

高雄市田寮區公所 107 年度提升服務執行計畫

壹、計畫依據：

行政院函頒「政府服務躍升方案」及高雄市政府 107 年 1 月 29 日高市府研發字第 10730149200 號函頒「高雄市政府 107 年度提升服務實施計畫」。

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：本所各課室皆需參加。

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執行計畫，具體規劃為民服務工作。	107 年 4 月完成訂定執行計畫，俟市府核備後公佈於本所網站並函本所各課室據以執行，落實提升為民服務工作。	各課室
	(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。	1. 訂定標準作業流程(SOP) (1)訂定各項申辦業務明確作業程序，以利民眾有所依循，縮短辦理時間。 (2)每年檢討各項作業流程及申報表單，經內部共同研議，達到減併表單減少核章數及簡化流程目的。 (3)民眾申辦業務表單及範例登載於機關網站及服務場所，提供民眾申辦時參閱。	各課室

執行要項	執行重點	執行單位
	<p>2. 提升服務專業能力</p> <p>(1) 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。</p> <p>(2) 落實代理制度，提升承辦人員專業知能，消除「只代不理」之現象。</p> <p>(3) 透過員工月會及員工教育訓練，提昇員工專業職能與服務品質。</p> <p>(4) 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，避免重洽詢申辦。</p>	各課室
	<p>3. 簡政便民服務</p> <p>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資料，如戶籍謄本、身分證正本及地籍圖、財稅資料等。</p>	各課室
(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>1. 服務資訊公開透明</p> <p>(1) 本所網站上明確標示各業務課室及承辦人聯絡電話，以利民眾查詢案件申辦進度。</p> <p>(2) 於本所官網首頁設置「常見問答」選項，提供各業務單位常見問題集，並提供網際網路結合行動載具、QRcode，藉個人行動載具迅速傳遞供民眾可隨時上網了解。</p> <p>(3) 於服務場所及本所網站提供相關法規、應備表件、書表範例等，供民眾參用。</p>	各課室
	<p>2. 申辦案件多元化查詢管道</p> <p>(1) 提供受理案件多元查詢管道，如現場、電話查詢、收件收據等，並於受理案件後主動告知申請人案件辦理進度。</p> <p>(2) 本所網站連結役政署查詢役男體(複)檢查結果及短期出境，供民眾查詢其申辦進度。</p>	各課室

執行要項	執行重點	執行單位
<p>(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便利性，建置合宜的服務環境。</p>	<p>1. 臨櫃主動引導服務</p> <p>(1)強化服務台功能，主動招呼臨櫃民眾，提供申請書表範例、業務文宣等資料供民眾索取，並引導至正確櫃台完成申辦程序。</p> <p>(2)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> <p>(3)推動單位主管走動式管理，主動協助引導民眾申辦業務及瞭解同仁臨櫃服務禮儀，對民眾有爭議事項，適時解答民眾疑難。</p>	各課室
	<p>2. 檢覈服務行為友善性</p> <p>每月由各課室主管輪流辦理「電話服務品質及禮貌測試」，分析結果簽報並據以改善。</p>	秘書室
	<p>3. 服務設施合宜程度</p> <p>(1)洽公環境設置雙語及出入動線引導標示。</p> <p>(2)每日更新當日報紙供洽公民眾閱覽。</p> <p>(3)規劃性別及無障礙設施與空間(如停車位、電梯、哺乳室等)。</p> <p>(4)每年至少 1 次辦公設備檢查(包括各項申辦動線、雙語標示、環境綠美化、停車空間、等候區設施及無障礙設施之檢討)，營造友善親切洽公環境。</p> <p>(5)提供 i-Taiwan 免費上網服務。</p> <p>(6)確保公共安全，定期辦理電梯、消防、建物、電器及飲用水等設施安全檢查，提供安全無虞的辦公環境。</p>	秘書室
	<p>4. 網站使用便利性</p> <p>(1)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。</p> <p>(2)對外宣傳行銷時，提供本所網站 QRCode，方便民眾以行動裝置掃瞄連結本所網站。</p>	秘書室
<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，</p>	<p>1. 鼓勵創新作為</p> <p>鼓勵同仁積極參與市政創新提案，並獎勵績優績效人員。</p>	各課室

