高雄市橋頭區公所115年度提升服務執行計畫

壹、 計畫依據

高雄市政府提升服務實施計畫。

貳、 計畫目標

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。

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。

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。

參、 實施對象：

本所各課室及里辦公處人員。

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「政府服務躍升方案」及高雄市政府實施計畫訂定本所執行計畫，公布於機關官網。	秘書室

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) 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. 檢附書表由主管機關統一規定者，依其規定。 2. 利用跨機關共用資訊平台，達到減少檢附之書表(證件、謄本)。 3. 民眾可透過現場或電話向受理人員查詢案件申辦最新進度(限本人)。 4. 本所官網提供承辦單位及電話。 5. 受理各項社會福利案件，於應備文件齊全後，查調各項財稅等資料，依法審核。 6. 檢討本所自行規劃之業務是否有可減量之餘地。	各課室 各課室 各課室 秘書室 社會課 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。	1. 各課室主管進行直接提供民眾諮詢及服務工作，機關長官不定期進行走動式管理。 2. 藉由多元管道刊登宣導政府施政成效及本所各項服務： （1）服務台放置宣導文宣。 （2）請各里里幹事協助廣播宣傳。 （3）於本所官網及臉書張貼訊息。 （4）提供本所適當牆面供懸掛或張貼訊息公告。 3. 於本所官網登載各項業務申辦所需表格，方便民眾使用。	各課室 各課室

執行要項		執　　行　　重　　點	執行單位
	(三)注重服務人員的禮貌態度，提高民眾臨櫃洽公或官網使用的便利性，建置合宜的服務環境。	1.服務項目： （1）提供雙語標示服務。 （2）主動協助民眾正確申辦流程及及協助備齊所需證件。 （3）民眾洽公服務禮儀推動。 （4）電話禮貌運動。 （5）服務台（含總機）提供業務諮詢及活動導引或代轉至業務單位。 2.服務場所： （1）推動本所及里辦公處等區域之環境維護清潔及植栽綠美化工作。 （2）規劃妥適申辦動線，維持辦公環境整潔。 （3）注意談話禮貌及降低音量，不高聲喧嘩。 3.服務設施 （1）辦公室內、走廊間適當位置，放置盆栽並適時維護，請相關負責人員加強巡查。 （2）配合節慶，針對所內各角落妥適佈置，營造年節氣氛。 （3）提供櫃台、座椅、無障礙設施（坡道、專用盥洗室、專用停車位）、電梯、報架、飲水機，符合民眾需求。 （4）服務台放置宣導資料供民眾索取。 （5）提供本所 1、2 樓(i-Taiwan 免費上網)服務。	秘書室 各課室 秘書室 秘書室 秘書室 秘書室 民政課 社會課 經建課

執行要項		執行重點	執行單位
		4.配合市府相關局處辦理洽公環境設備檢查作業，以符服務需求。	秘書室
	(四)因應業務屬性及服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。	1.積極推展機關服務作為，爭取民眾之認同。 2.每年訂定提升服務品質執行計畫，落實優質服務品質。	各課室 各課室
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。	1.提供多元公民參與管道，主動邀請民眾參與，積極推展機關服務作為，爭取民眾之認同。 2.配合就業服務站辦理擴大就業服務及就業博覽會活動，提高就業人口，降低失業率。 3.與在地企業簽訂防災合作備忘錄及聯合駐地軍營兵力共同發揮防救災功能。	各課室 社會課 民政課
	(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。	1.本所官網設置意見信箱服務，提供民眾意見表達之管道。 2.民眾 email 反映之案件由專人回覆。 3.依市府線上即時服務系統之陳情案件辦理該類服務，並主動告知辦理情形。 4.跨課室之業務釐清由主秘邀集相關課室協調處理。	秘書室 各課室 各課室 各課室

執行要項		執行重點	執行單位
	(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。	提供業務「Q&A」，並配合市府相關局處，每季辦理辦理「電話服務品質及禮貌測試」，以提升本所同仁服務品質。	各課室
	(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	1. 本所官網提供意見(區長)信箱服務、民眾可透由網路反映及建議。 2. 政風檢舉不法專用信箱、電話受理民眾檢舉。 3. 里長或里幹事運用多元管道接受民眾之建言陳情並即時向權管單位反映。 4. 對民眾陳情案件妥善回覆。	秘書室 政風室 民政課 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。	1. 於本所官網提供申請書表下載服務，民眾可先填表列印，縮短辦理時程。 2. 運用跨機關共用資訊平台，減少檢附之書表及簡化流程目的。 3. 請各課室承辦案件之人員宣導民眾先行影印必要之書面資料，免於本所排隊影印增加等候時間及影響下一位申辦流程。 4. 各項申請案件及表單修訂均依上級規定之統一作業標準程序辦理。	秘書室 各課室 各課室 各課室

