

高雄市彌陀區公所 111 年度提升服務執行計畫

壹、計畫依據：

高雄市政府 111 年 1 月 5 日高市府研發字第 11130018500 號函頒「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：本所全體人員

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「高雄市政府提升服務實施計畫」訂定機關年度執行計畫，據以推動。計畫經審定後公開於機關網站。	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. 訂定標準作業流程(SOP) 訂定各項申辦案件 SOP，並登載於本所網站、服務場所，提供民眾申辦時參閱。	各課室
		2. 提升服務專業能力 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(網路、研習、觀摩)精進學習，讓服務能力與時俱進。	各課室
		3. 簡政便民服務 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、授權書、證件正本、影本、謄本等。	各課室

		4. 提升線上申辦服務項目 建置調解申辦業務之「非臨櫃辦理」線上申請案件，利用線上申辦提升服務品質，減少民眾洽公往返。	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. 服務資訊公開透明 於服務場所及機關網站主動公開服務相關資訊，如服務項目、常見問題集、窗口資訊、相關法規、應備表件、書表範例等。	各課室
		2. 一次完整服務 於本所網站中刊登各業務服務電話及办理流程，如遇有文件尚未備齊案件者，提供申請民眾「一次完整告知單」，避免讓民眾多次往返申辦。	各課室
(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。		1. 注重服務禮貌 定期辦理「電話服務品質及禮貌測試」。	秘書室
		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，及提供書表填寫範例、無障礙及婦女停車格、於等候區設置書報、免費無線上網友善環境。	秘書室
		3. 定期維護設施 每年定期辦理檢查 1 次辦公環境設備及消防設施，適時改善及更新。	秘書室
		4. 臨櫃主動引導服務 加強本所臨櫃功能，主動招呼民眾提供諮詢服務，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。	各課室
		5. 網站使用便利性 機關網站提供多元及便利的資訊檢索服務，並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等級 A 之認證。	秘書室
(四) 因應業務屬性服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。		1. 免費網路服務設施 鼓勵依「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」提供(i-Taiwan 免費上網)服務。	秘書室
		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，並配合市府推動獎勵績優績效個案。	各課室

		3. 鼓勵標竿學習 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。	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. 建置公民參與多元管道 建置民眾意見參與多元管道，如人民陳情、網站信箱、座談會、滿意度調查等管道及市府線上即時服務系統功能，便捷民眾申訴管道，多元即時反應民意，紓解民怨。	各課室
		2. 善用群眾網站或社會資源 利用公、私部門網站共用平台區、網路社群，邀請地方人士共同協力合作。	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。	1. 建立輿情回應機制 針對民眾意見、抱怨及新聞輿情及網路社群平台的回應機制，市府線上 1999 服務系統，適時回應。	各課室
		2. 更新常見問題集 (FAQ) 透過民眾經常詢問的案件及問題，於本所網站中設置「常見問題集」(FAQ) 專欄提供民眾參閱。	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。	1. 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，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。	各課室
		2. 民調要符合信度及效度 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。	各課室
		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。	各課室
	(四) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	陳情管道多元化 強化本所陳情管道服務、設置意見信箱及 FB 社群網站等平台，積極回應。	秘書室
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	1. 全功能化單一窗口 建置里政全功能化單一窗口服務，提供民眾多種業務服務功能，即「一處收件、全程服務」，強調以內部作業取代民眾往返奔波。	各課室
		2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本 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。(例如：	各課室

	務申辦便捷度。	戶政、役政、社政系統資源)	
	(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：線上書表下載、線上聲請調解等服務，方便民眾使用及申辦。	各課室
		2. 行動化主題服務網頁 本所網站設定民眾常用政府網站連結服務網站，如「高雄市政府全球資訊網」、「內政服務熱線 1996」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。	1. 善用跨機關便民服務資訊平臺 運用「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，朝免附書證或紙本、簡化流程方向推動。	各課室
		2 提升跨域整合服務 積極推動跨縣市、跨部門、跨領域的整合服務，提升資源共享之整合服務，減少民眾往返奔波。	各課室
		3. 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：「性別主流化專區」、「新住民培力發展資訊網」…等。	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	1. 多元網路參與管道 儘可能提供多元的網路參與管道，供民眾反映意見，亦善用 Web 2.0 網路社群臉書，觀測重要輿情趨勢。	秘書室

	務效能。	2. 市府網站 Web2.0 專區 將市府與民眾互動式電子參與途徑 (Web2.0 網路社群、Facebook) 及查詢服務聯結至「彌陀區公所全球資訊網」網站，提供民眾友善網路溝通環境。	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. 分眾服務設施 依本轄區人口結構狀況及顧客需求，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。	各課室
		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。	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	善用社會資源延伸服務據點 善用在地社會資源，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。	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。	1. 政府資訊主動公開 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、核心政策、服務措施及預決算情形等重要資訊，於本所網站中刊登公開，提供之文件可編輯者包含 ODF 文書格式及非可編輯者如 PDF 文書格式等。	秘書室
		2. 網站資料連結正確性 定期檢視更新本所網頁中、英文資料是否正確，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
		3. 無障礙網站認證	秘書室

		定期檢視本所網站是否需符合「身心障礙者權益保障法」之要求，並取得認證標章。	
	(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。	公民參與 與民眾悠關的重大議題或爭議性議題，適時運用多元管道導入民眾意見，如透過座談會、公所粉絲專頁…等方式，廣邀民眾參與。	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。	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
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。	規劃社會關懷服務 對於關鍵議題，透過媒體、社群網站等多元管道蒐集服務對象意見，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。	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。	善用資通訊技術以簡化流程 1. 善用網站網頁及臉書，宣達區政重大資訊等相關訊息。 2. 透過 LINE 群組強化公務連繫及資料互聯，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。	結合社會資源與民間團體，運用志工服務，透過公私協力、異業結盟、群眾智慧，並透過跨機關線上資源整合等方式，推動公共服務。	各課室
	(四)權衡服務措施的必要	1. 外部效益 運用多元化之行銷方式(如報章、在地	各課室

	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。	電視台等大眾傳播媒體、機關網站、社群網站等)行銷地方特色及傳遞政府服務訊息，強化行銷成效。	
		2. 內部效益 透過區務會議、課室會議、員工座談會等提升機關內部的工作士氣、配合度及協調性。	各課室
		3. 成本合理性 考量民眾需求及成本合理性，規劃更有價值之服務，以最少成本投入達到更好的服務品質。	各課室

伍、管制考核：

- 一、平時查核：依據本所所訂執行計畫加強辦理，確實檢討改進為民服務工作，並就本所內各單位（課室）辦理不定期查核。
- 二、年度查核：配合市府年度提升服務品質作業時程，於次年1月提送年度執行成果。

陸、實施與修正：

本執行計畫奉核後施行，若施行期間尚有未盡事宜，得依本方案規定或實際需要補充修正。