執行要項	執行重點	執行單位
	<p>發展優質服務。</p> <p>2. 鼓勵標竿學習</p> <p>(1)積極參加各項競賽(例如政府服務獎、金檔獎、人事、役政、民政、社政等各項業務評鑑、數位學習競賽等)藉由對外參獎提升服務品質,樹立機關良好形象。</p> <p>(2)不定期至標竿學習機關交流、學習,以為創意發想泉源;透過分析觀摩機關的最佳實務,應用至本機關,以獲得品質、作業程序與管理面的績效改善。</p>	各課室
<p>二、重視全程意見回饋及參與,力求服務切合民眾需求</p>	<p>(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。</p> <p>建置公民參與多元管道</p> <p>本所網站提供為民服務滿意度問卷調查,提供改善事項及建議事項。</p>	各課室
	<p>(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> <p>1. 建立輿情回應機制</p> <p>(1)針對民眾陳情案件及新聞輿情,掌握時效立即回應,並建立案件追蹤,案件完成後進行分析檢討改進,並提出新的服務措施。</p> <p>(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。</p>	各課室
	<p>2. 更新常見問題集(FAQ)</p> <p>於本所官網首頁設置「常見問答」選項,提供各業務單位常見問題集,供民眾可隨時上網或利用行動載具、QRcode,了解各項常見問題。</p>	各課室
	<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> <p>(1)於本所網頁提供民眾意見及滿意度調查,作為精進業務及提升整體服務品質之參考。</p> <p>(2)滿意度調查結果,於主管會報中提出檢討與改善,並提出改善措施,持續精進,以提升民眾滿意度。</p>	各課室
<p>三、便捷服務遞送過程與方式,提升民眾生活便利度</p>	<p>(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</p> <p>1. 全功能化單一窗口</p> <p>(1)於一樓大廳設置各里里幹事、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。</p> <p>(2)各服務窗口申辦、繳費、取件全程服務,免除民眾奔波。</p>	各課室

執行要項	執行重點	執行單位
便捷度。	2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本 (1) 配合市府推動跨機關資訊整合平台應用，鼓勵相關課室申請使用，透過戶役政電子閘門提供各有關機關查詢民眾簡易資料，取代民眾檢附紙本佐證資料，提升民眾洽公便利性。 (2) 結合社會局向社會福利平台利用稅務電子閘門系統查調稅籍資料，以辦理社會福利相關業務為限。	各課室
(二) 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. 善用本府跨機關便民服務資訊平臺 (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，於民眾申辦地政業務，運用「高雄市地籍圖查詢系統」，查詢所需資料免除民眾檢附謄本文件。 (2) 連結「戶役政單一簽入系統」，查詢役男申請家庭因素服替代役、補充兵役及申請提前退役等案件所需戶籍資料，免附戶籍謄本。 (3) 連結兵役局網頁逕行完成役男兵籍調查線上申辦系統作業。 (4) 跨市府民政局戶政資訊平台輔助申辦各項業務，免提供戶籍謄本，減少民眾的往返奔波。	各課室
	2 提升跨域整合服務 (1) 配合國稅局所得稅申報業務，受理民眾申報所得稅服務，減少民眾奔波。 (2) 配合監理機關舉辦機車檢驗服務，嘉惠偏遠地區民眾。	各課室
	3. 設置主題專區 (1) 本所網站設置防災專區、國際交流專區及廉政專區。 (2) 加強跨機關資訊整合平台之連結，活絡網路間之交流，方便民眾點選主題資訊，提升政府資訊資源共享及使用效率。	秘書室
(三) 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 (1) 網站設置「意見信箱」連結高雄市政府線上即時服務系統提供民眾申訴及建言管道，並設專人管理，迅速處理民眾申訴案件。 (2) 網站設置問卷調查，辦理為民服務滿意度調查，檢討改善缺失。 (3) 網站公開服務措施，網頁置常見問題、活動消息等，提供民眾隨時點閱。	各課室

