

高雄市田寮區公所提升服務執行計畫

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。	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。	各課室
	訂定標準作業流程(SOP) <ol style="list-style-type: none"> 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
	服務及時、一致性 <ol style="list-style-type: none"> 1. 訂定機關或民眾申辦案件的辦理期限，確保於處理時限內完成。 2. 案件處理超過標準作業期限，應主動告知申請人，逾期原因、辦理現況、預計完成時間。 	各課室

		3. 定期追蹤分析案件處理情形，維持服務措施處理的一致性。	
		服務人員專業 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。 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。 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。 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。	各課室
		檢討流程與作業方式 1. 定期更新網站提供之各項表單。 2. 善用市府單一簽入提供之地籍圖資系統及機關資訊共享平台，供各申辦業務查詢用戶籍、地籍等資料，並於遵守個人資料保護法之規範下使用，減化民眾檢附紙本文件，並減少民眾往返奔波之辛勞。	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。	服務資訊公開透明 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。 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，並定期依據法令及政策修正辦理問與答之更新，本所網站可藉個人行動載具迅速傳遞供民眾可隨時上網了解。 3. 於服務場所及本所網站提供相關法規、應備表件、書表	各課室

		4. 範例等，供民眾參用。	
		案件查詢管道 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。 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。	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。	服務設施合宜程度 1. 洽公環境設置雙語及出入動線引導標示。 2. 每日更新當日報紙供洽公民眾閱覽。 3. 規劃性別及無障礙設施與空間(如停車位、電梯、哺乳室等。 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。 5. 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。 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。 網站使用便利性 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。 2. 版面配置提供考量方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務，分類呈現。 3. 提供站內檢索服務。	秘書室	秘書室

		<p>4. 網站網頁應以中、英文呈現，並定期確保網站內容的正確性及有效連結。</p> <p>5. 通過無障礙網站標章2.0認證彙集相關服務於主題網頁(web2.0)，提高使用便捷性。</p> <p>6. 提供(i-Taiwan)上網服務。</p>	
		<p>服務行為友善性</p> <p>1. 強化臨櫃人員服務禮儀，主動詢問，提供民眾各項特別服務等，並協助審核應備齊所需證件，協助完成申辦程序。</p> <p>2. 檢覈服務行為友善性由秘書室辦理「電話服務品質及禮貌測試」，分析結果簽報並據以改善，並於網站設有滿意度調查。</p>	各課室
		<p>民眾臨櫃洽公的便利性</p> <p>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>	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。	<p>檔案管理標竿學習</p> <p>透過實地參訪觀摩或網路學習等方式參考金檔獎績優機關作法。</p>	秘書室 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。	<p>參與式服務</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>	秘書室

	<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>善用各類意見調查工具 彈性運用其他機制瞭解民眾對服務的評價，並提出執行情形及結果。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建立多元管道，蒐集民眾意見。例如區長電子信箱，網站滿意度調查、 臉書粉絲專頁 (FB)，提供民眾反映意見。並善用 Web 2.0 網路社群言論 (如 FB、YouTube、LINE 等)，觀測重要市政輿情趨勢。 2. 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。並針對處理結果進行滿意度調查，分析檢討改進，進而產出新的服務措施。 3. 蒐集常見問題 (Q&A、FAQ) 蒐集民眾經常詢問的案件，整理後回饋轉化為「常見問題」，置於機關網站供民眾參閱。 	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>服務滿意度調查</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 	秘書室
	<p>(四) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。</p>	<p>傾聽回應民眾意見</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 強化機關陳情管道，設置區長信箱、線上即時陳情服務系統功能及公所臉書 (FB) 社群意見，有效處理民眾陳情、抱怨問題。 2. 建立輿情回應機制對民眾陳情 (含社群平台、里鄰輿情) 意見回應，研訂標準作業流程，並掌握回應時效。 	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，提高業務申辦便捷度。</p>	<p>單一窗口整合服務</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 2. 各服務窗口申辦、繳費、取件全程服務，免除民眾奔波。 	各課室
		<p>減除申辦案件需檢附之書表謄本</p> <p>運用跨機關電子查驗，取代紙本佐證資料。簡化書表謄本之數量或比率、擷節民眾辦理時間及規費。</p>	各課室
	<p>(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。</p>	<p>開發線上申辦服務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 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。 3. 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
		<p>強化跨平台通用服務，增加使用意願</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. 確保跨機關平台資料交流維護安全及線上服務使用者隱私權保護措施，每月定期稽核戶政資料查調使用情形。 	各課室

