

高雄市茄萣區公所114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、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。	依據高雄市政府提升服務實施計畫，訂定本所執行計畫據以推動。計畫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。	1. 公所網站載明各課室業務項目、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. 公所網頁適時更新人民申請案件應備證件內容。 3. 加強各承辦人專業知識，力求正確地回答民眾之洽詢。 4. 各課室依業務性質不定期檢討各項作業流程及申請表單，受理人民	各課室 秘書室 秘書室 各課室

執行要項	執行重點	執行單位
	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。	
(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. 提供案件處理查詢管道，包括現場、電話供民眾查詢回應處理時效。 2. 本所網站公告各課室服務項目、申請資格、應備證件、流程及承辦人電話，提供民眾洽詢。 	各課室 秘書室
(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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 定期辦理「電話服務品質及禮貌測試」規範員工接聽電話應有禮貌，增進電話禮貌的品質。 2. 辦公廳舍每日進行環境整理、綠美化本所辦公環境。 3. 落實公所環保工作，包括垃圾分類、資源回收。 4. 承辦人座位桌上設置「雙語職名牌」，令民眾洽公更便捷。 	秘書室 秘書室 秘書室 秘書室

執行要項		執行重點	執行單位
		5. 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。	秘書室
		6. 中午派遣專人接聽電話，回應民眾詢問，延長服務時間。	秘書室
		7. 教育第一線服務人員，積極主動詢問，建立正面形象。	秘書室
		8. 本所三樓設置哺集乳室，關懷育嬰的婦女。	秘書室
		9. 本所定期辦理消防安檢、飲水機濾心更換、飲用水水質檢測，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。	秘書室
		10. 建置 iTaiwan 無線網路系統，提供洽公民眾使用。	秘書室
		11. 本所提供網址 QR Code 方便民眾以行動裝置掃描進入網站。	秘書室
	(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。	1. 本所與監理機關跨機關整合，提供區民透過自助櫃台機查詢監理業務相關資料及訊息。 2. 本所與高雄市政府勞工局訓練就業中心岡山就業服務站密切合作，於區公所舉辦徵才活動，提供求職者與廠商媒合的優質平台。	秘書室 服務台
二、重視 全程意見	(一)納入民眾參與服務設計或邀請民	1. 網站設置區長信箱，對於民眾之建言，立即檢討並處理，並請業務單	秘書室

執行要項		執行重點	執行單位
回饋及參與，力求服務切合民眾需求	間協力合作，提供符合民眾需求的服务。	<p>位通知民眾處理之結果。</p> <p>2. 利用各項會議、活動、場合及社區社團會員大會等場所導入民眾參與及觀點，藉由發放國民年金文宣品宣導國民年金相關訊息、防災各項資訊、家庭暴力、性侵害防治、兒少保護、老人保護、身心障礙者保護等通報專線，讓與會人員了解相關資訊，確保其權益。</p>	社會課
	(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。	<p>1. 本所網站設置有「facebook」，不定期發布活動訊息並提供民眾建言平台，確保民眾的意見確實被傳達與妥處。</p> <p>2. 受理區長信箱與 1999 專線陳情案，由研考人員統一從單一簽入網站之「線上即時服務系統」受理，轉交負責課室承辦，並追蹤個案件進度，提醒承辦人答覆民眾處理情形，提高民眾的滿意度。</p>	<p>各課室</p> <p>秘書室</p>
	(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。	<p>1. 專人檢閱每日新聞輿情，即時剪報彙整，提供相關的課室及區長知悉，成為回應之參酌依據。</p> <p>2. 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。</p>	<p>秘書室</p> <p>各課室</p>

執行要項		執行重點	執行單位
	(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	強化機關陳情管道、線上即時陳情服務系統功能及 FB 社群意見，有效處理民眾陳情、抱怨問題。	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. 里辦公處受理人民申請案件:本區計有福德里、萬福里、白雲里、嘉賜里、嘉安里、嘉樂里、嘉泰里、嘉福里、和協里、嘉定里、保定里、大定里、光定里、吉定里、崎漏里共計十五里，設置里幹事協助區民辦理各項案件。 2. 本所網站建置課室所經辦業務之「表單下載區」，並定期更新資料，便利民眾下載與填寫。	民政課 經建課 漁業課 社會課 民政課
	(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. 本所網頁連結高雄市政府民政局線上調解聲請服務系統，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. 設置主題分類之跨機關資訊整合平台，方便民眾找尋主題資訊。	民政課 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	本所網站連結內政部役政司線上申辦役男短期出境及結果查詢，提供簡化流程便捷服務。	民政課

執行要項		執行重點	執行單位
	供全程整合服務。		
	(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. 本所網站首頁連結「高雄市政府全球資訊網」查詢服務市府各屬專區或局處網站，提供民眾友善網路溝通環境。 2. 本所網站「里民防災卡」連結本區15里里民防災卡，提供民眾災害應變單位及聯絡方式查詢，增進服務成效。 3. 本所與監理機關跨機關聯合服務，可經由視訊系統對所需洽辦的事項，面對面諮詢簡易的監理業務遠距視訊服務，提升便民服務。 	<p>秘書室</p> <p>民政課</p> <p>秘書室</p>
四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	(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「身心障礙專用停車位」、「懷孕婦女親善機車位」，以及一般洽公民眾停車位。 	<p>民政課</p> <p>秘書課</p> <p>秘書室</p>
	(二)搭配複合策略，延伸服務據點，提高偏遠或	<ol style="list-style-type: none"> 1. 運用志工協助發放本區低收入戶救濟物資，並於四大廟宇定點提供區民簡易健檢活動，不定期訪 	社會課

