 社會課</p>
		<p>2. 本所服務動線皆經過妥善規劃，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>民政課 經建課 社會課</p>
		<p>3. 積極增設線上申辦案件等「非臨櫃辦理」業務項目，以減少民眾親洽辦理。</p>	<p>民政課 社會課</p>

			經建課
		4. 本所服務遇有承辦同仁其臨櫃民眾較多時，單位主管立即調派其他同仁協助，以減少臨櫃民眾等候時間。	民政課 社會課 經建課
(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。	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、申請表與附件文件減量，逐步落實免書證無紙化目標。	各課室	
	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。	秘書室	
	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。	民政課 社會課 經建課	
(三) 檢討申辦案件應附繳書證謄本之必要性，並予以減量；	1. 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，	民政課 經建課 社會課	

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。	減少檢附地籍圖或戶籍謄本，逐年提高使用電子謄本認證辦理案件數成長率。	
	2. 提供補件一次告知，以方便民眾補件，減少申辦過程補件次數。	民政課 社會課 經建課
(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。	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及處理期限。	民政課 社會課 經建課
	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。	民政課 經建課 社會課
	3. 核辦案件如果超過標準作業時間時，會主動告知申請人逾期原因、辦理情形，預計完成時間。	民政課 社會課 經建課



三、探查民意 趨勢，建立 顧客關係	(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。	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，並管考回覆時限。	各課室
		2. 強化本所陳情管道、線上即時陳情服務系統，建立確認信機制，受理案件處理分析及回覆流程	秘書室
	(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。	1. 建置民眾建言多元管道，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，並限時予以回應。	秘書室
		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，並檢討改善不合時宜作法。	秘書室
	(三) 建立新聞媒體及	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	秘書室

	<p>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>市府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。</p>	
		<p>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。</p>	<p>秘書室</p>
	<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>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。</p>	<p>秘書室</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，供改進服務之參考。	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。	秘書室
		2. 本所設計執行滿意度調查時，重視調查的信度及效度，包括抽樣方法、樣本數代表性、調查結果的分析等。	秘書室
		3. 本所服務滿意度調查主要瞭解民眾對服務的感受，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
四、豐富服務訊，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	1. 本所依據「政府資訊公開法」第七條規定，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. 本所依據「行政院暨所屬機關政府資料開放作業原則」，機關各項業務，優	各課室

資訊內容需正確連結並即時更新。	先以政府資料開放方式推廣予個人、學校、團體、企業提供創新服務及開發增值應用。	各課室
	3. 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
	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。	秘書室
	(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	1. 本所網站依「政府版型與管理規範」規劃設置，逐步增加行動版、多元語言功能，並發展行動化服務。
	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	各課室

	<p>循相關規範標示電子資料，提供分類檢索服務。</p> <p>。</p>	<p>分類檢索服務，並提供最新消息及活動。</p>	
	<p>(三)</p> <p>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，以提供民眾友善網路溝通環境。</p>	<p>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。</p>	<p>秘書室</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環境。</p>	<p>秘書室</p>
	<p>(四)</p> <p>廣續推動網站(線上)申辦業務及服務項目，提供完整申辦資訊</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，並逐年增加</p>	<p>民政課 經建課 社會課</p>

<p>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>線上申辦項目，提高使用線上服務案件成長率。</p>	
	<p>2. 本所發展提供線上服務時，善用跨機關服務資料庫，運用共用平台線上查詢功能，朝免附書證(紙本)、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>各課室</p>
	<p>3. 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，並依據「高雄市大社區公所網站維護與管理規範」管理。</p>	<p>秘書室</p>
	<p>4. 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>各課室</p>
<p>(五) 鼓勵建置跨機關資訊整合平台，</p>	<p>本所網站連結市府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</p>	<p>秘書室</p>

	提升政府資訊資源共享及使用效率。	習、文化育樂、求職就業、稅務金融、社會福利等)，擴增使用機關術及服務項目。	
五、創新服務方式，整合服務資源	(一) 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. 提供有價值的創新服務，「創新」的概念可以是「無中生有」，即突破性、首創性的服務作為；或「有中生新」，即轉換性、改良性的服務作為。創新的目的在於簡政便民。例如本所創新的線上申請服務。	各課室
		2. 各項問題或解決策略的研析可以透過多種的分析工具或行動方案來達成，例如：魚骨圖、SWOT 分析、專案會議、跨機關協調、民眾參與…等，充分蒐集資料、界定問題，找出最佳解決模式，再擬訂行動方案、實施步驟、配套措施及定期檢核改善機制。	各課室
		3. 採用整合性策略工具解決問題，包括 三大重點： (1) 流程整合：	各課室

		包含相關業務的流程、系統整合、機關內部整合，朝表單簡化、減章減會辦。	各課室
		(2) 資通訊(ICT) 服務導入： 本所網站線上申請服務，提升服務效率、以網路打破地域限制。	社會課 民政課 經建課
		(3)結合社會資源： 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
	(二) 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，	1. 服務產出應考量目的與績效： (1)外部效益： 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，獲得外部效益。	社會課
		(2)內部效益： 本所同仁內部整合，例如運用各里及	社會課 民政課



體現社會正義或公共價值。	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。	
	(3)成本合理性： 本所運用工業區回饋基金，辦理老人營養午餐，設籍本區 2 年，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老人營養午餐，即考量受益人數較多。	社會課
	2. 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
(三) 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	1. 流程整合： (1)同機關水平整合： 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	各課室

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>之服務，利用資訊網絡管道提供民眾或企業便利服務。</p> <p>運用辦公室自動化系統：</p> <p>因應業務服務需求，於機關內部運用行政資訊系統作業，促使內部資訊快速流通與容易取得，提升作業效率。</p>	
	<p>(2)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</p> <p>民政課</p>
	<p>(3) 招募本所志工隊約 29 人，將其分為關懷訪視組、服務台組、活動組。</p> <p>關懷組任務為定期探視本區低收入戶及獨居老人；服務組任務為輪班至本所服務台引導民眾洽公；活動組任務為本所辦理各項活動時之人力支援。</p>	<p>社會課</p>
	<p>(4)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。</p>	<p>人事室</p> <p>秘書室</p>

		<p>(5)跨機關水平整合：</p> <p>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。</p>	<p>社會課</p> <p>民政課</p>
--	--	--	-----------------------

### 伍、考核與獎勵：

一、執行期間：自民國 104 年 1 月起自民國 104 年度 12 月止，計一年。

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複核。

四、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；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。

五、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，優點則定期於區政會議中表揚並宣導見賢思齊。

六、「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。

七、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。

八、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。