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)	(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。	政府資訊資源共用共享 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
	(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. 突破成長： 機關運用優勢克服劣勢，考量機關任務、服務對象屬性、資源可運用程度後，排除各項不利因素達成服務目標。例如：跨域整合服務、遠距視訊服務、行動戶所、網路直播行銷..等。 2. 優化服務： 機關核心業務範疇內，設定服務目標，運用多元策略，提出符合機關任務、更具挑戰性、特色、吸引力、豐富性之服務措施。	各課室
	(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。	分眾適性(客製化)服務 1. 主動服務： 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。 2. 在地化服務： 因應所轄地區或業務之特性，整合服務客群之需求，提供在地化、客製化之服務。 3. 專人全程服務： 改變由民眾四處奔波洽辦業務的服務模式，由政府機關內部進行協調整合，提供專人全程服務。	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。	延伸服務據點 善用在地社會資源，推動政府服務業務；如社區、民間社團(NGO)、便利超商、學校...之通路、據點、人力等資源，協助政府服務訊息擴散或申辦服務。	各課室

		服務可近性 關注服務對象屬性、居住地區差異及數位落差情形，運用多元策略，促進服務可近性。	各課室
	(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。	遠距科技服務或行動網絡服務 考量遠距民眾需求，以數位科技提供遠距服務，例如：提供視訊、Skype、行動系統…等，或利用網絡(APP)遞送服務，例如：高雄市區政線上 e 指通提供民眾線上申辦、預約功能。	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. 政府資訊公開 依「政府資訊公開法」第7條，主動公布相關資料於機關網站；或匯集於市府網站/主題網頁(例、政府資訊公開平台)。	各課室
		2. 資料開放、共用共享 從民眾應用面思考，盤點業務服務資料，並於結構化及去個資識別化後，採開放格式或應用程式介面方式對外開放，供使用者依需求連結下載及利用，並定期檢視及更新資料。並匯集於市府網站-資料開放平台，方便加值應用創新服務。	各課室
	(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 公共服務或與民眾悠關的重大議題或爭議性議題，應適時運用多元管道導入民眾意見，如透過公民參與、公眾論壇、公聽會、工作坊、審議式民主、網路提案、i-voting、社群對話、體驗…等方式，廣邀民眾參與，協同解決問題。	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。	精實內部作業 1. 機關聚焦核心業務，簡化流程推動服務創新。 2. 適時檢討分層負責明細表，減章便民精進服務。	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。	服務規劃-具前瞻全觀思維 對於市政發展重大議題或爭議性問題，透過意見蒐集、界定問題並運用政策工具(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)，解決服務或公共問題。	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。	善用法規調適、資通訊技術以簡化流程 適時檢討及修改現有的法規，以及簡化內外部作業流程。	各課室
	(三)結合跨域合、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。	跨域合作 以政府一體全程服務的概念，整合跨單位、跨機關、跨縣市、跨中央機關服務，並引進民間資源、社會創新及開放社群協作等策略，公私協力解決公共服務問題。 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
	(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。	服務永續 1. 服務措施能持續運作，並轉化為本機關或所屬機關例行性服務項目。 2. 服務措施可供其他機關標竿學習並具擴散效應。	各課室

伍、推動及管考

一、平時查核

依據本型計畫加強推動為民服務工作，並視實際需求針對各課室辦理不定期查核。

二、提報年度成果

配合高雄市政府作業期程，於次年1月底前提報執行成果。

陸、其他：

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。