

高雄市湖內區公所107年度提升服務執行計畫

壹、計畫依據

依高雄市政府 107 年 1 月 29 日高市府研發字第 10730149200 號函暨「高雄市政府 107 年度提升服務實施計畫」辦理。

貳、計畫目標

提升本所行政效能，增進整體服務品質，提供符合民眾需求的創新服務，並落實良善治理、維護社會公義。

一、持續推動民眾滿意服務，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(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。

- (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。

(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) 從民眾受惠角度進行跨機關合作，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

高雄市湖內區公所各課室。

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107年度提升服務實施計畫訂定本所執行計畫，並經審定後公開於機關網站。
	(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。	秘書室統整各課室業務據以研訂。
	1.專業訓練與服務禮儀 注重服務人員專業及態度，熟稔服務流程及相關法規。 對於民眾臨櫃或電話諮詢，提供正確、迅速、親切、一次完整告知的精確服務，避免重複洽詢申辦。 運用多元管道精進學習，讓服務能力與時俱進。	秘書室。
	2.簡政便民服務 不定期檢查或檢討各項作業流程及申請表單，減併表單或減少民眾應檢附的文件種類，包括申請書(表)、同意書、	區長會同主任秘書不定期召集各課室主管。

		<p>授權書、證件正本、影本、謄本等。</p> <p>盤點檢討現階段不合時宜法規與管理措施，推動無紙化簡政便民服務。</p>	
		<p>3. 訂立標準作業流程(SOP)</p> <p>訂定申辦案件 SOP，內容包括流程步驟、說明、流程圖、檢具文件、核辦時限等。</p> <p>SOP 登載於機關網站服務場所，提供民眾申辦時參閱。</p>	各業務課訂定後由秘書室登載公布。
		<p>4. 提升線上申辦服務項目</p> <p>運用自然人憑證、視訊等身份確認方式，提升線上申辦服務項目，減少民眾洽公往返。</p>	各業務課。
	<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</p> <p>主動招呼臨櫃民眾提供服務，協助備齊所需證件或告知申辦流程，並引導至正確櫃台完成申辦程序。</p>	服務台(秘書室)。
		<p>2. 一次完整服務</p> <p>持續提升臨櫃及電話服務品質，強化服務人員回應民眾詢問的「回應品質」及「正確率」(包含能精準地回答問題、主動提供正確的完整資訊)完成「一次告知」服務。</p>	秘書室協調各課室推動。
		<p>3. 服務問題系統化</p> <p>透過民眾經常詢問的案</p>	各業務課室提供問題，由秘書室彙整登

		件，整理後回饋轉化為「常見問題集」(Q&A)，置於機關網站供民眾參閱，並持續更新之。	載公布。
		4.提升服務流程透明度 受理案件後主動告知承辦約莫時程或進度，並適度簡介實際流程，使民眾能了解案件承辦之內容，減少因不瞭解或溝通誤會所產生之紛爭。	各業務課室。
		5.公布標準作業流程 於本所辦公場域及本所網站(頁)提供各課室業務承辦人之聯絡資訊，並公佈相關業務作業流程及應攜帶文件書表，主動揭露民眾所需之資訊。	秘書室蒐集整合推動。
		6.申辦案件多元化查詢管道 提供受理案件多元查詢管道(包含現場、電話、網路、傳真等)，方便民眾使用。	各業務課室。
		7.降低補正引起之不便 減少申辦過程之補正次數，盡量能以電子處理、補正或相關替代方案達成查詢或補正之目的。	各業務課室。
	(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	1.檢覈服務行為友善性 本所網頁建置「服務品質暨設施滿意度調查」以及每年度二次本所自行舉辦「電話服務品質	秘書室。