執行要項		執行重點	執行單位
	(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。	1.本所官網符合研考會參考國際規範制定之無障礙網頁規範AA等級。 2.官網設計可確保大多數使用者能正常瀏覽。官網應可隨裝置自動調整版面，使官網易於瀏覽，並清楚呈現重點內容。	秘書室
	(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。	1.配合主管機關政策，熟悉各項政策內容以為民眾提供即時解答或為政策辯護，更正不實內容。 2.必要時輔以平面電子媒體或印製文宣導正社會視聽。	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。	1.落實陳情案件檢討，提出改進建議，俾減少同類陳情案件，並作為創新、改善服務措施參考。 2.民眾之良言美意如經採納或可轉換為服務標的。 3.官網建立「常見問題集」（FAQ）管理機制。	各課室 各課室 秘書室
四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用(服務零落差)	(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。	1. 本區 80 歲以上或行動不便者，在允許範圍內，可以電話申請到府申辦書表服務。 2. 新住民因語言問題不擅表達，轉介新住民關懷據點協助翻譯以服務個多族群。	社會課 民政課

執行要項		執行重點	執行單位
	(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。	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，以提高偏遠或交通不便地區民眾服務及通報機制。	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。	1. 本所官網提供意見(區長)信箱服務,民眾可透由網路及電話反映及建議，本所將由專人回覆，建立友善之網路溝通環境。 2. 本所官網服務園地提供常用表單下載服務及意見信箱線上諮詢管道。	秘書室 秘書室
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。	1. 依「政府資訊公開法」第 7 條主動公開相關資訊於官網。 2. 官網需符合「身心障礙者權益保障法」第 52 條之 2 要求，取得認證標章。 3.網頁內容隨時更新。	各課室 秘書室

執行要項		執　行　重　點	執行單位
	(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.藉由登革熱防治會報及市容整頓聯繫會議召集衛生所、分駐所、社區發展協會、里辦公處等各機關學校共同出席，避免同質性會議重複召開，整合相關行政資源。 （1）每月定期召開登革熱防治會報藉以了解各社區環境問題，髒亂點登陸疫情資訊系統列管追蹤。 （2）由區公所會同區清潔隊、衛生所組成登革熱防治聯合稽查小組，以有效徹底清除登革熱孳生源。 2.運用資通訊設備及里政APP，主動為民眾辦理個案通報、轉介服務系統，成為社區(里鄰)行動化服務的在地窗口。	民政課
	(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。	1.課室主管對課內管轄之事務有整體性之了解，可協助解答民眾疑義，縮短民眾等候時間，並配合研習，提升臨櫃人員服務專業知能。 2.主動招呼臨櫃民眾提供諮詢服務，備齊表單及範例、告知申辦流程及準備文件，並引導至正確櫃台完成申辦程序。。 3.有效均衡各窗口待辦等候人數，縮短民眾等候時間，減少民怨。	各課室

執行要項		執行重點	執行單位
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。	1.每月定期召開區務會議，討論各單位發掘之問題，藉由解決方法整合服務措施。 2.每月定期召開里幹事工作會報，主動發掘問題並宣導政令。	秘書室 民政課
	(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.本所官網提供其他機關最新消息服務，連結至他機關官網，使民眾透過本所官網共享政府資訊資源。 2.本所設置 LED 跑馬燈，提供其他課室最新政策、活動宣導，共享資訊資源。	秘書室 秘書室
	(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.民眾申請各項福利措施所需財產所得證明，直接由國稅局提供跨機關服務。 2.登革熱防治會報及市容整頓會議聯合衛生所、派出所、社區發展協會、里辦公處及本區轄內各機關學校共同舉辦，加強橫向聯繫及垂直整合溝通。 3.以網路方式提供民眾，包括服務內容說明、申請書表下載，利用資訊網絡管道提供民眾便利服務。	社會課 經建課 民政課 秘書室

執行要項		執　行　重　點	執行單位
	(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。	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。	各課室

伍、推動及管考

一、平時查核：結合區務會議，確實檢討改進為民服務工作。

二、年度查核：配合市府辦理年度政府服務獎評獎期程，自行規劃獎懲事宜。

陸、其他：本執行計畫經區長核定後實施，如有未盡事宜，得依實際需要修正適時修正。