

高雄市永安區公所 106 年度提升服務執行計畫

壹、計畫依據：依據高雄市政府 106 年度提升服務實施計畫。

貳、計畫目標：

- 一、**公平共享**：便捷服務遞送，確保效能與公平並重，發展適性的正確服務。
- 二、**參與合作**：擴大社會參與，重視服務對象意見回饋，提供有感的優質服務。
- 三、**開放透明**：開放政府治理，建立透明互信的合作環境，帶動創新的加值服務。

參、實施對象：本所各課室。

肆、計畫內容：

執行要項		執行重點	執行單位
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	(一)訂定機關年度提升服務品質計畫，具體規劃為民服務工作。	依據行政院「政府服務躍升方案」及高雄市政府 106 年度提升服務實施計畫訂定本所執行計畫。計畫經審定後公開於機關網站。	秘書室
	(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. 服務人員專業能力 鼓勵同仁透過 e 學中心、港都 e 學苑等政府機關研習課程，學習及提升專業能力管道。並請服務人員於服務時注意態度、行為、接聽電話禮貌的親切、主動的態度。	各課室
		2. 定期檢討表單及作業流程 定期檢查本所於網站上提供之下載申請表單是否正確及各項標準作業規範流程是否正確。	各課室
	3. 訂立標準作業程序/SOP 訂立各項申辦業作標準作業程序及辦理天數，刊登本所網站中提供民眾申辦時參閱。	各課室	

執行要項	執行重點	執行單位
<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>	<p>1. 臨櫃主動引導服務 加強本所臨櫃功能，以主動招呼民眾及諮詢服務，並協助檢查備妥所需之證件、告知申辦流程，並引導民眾至正確櫃台完成申辦程序。</p>	各課室
	<p>2. 一次完整服務 於本所網站中刊登各業務服務電話及辦理流程，落實遇缺案件者以「一次完整告知單」，避免讓民眾多次往返申辦。</p>	
	<p>3. 服務問題系統化 於本所網站提供各項業務諮詢及常見問題集。</p>	
	<p>4. 提升服務流程透明度 於本所網站提供各業務辦理流程及承辦單位及電話，並主動告知申請人各項處理程序。</p>	
	<p>5. 公布標準作業流程 於本所辦公處所及網站提供服務資訊及標準作業流程，並主動告知申請人處理程序及辦理期限。</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>	<p>1. 注重服務禮貌 定期辦理「電話服務品質及禮貌測試」。</p>	秘書室
	<p>2. 友善洽公環境 規劃友善節能洽公環境，雙語課室牌指引服務動線，及無障礙停車格、於等候區設置書報、免費無線上網友善環境。</p>	
	<p>3. 定期維護設施 每年定期檢查辦公環境設備及消防設施，適時改善及更新。</p>	

執行要項	執行重點	執行單位
<p>(五)因應業務屬性及其服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。</p>	<p>1. 免費網路服務設施 本所提供 i-Taiwan 免費上網服務，提供洽公眾等侯時使用。</p>	秘書室
	<p>2. 鼓勵創新研究 鼓勵同仁踴躍提出對本所業務之創新研究案件、運用、治理，配合市府推動獎勵績優績效個案。</p>	各課室
	<p>3. 進行標竿學習 藉由政府服務品質參獎發表案件及課程，促進本所標竿學習的思維及構想藍圖目標。</p>	各課室
<p>二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求</p>	<p>(一)納入民眾參與服務設計或邀請民間協力合作，提供符合民眾需求之服務。</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>	秘書室
	<p>1. 輿情回應機制 針對民眾意見、抱怨及新聞輿情，設有區長信箱及網路社群平台的回應機制，適時回應。</p>	秘書室
<p>2. 常見問題集 (FAQ) 透過民眾經常詢問的案件，整理後回饋轉化為「常見問題集」(FAQ)，置於本所網站供民眾參閱。</p>	秘書室	
<p>(三)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>1. 分眾滿意度調查 針對民眾及同仁對於業務之滿意及意見，根據服務對象及類型的不同，適時進行滿意問卷調查，以瞭解民眾對機關及各項服務措施的感受。</p> <p>2. 民調要符合信度及效度</p>	各課室

執行要項	執行重點	執行單位
	<p>有效設計執行滿意度問卷調查數據，能呈現高信度、效果、真誠度，減少誤差比率。</p> <p>3. 滿意度調查結果回饋業務 針對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>4. 機關內部滿意度調查 機關內部同仁滿意度是影響組織發展及服務品質提升的關鍵，機關應針對內部同仁進行滿意度調查。</p>	
	<p>(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。</p> <p>1. 陳情管道多元化 強化本所陳情管道、線上即時陳情服務系統或、FB 等功能，針對陳情案積極回應。</p> <p>2. 建立處理標準程序 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。建立各陳情管道之 SOP、受理案件處理分析及回覆流程。</p>	秘書室
<p>三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度</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>1. 全功能化單一窗口 建置全功能化單一窗口，提供民眾多種、整合服務-即「一處收件、全程服務」，強調以內部作業取代民眾奔波。</p>	各課室
	<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>1. 線上申辦服務 鼓勵民眾使用市府開發線上申辦及跨平台通用服務。</p>	各課室