	<p>便利性，建置合宜的服務環境。</p>	<p>及禮貌測試」。</p>	
		<p>2.服務設施合宜程度 以友善環境方式規劃節能洽公環境及便捷服務動線，並進行辦公廳舍綠化。 充實核心設施或一般設施(例如：單一窗口或多功能櫃檯、申辦動線、書表填寫範例、雙語標示、停車空間、性別或無障礙設施等)。 設置各項行政設備時，考量「環境友善行為」因素，彰顯環保作為。</p>	<p>秘書室。</p>
		<p>3.不定期維護環境設施 不定期辦理洽公環境設備檢查並適時更新改善維護其品質。</p>	<p>秘書室。</p>
	<p>(五)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。</p>	<p>1.免費網路服務設施 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」持續提供並維護(i-Taiwan 免費上網)服務，並創設本所 APP 軟體之服務。</p>	<p>秘書室。</p>
		<p>2.進行標竿學習 透過實地參訪觀摩或網路資訊查詢，學習國內外績優機關為民服務績優作法。 積極參加「政府服務獎」，藉由參獎設定標竿自我躍升。</p>	<p>秘書室。</p>

		3.鼓勵創新研究 鼓勵本所員工就市政創新進行提案，提升本所市政創新及智慧治理能力。	秘書室。
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.建置民眾參與多元管道 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，如透過問卷、訪談討論、公眾論壇、工作坊、提點子機制、i-voting...等方式，蒐集民眾對服務需求；或邀集民眾共同參與服務設計。	秘書室。
		2.善用群眾外包或社會資源 利用民間網路社群資源或既有實體部門，邀請合作，針對公共議題協力合作。	區長會同主任秘書召集各課室執行推動。
	(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.建立輿情回應機制 針對民眾意見、抱怨及新聞輿情，設有相關的回應機制，妥善掌握回應時效。並針對處理結果分析檢討改進，進而產出新的服務措施。	區長會同主任秘書召集各課室回應辦理。
		2.更新常見問題集(Q&A) 管理「常見問答」(Q&A)，將民眾意見及回應內容，有系統整理，置於本所網站。透過相關回饋意見轉化為政策改進依據或施政參考。	秘書室統整公布。
		3.大數據分析	秘書室。

		以社群網站或陳情系統資料進行陳情型態、地域分佈、回覆時限、滿意度...等相關數據統計分析，做為未來改善之參考。	
	(三) 傾聽民眾意見，積極回應，瞭解民眾對服務的看法，並據以檢討改善既有措施。	1.陳情管道多元化 強化本所信箱、網頁留言、陳情管道、線上即時服務系統或FB等功能，針對陳情案積極回應。	秘書室協調各受陳情課室。
		2.建立處理標準程序 依據行政程序法 (§168~§173)及「高雄市政府及所屬機關處理人民陳情案件要點」處理人民陳情案件，以最有效且低成本的方式回應處理民眾的陳情。	秘書室協調各受陳情課室。
三.便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	(一) 減除業務作業流程中不必要會辦程序，提高業務申辦便捷度。	檢討本所業務會辦之必要性，藉由核章數減少產生對外民眾便捷之效果，並積極落實分層負責精神。	區長會同主任秘書，視需要召集各課室主管。
	(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.線上申辦服務 針對民眾需求開發線上服務項目，例如:服務聯絡、預約、申辦、網路繳費、取件通知及查詢等服務及相關屬性，方便民眾使用。	各實際使用平台之業務課。
		2.逐年擴展線上服務項目 衡酌民眾需求及經費預算，探索增加線上申辦項目的可能性。另一方面，提高目前使用線上服務案件成長率，並廣	各實際使用平台之業務課。

		為宣導，鼓勵民眾和本所員工使用。	
		3.行動化主題服務網頁 機關已發展之線上服務項目及行動化主題服務網頁，可連結至市府網站各區：「資料開放平台」或其他主題網頁專區，方便民眾運用。	各實際使用平台之業務課。
(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.本府跨機關便民服務資訊平臺 運用本府「跨機關便民服務資訊平臺」及「跨機關便民服務線上申辦系統」功能，並擴增平臺使用機關數及服務項目，朝免附書證或紙本、簡化流程方向推動。	各實際使用平台之業務課。
		2.設置主題專區 鼓勵設置單一主題之跨機關資訊整合平台，方便民眾集中找尋主題資訊，例如：或是「我的E政府」、「性別主流化專區」、「婦女園地」...等。	秘書室統整各實際使用平台之業務課。
(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.多元網路參與管道 提供多元的網路民意表達或市政參與管道，如留言板、民意論壇、Facebook、民意調查、等，提供民眾反映意見。並善用 Web 2.0網路社群言論（如 FB），觀測重要市政輿情趨勢。	秘書室。
		2.市府網站 Web2.0專區 將本所與民眾互動式電子參與途徑(如 QR code 服務) 連結至「高雄市	秘書室。

