

高雄市永安區公所提升服務執行計畫

壹、計畫依據：依據高雄市政府提升服務實施計畫。

貳、計畫目標：

- 一、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、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
訂定「提升服務計畫」	訂定機關年度提升服務計畫，具體規劃為民服務工作。	依據行政院「政府服務躍升方案」及高雄市政府提升服務實施計畫訂定本所執行計畫，並經審定後公開於本所網站。	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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本所網站載明人民申請案件項目名稱、應備證件說明、處理期限及承辦人員聯絡電話等資料。 2. 各課室依業務性質不定期檢討各項作業流程及申請表單，並同步更新本所網站人民申請案件各項申請表單及應備證件內容。 3. 受理人民申請案件後，遇有資料或證件不完備者，立即以電話通知其補正。 4. 鼓勵同仁參加專業法規及能力培訓課程，並運用多元管道(網路、研習、觀摩)精進學習，讓服務能力與時俱進。 	各課室
	(二)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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本所網站上明確標示各業務課室及承辦人聯絡電話，以利民眾洽詢及查詢案件申辦進度。 2. 本所網站首頁設置「常見問答」選項，提供各業務單位常見問題集，供民眾可隨時上網了解。 3. 主動提供申請人收件確認訊息，若案件處理超過標準作業時間應主動告知申請人，並提 	各課室

		<p>供逾期主動告知申請人逾期原因、辦理情形，預計完成時間。</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>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 辦公廳舍每日進行環境整理，規劃綠美化作業，內外環境擺設花卉盆栽，掛置優美圖畫及提供舒適、明亮、整潔的洽公場所。 2. 提供民眾使用服務設施，飲用機、洽公桌椅、文具用品、政府文宣、老花眼鏡、雙語標示及輪椅等，提供各年齡層及不同族群民眾完善服務設施。 3. 各課室掛置「雙語名牌」，使民眾洽公更便捷。 4. 本所行政大樓前設置無障礙坡道，並於所外設置「婦嬰優先親善停車位」，便利洽公民眾。 5. 本所設置哺集乳室，關懷攜帶嬰兒的婦女。 6. 本所定期辦理消防安檢、飲水機濾心更換、飲用水水質檢測，另每年清洗水塔並實施辦公場所地板打蠟，提高民眾洽公環境安全性及舒適性。 7. 網站提供多元及便利的資訊檢索服務，以及確保網站內容的正確性及有效連結等，並通過無障礙網站標章認證。辦理活動或專題網站對外宣傳行銷時，提供網址 QR Code，方便民眾以行動裝置掃瞄進入網站。 8. 本所提供 i-Taiwan 免費上網服務。 9. 中午持續接聽電話，回應民眾詢問，延長服務時間。 10. 定期辦理「電話服務品質及禮貌測試」，以提升電話禮貌的品質。 11. 強化臨櫃人員服務禮儀，主動詢問，提供民眾各項服務，如老弱、行動不便者特別服務等，並協助審核應備齊所需證件，協助完成申辦程序。 	<p>秘書室</p>
	<p>(四)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>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 鼓勵創新研究 鼓勵員工市政創新提案，提升機關市政創新及智慧治理能力。 2. 鼓勵標竿學習 透過實地參訪觀摩或網路資訊查詢，學習國 	<p>各課室</p>

		內外績優機關為民服務績優作法。	
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。	建置民眾參與建言及陳情的多元管道，廣納建言，包含與民有約、配合市府線上即時服務系統，人民陳情案件、市長信箱、市長交辦案件及本所網站、FB、區長信箱、公聽會、里政APP等，開放民眾建言管道，對線上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，作為提升服務品質改善參考。	各課室
	(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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 受理市長信箱與1999專線、本所意見信箱、FB粉絲專業民眾訊息陳情案，由研考人員統一受理，轉交負責課室承辦，並追蹤個案進度，提醒承辦人答覆民眾處理情形，提高民眾的滿意度。 2. 主動蒐集輿情報導，建立新聞輿情資料庫，並作檢討分析，提供施政參考。 3. 更新常見問題集(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。 	各課室
	(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。	本所網站建立為民服務滿意度調查，各課室視業務實際需求辦理滿意度調查，以瞭解民眾對機關及各項服務措施的感受。並將滿意度調查結果進行檢討與改善，回饋於業務，持續精進。	各課室
	(四) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 受理市長信箱與1999專線、本所意見信箱、FB粉絲專業民眾訊息陳情案，由研考人員統一受理，轉交負責課室承辦，並追蹤個案進度，提醒承辦人答覆民眾處理情形，提高民眾的滿意度。 2. 辦理意見信箱處理後滿意度調查，以瞭解民眾對本所處理方式的感受。並將滿意度調查結果進行檢討與改善，回饋於業務，持續精進。 	各課室