執行要項		執行重點	執行單位
	交通不便地區民眾的服務可近性。	視獨居老人，提升本所關懷親民形象，協助本所推廣各項活動，提升服務品質。 2. 藉由國樂團暨才藝培育計畫以及區內各大廟宇重大節慶所提供的演出計畫，推廣傳統音樂藝術，以達「學校社區化，社區學校化」之效。	民政課
	(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。	賡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。	經建課 漁業課 社會課 民政課
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. 行政大樓門前設置電子看板，運用跑馬燈進行政令宣導，令民眾知悉。 2. 網站建置最新消息區，並即時更新，令民眾掌握市政與本區業務重點。 3. 本所網站資訊即時更新，提供民眾正確訊息。	秘書室 秘書室 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	1. 成立婦女社會參與促進小組，開辦講座及教學課程，鼓勵婦女朋友積極參加公共活動表達訴求。 2. 受理民眾 1999 免付費陳情電話、	民政課 秘書室

執行要項		執行重點	執行單位
	政策溝通及對話交流。	市長信箱、區長信箱等多元管道，提供民眾參與管道，並請業務單位通知民眾處理結果。	
	(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. 運用「衛福部全國社會福利津貼給付資料比對資訊系統」，業務單位可用此系統查詢戶政、社政資料，增進服務成效。 2. 二代公文整合系統線上簽核，業務單位依權限分層負責，朝減紙、便民的方向推動，提升為民服務品質。	社會課 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。	1. 每個月邀集區內各機關學校、各社區社團、各里辦公處及志工隊等相關單位、團體與人員，共同召開「市容整頓綠美化協調會」，聽取各界建言及策劃改進方案，藉以強化市容美化，加強整頓區內各髒亂點，營造清新乾淨的環境。 2. 藉由每月邀請區內各機關學校、衛生單位、各社區社團、各里辦公處及志工隊等相關單位與人員，召開「登革熱防治協調會」，提早完成防疫措施。 3. 結合社區發展協會資源並有效運用台電回饋金，加強維護區內非都市計畫公園及綠地環境設施。	各課室 各課室 經建課

執行要項	執行重點	執行單位
(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。	善用網路社群成立「茄萣區災害應變中心」、「茄萣區里政 Line」、「茄萣區政聯絡網」LINE 群組，強化公務服務及資料互聯的智慧辦公，提升行政效率。	民政課
(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. 運用志工隊與社區關懷照顧據點結合，提供區內長輩及獨居老人關懷訪視與慰問，並作為弱勢家庭個案通報轉介之媒介。 	社會課 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. 每星期二晚上 7 點 30 分至 8 點 30 分邀請李律師，於本所提供免費法律諮詢服務，解決民眾法律疑義。 2. 本所結合本區 4 大廟宇辦理各項藝文活動，藉此傳遞政府各項政令宣導增進政務推行，全面提升政府績效並豐富民眾藝文素養。 3. 本區 65 歲以上長者或 55 歲以上原住民，於春節、重陽節，發放 	秘書室 民政課 社會課

執行要項	執行重點	執行單位
	<p>1, 600 元、600 元敬老禮金。</p> <p>4. 於端午節發放給身心障礙者慰問金 2000 元。</p> <p>5. 凡父母一方設籍本區 6 個月以上，且新生兒初設籍於本區，每一胎補助 6000 元。</p> <p>6. 發放區民生活扶助金。</p> <p>7. 委由社團辦理實物銀行，提供發放各項物資並媒合各項資源確實提升照顧弱勢家庭及邊緣戶之效益。</p> <p>8. 為落實關懷社區長者，推動在地社區社團，成立社區關懷據點，提供照顧長輩服務課程。</p> <p>9. 辦理區民喪葬津貼，符合連續設籍本區滿 1 年以上區民死亡，發放 2 萬元津貼。</p> <p>10. 辦理補助本區各國中、小營養午餐費用。</p> <p>11. 發放績優學童獎勵金（國小升國中、國中升高中）。</p> <p>12. 里民土葬、火葬補助。</p> <p>13. 配合市政府綠美化政策，針對區內閒置公有土地進行簡易綠美化工作，並鼓勵區內地方團體認養，營造清新乾淨環境，提供區民完善休憩空間。</p>	<p>社會課</p> <p>社會課</p> <p>社會課</p> <p>社會課</p> <p>社會課</p> <p>社會課</p> <p>民政課</p> <p>民政課</p> <p>民政課</p> <p>經建課</p>

執行要項		執行重點	執行單位
		14. 配合市府「一區一特色」施政方針，辦理烏魚海鮮美食節活動，行銷地方特產。	漁業課
		15. 植樹節配合農業局辦理「植樹節苗木贈送活動」，宣導植樹意義，供區民實際參與種植，一起打造綠色健康美好生活環境。	漁業課
		16. 網站公告即時消息，包括避難場所、防災宣導等，全方位服務民眾。	秘書室

伍、推動及管考

平時查核：由區長為召集人、主任秘書為副召集人與各課室主管組成執行小組，擬訂本執行計畫，強調全體參與，依課室分工確實執行。並由執行小組不定期考核執行情形，列管缺失，並追蹤管制。各課室執行情形，作為年度績效評核之獎懲參考。

陸、其他：本計畫若有未盡事宜，得依實際需要修正或另行增減內容。