		政府全球資訊網」各屬專區，提供民眾友善網路溝通環境。	
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。	1.分眾服務設施 審酌業務狀況及外部顧客需求，提供銀髮族、新住民...等特殊族群合宜服務設施及引導資訊。	秘書室協調各業務課室推動。
		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，運用行動科技服務，提供到家、到點服務。	各業務課室。
	(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。	善用社會資源延伸服務據點 善用企業、社區、便利超商、民間社團(NGOs)通路、據點等各項資源，補強本所行銷資源與人力之不足，協助相關服務訊息擴散。	各業務課室。如社會課結合社區；經建課結合企業廠商；民政課結合里長、他機關學校等。
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.政府資訊主動公開 依據「政府資訊公開法」第7條規定，主動公開各項政府資訊。	秘書室。
		2.政府資料開放運用 各項業務在無個資疑慮或去識別化下主動開放資料或 API 提供外界加值應用。 本所公開資料依規定上載於「高雄市政府開放資料平臺」，方便各界加值運用。	秘書室統整各業務課室所提供資料彙整上載。
		3.網站資料連結正確	秘書室。

		<p>性</p> <p>本所網站以中、英文呈現，資料定期更新維護，避免有錯誤、過期資訊或連結無效等情形。</p>	
		<p>4.無障礙網站認證</p> <p>本所網站符合「身心障礙者權益保障法」第52條之2要求，已取得 A+ 認證標章。</p>	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。	<p>1.公民參與</p> <p>利用各種場合就施政方針的反映事項、建議落實的追蹤制度以及效率效果兼具的辦理成果機動宣導，使民眾能有效參與並享有本區區政成果。</p>	區長會同主任秘書召集各課室執行推動。
		<p>2.民眾參與虛實並用</p> <p>暢通民眾參與多元管道（包含首長信箱、隨案問卷調查、座談會、公聽會、公共論壇，或自訂公共議題張貼於機關網站共用平台等）。</p>	區長會同主任秘書召集各課室執行推動。
	(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>	區長會同主任秘書不定期召集各課室主管。
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。	對於公共服務、區政發展重大議題或爭議性問題，可透過媒體、社群網站等多元管道蒐集民眾意見，或運用輿情分析系統工具分析變化趨勢，了	秘書室統合各課室執行推動。

		解民眾或利害關係者的意見與發酵強度，據以釐清問題、界定問題範疇。並運用政策工具(例如法規調適、流程簡化、跨機關整合、資料開放共享、引進社會資源、資通訊等)，力求確實解決服務或公共問題。	
	(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。	運用線上服務系統 擴展網路申辦服務項目，包括民眾線上申辦、線上繳費、預約服務等方式之服務，提供民眾便利、彈性服務。	各業務課室。
	(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 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、異業結盟等方式，推動公共服務。	區長會同主任秘書召集各課室主管辦理。
		2.善用群眾智慧 透過多元網路參與管道，匯集群眾智慧或群眾外包力量，協助解決區政問題。	區長會同主任秘書召集各課室主管辦理。
	(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 在機關本身產出更好、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。	區長會同主任秘書召集各課室主管辦理。

		<p>2.內部效益 包括同仁在組織內部整合、標竿學習、ICT 技能的運用、公帑節省、成功範例的擴展運用，或是機關內部的人力、物力、時間等服務成本降低以及工作士氣、前瞻性、協調性的提升。</p>	<p>區長會同主任秘書召集各課室主管辦理。</p>
		<p>3.成本合理性 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>區長會同主任秘書召集各課室主管辦理。</p>
		<p>4.服務持續性及擴散性 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>	<p>區長會同主任秘書召集各課室主管辦理。</p>

伍、推動及管考

一、平時查核

每月主管會報確實檢討民眾申請或陳情等相關為民服務工作，並由區長會同主任秘書就各承辦課室辦理不定期業務督導查核。

二、年度查核

配合高雄市政府年度政府服務獎評獎期程，規劃辦理各課室查評，並視實際狀況獎勵與懲處。

陸、其他

本執行計畫如有未盡事宜，得依實際需求修正或另行補充規定。