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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 於一樓辦公室設置各里里幹事、健保、國民年金、社會福利、兵役業務服務窗口，提供最直接便捷之窗口服務。 2. 運用跨機關電子查驗，取代民眾檢附紙本佐證資料，提升民眾洽公便利性。 	各課室
	(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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本所網頁連結高雄市政府民政局線上調解聲請服務，提供民眾線上調解聲請、調解進度查詢、調解文件下載等相關服務，減少民眾往返奔波及簡化流程便捷服務。 2. 本所配合市府民政局推動里政線上 e 指通 APP，提供里長報修、里佈告欄等服務。 3. 本所配合市府推動及使用區政線上 e 指通，提供民眾各項線上申辦、線上預約等服務。 4. 本所網站為響應式設計，方便民眾使用行動裝置瀏覽，並可連結至市府網站「貼心 e 服務」、「資料開放平台」或其他主題網頁專區，方便民眾下載使用。 	各課室
	(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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 配合推動電子謄本政策及朝免附書證或紙本、簡化流程方向推動，於民眾申辦地政及土地使用分區證明等業務，運用「高雄市地籍圖查詢系統」及連結「高雄市土地使用分區及都市計畫資訊核發系統」，查詢所需資料免除民眾檢附謄本文件。 2. 本所網站建置防災專區，經由防災相關網站連結「里民防災卡」、「經濟部水利署防災資訊網」、「高雄市政府防災資訊網」、「中央氣象局」等，以及其他業務相關網頁連結，提供民眾快速查詢相關資訊，以提升政府資訊資源共享及使用效率。 	各課室
	(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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本所提供多元的網路民意表達及政策參與管道，如網站意見信箱、FB 粉絲專頁留言等，提供民眾反映意見。並善用 Web 2.0 網路社群言論(本所 FB 粉絲專頁)，觀測重要市政輿情趨勢。 2. 成立專用 LINE 群組(本區防災群組)，即時流 	各課室

		通本市及本區相關災害及災防訊息，即可立即因應及處理，提升災害防治處理效率。	
四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用(服務落差)	(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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 里幹事利用下里服務時間，主動聯繫、通知、訪視民眾，提高民眾滿意度。 2. 公所大門兩側設置斜坡道，方便行動不便者洽公。 3. 公所外之廣場設置「身障停車位」、「懷孕婦女親善機車位」，以及一般洽公民眾停車位。 	各課室
	(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	<ol style="list-style-type: none"> 1. 結合民間團體辦理各項社會救助。 2. 里幹事主動發掘里內待援個案。 3. 結合里內志工團體參與環境清潔工作。 4. 透過社區關懷據點及社區發展協會資源宣導政府服務資訊。 	民政課 社會課
	(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。	廣續推動網站申請業務，於本所網站提供各項業務申請書表之下載功能。	各課室
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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依「政府資訊公開法」第7條主動公開各項政府資訊。 2. 對外提供之文件，可編輯者用 ODF 文書格式，非可編輯者採用 PDF 文書格式。 3. 本所網站設防災專區主動公開防災避難收容所資訊提供災民即時資訊。 4. 各項業務在無個資疑慮或去識別化下，將本所的公開資料上傳於「高雄市政府開放資料平臺」，方便各界加值運用。 5. 本所網站提供相關業務連結，隨時更新網站資料內容，確保其正確性。 6. 本所網站(中、英文網)通過無障礙AA檢測，取得無障礙網站認證標章。 	各課室
	(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。	多方電子參與管道計有；市長信箱、線上即時服務系統、意見信箱、公聽會…等，回應民眾建言與民眾互動。	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。	<p>簡化作業流程，簡政便民</p> <p>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。</p>	各課室

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。	對於各項服務措施或專案關鍵問題，透過媒體、社群網站等多元管道蒐集服務對象意見，如專業議題、里政 APP 等，針對反映意見，運用專案會議、跨機關協調、民眾參與等各種政策工具，找出最適解決模式，提供有價值的創新服務。	各課室
	(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。	以行動服務、協同合作、本所主管及外勤里幹事 LINE 群組、里政 APP 及防災網等，提供同仁公務處理、決策支援及整合通訊三大面向之智慧辦公服務，以提升行政效率。	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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 結合區內社團辦理社區關懷據點，提供長輩健康促進、各項活動及定點共餐服務並與衛生單位結合辦理疾病預防宣導等衛生保健講座，增加長輩社會參與的機會、活化長輩休閒生活。 2. 結合里內志工團體參與環境清潔工作。 3. 結合區內婦女社會參與促進小組，辦理各項性別意識與婦女成長等活動。 	民政課 社會課
	(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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 在機關本身產出更優、更有效率、更便利服務之餘，致力於對外有成本降低(或收入增加)、人力減少、物力減少、環境改善的效益，或可創造政府正面形象，或社會正面影響與價值者。 2. 服務持續性及擴散性 <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>	各課室

伍、推動及管考：

一、平時考核：本所各課室應依據本計畫加強辦理，平時應自行管理考核，隨時檢討改進服務品質，並依本所各類為民服務實施計畫予以優秀人員獎勵。

二、年度考核：配合市府辦理年度服務獎及年度考核。