執行要項	執行重點	執行單位	
	<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>1. 提升跨域整合服務 積極推動跨課室、跨領域的整合服務，減少民眾的往返奔波。</p>	各課室
	<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，提升服務效能。</p>	<p>1. 多元網路參與管道 提供多元的網路參與管道，供民眾反映意見。另亦應善用 Web 2.0 網路社群 Facebook，觀測重要市政輿情趨勢。</p>	各課室
<p>四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用</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>1. 分眾服務設施 依本區人口結構狀況及民眾需求，重視性別平等及友善國際環境營造，提供銀髮族、外籍人士、新住民…等特殊族群合宜服務設施及資訊。</p> <p>2. 提供弱勢族群適性服務 針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，提供到府、到點服務。</p>	<p>民政課 經建課 農業課 社會課</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>善用社會資源延伸服務據點 善用地社社會資源，於里長及鄰長住處設置服務據點，推動政府服務業務，協助政府服務訊息擴散或申辦服務。</p>	<p>民政課 經建課 農業課 社會課</p>
<p>五、開放政府透明治理，優化機關管理</p>	<p>(一)建構友善安全資料開放環境，落實資料公開透明，便利共享創新應用。</p>	<p>1. 服務資訊主動公開 本所主動公開與組織職責及服務措施等相關資訊，包括「政府資訊公開法」第7條所定應主動公開之政府資訊及基本資料、法令、核心</p>	各課室

執行要項		執行重點	執行單位
創新		政策、服務措施及預決算情形等重要資訊，機關對外提供之文件可編輯者應包含 ODF 文書格式非可編輯者，採用 PDF 文書格式。	
		2. 政府資料開放 本所各項業務在無個資疑慮下應擴大開放資料或 API 供加值應用。將公開資料應上載於「高雄市政府開放資料平臺」，方便各界運用。	各課室
		3. 網站資料連結正確性 本所網站定期更新(含標準作業程序)，並積極維護網站資訊，避免有錯誤、過期資訊或超連結無效等情形。	秘書室
		4. 無障礙網站認證 定期檢視本所網站是否符合「身心障礙者權益保障法」之要求，並取得認證標章。	秘書室
(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。	1. 公民參與 與民眾悠關的重大議題，應適時運用多元管道導入民眾意見，如里民會議等方式，廣邀民眾參與與提供意見。	各課室	
	1. 落實分層負責，簡政便民 適時檢討及調整分層負責明細表，朝減章、減紙、便民又便官的方向推動。	各課室	
(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。			
六、掌握社經發展趨	(一)主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務	對於政策或服務措施等問題，透過媒體、社群網站等多元管道蒐集服務對象意見，並妥適運	各課室

執行要項		執行重點	執行單位
勢，專案 規劃前瞻 服務	策略預為因應。	用分析工具釐清問題，分析瞭解和當前社經發展趨勢或重大關鍵議題的關聯性，及對民眾或利害關係者的重要性等。	
	(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. 運用線上服務系統 鼓勵民眾使用市府網路申辦服務，包括民眾線上申辦、線上繳費、預約服務等方式之服務，利用資訊網絡管道提供民眾便利、彈性服務。	各課室
	(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. 結合社會資源 如運用志工服務，整合民間團體與建立社區夥伴關係，或透過公私協力、異業結盟、群眾智慧等方式，推動公共服務。	各課室
		2. 善用群眾智慧 透過本所網站及Facebook等多元網路參與管道，匯集群眾智慧，參與精進服務措施；由民眾提出意見構想選擇後，再由政府落實。	
(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. 外部效益 (1)從本所現有服務項目中，提出創新服務方式或參採他機關優良服務項目，提升本所機關服務效能及更便利的服務。 (2)對於機關以外有成本降低(或收入增加)、人力減少、物力減少的效果。 2. 內部效益 包括同仁在組織內部整合、標竿學習、公帑節省、成功範例的擴展運用。 (1)機關內部的人力、物力、時間等服務成本降低。	各課室	

執行要項	執行重點	執行單位
	<p>(2)機關內部的工作士氣、配合度、協調性的提升。</p> <p>(3)其他具體內部效益。</p> <p>3. 成本合理性</p> <p>應考量受益或使用該項服務民眾人數的多寡、受益程度與成本是否合理。如不符合成本效益，但在考量社會公平正義價值下，政府有責任提供該項服務，可作為服務策略選擇的例外原則。</p> <p>4. 服務持續性及擴散性</p> <p>要能持續性推動，而非一次性的作為，並具有其他機關移植服務的可行性及擴散性。</p>	

伍、考核與獎勵：

依本所所訂執行計畫辦理，定期進行平時測試及查核，並依本所各類為民服務實施計畫予以優秀人員獎勵。

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。