執行要項	執行重點	執行單位
	2. 網站建置便利連結 (1) 網站首頁版面排版配置符合民眾需求，提供多項超連結網頁，方便瀏覽、查詢資料及使用網絡服務。 (2) 本所網站提供便利連結至市府重大政策及民生訊息重要連結，如里民防災卡、長照 2.0 等專區。	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	(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. 民眾服務設施 (1) 設置身障專用廁所、導盲磚、樓梯兩側均設置有扶手，防滑處理等無障礙設施。另停車場設置身心障礙者專用停車位及孕婦專用停車位，便利身障及孕婦民眾停車洽辦業務。 (2) 服務櫃台以國、英雙語製作服務項目標示牌及指標導引。	秘書室
	2. 提供弱勢族群適性服務 (1) 透過社區關懷據點定期訪視、電話問安老人，提供送餐服務。 (2) 針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，各里幹事提供到府、到點服務。 (3) 結合民間團體辦理關懷社會弱勢族群發放物資。 (4) 透過各里里幹事，結合設立家戶訪問各類保全對象名冊，並媒介社會慈善團體提供協助資源。	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 (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。 (5) 各里幹事為提供服務可近性，延伸服務據點，每日下午下里推動政府服務業務，協助政府服務訊息擴散或申辦服務。	民政課 社經課
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. 政府資訊主動公開 (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) 本所網頁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。	各課室

執行要項	執行重點	執行單位
	2. 政府資料開放運用 於無個資疑慮下應開放資料提供外界 加值應用。公開資料應上載於「高雄市政府 政府開放資料平臺」，方便各界運用。	各課室
	3. 網站資料連結正確性 (1) 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。 (2) 網站設專人維護管理，網頁（中、英 文語）資料定期更新，並積極維護網站 （頁）資訊，避免有明顯錯誤、過期資 訊或超連結無效等情形。	秘書室
	4. 無障礙網站認證 本所網站符合無障礙規範之要求，並取 得認證標章 2.0。	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。	公民參與 透過辦理各里宣導活動及各項會議，廣邀 民眾參與，提供民眾參與管道，對與眾悠 關的重大議題，導入民眾意見。	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。	簡化流程，簡政便民 (1) 適時檢討及調整分層負責明細表，落實 分層負責，朝簡便行政的方向推動，以 符便民服務意旨。 (2) 為簡政便民，民眾申請低收證明文件減 化審核及行政作業，依分層負責授權主 管課長決行完成申請作業。	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。	定期邀集區內各機關、各里辦公處等相關 單位，每月召開「登革熱聯繫會報」，策 劃改進方案，加強整頓區內各髒亂點，營 造清新乾淨的環境。 民政課
	(二) 結合跨域整 合、引進民間資 源、社會創新及 開放社群協作 策略，務實解決 服務或公共問 題。	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。 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。 民政課 社經課

執行要項	執行重點	執行單位
(三)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 (1)結合社區發展協會及公益團體設置關懷據點，讓老人能在熟悉的環境與親人、鄰居、老朋友一起活動、互相關心、分享生命的經驗，在地服務使機關節省人力、物力產出更好更有效率及更便利的服務。 (2)透過合作關係，補助社區、團體發展資源共享進而降低人力、物力成本，達到社會福利綱領，政府結合民間倡導活躍老化，鼓勵老人社會參與，提供教育學習機會，營造悅齡親老與世代融合社會正面價值。	各課室
	2. 服務持續性及擴散性 持續推動結合社區設置關懷服務據點及服務項目，以建立在地化服務體系。	各課室

伍、推動及管考：

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，並視實際需求就本所內各課室辦理不定期查核。

二、提報年度執行成果：

配合市府年度作業時程，於次年1月提報年度執行成果。

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，得視實際需求補充修正。