

高雄市梓官區公所 104 年度提昇服務品質執行計畫

壹、計畫依據：

行政院國家發展委員會政府服務創新精進方案及高雄市政府提升服務品質實施計畫

貳、計畫目標：

- 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。
- 二、促使政府資訊透明化，提供友善網路服務，確保民眾知的權利與資訊使用權。
- 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。

參、實施對象：

本所民政課、社會課、經建課、秘書室等單位。

肆、計畫內容

實施要項	執行重點	執行方法	承辦單位
一、 提升服務品質，深化服務績效	(一)訂定機關年度提升服務品質執行計畫，具體規劃為民服務工作範圍。	本所針對整體服務目標、能量、業務特性、民眾需求、資源配置情形及擬推動之重點工作，訂定提升服務品質執行計畫後公開於網站或公共場所，以落實提升為民服務品質工作。	秘書室
	(二)考量民眾洽公之便利性及實用性，合宜改造服務場所及更新服務設施。	每年至少 1 次辦公設備檢查（包括各項書表範例、文宣資料、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），倘有不符民眾之需求者，適時予以改善或更新，塑造親切洽公環境。	秘書室

實施要項	執行重點	執行方法	承辦單位
	(三) 塑造專業、便民、高效率的優質服務形象。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 選派適當人員擔任第一線服務工作，強化臨櫃人員服務禮儀、電話禮貌，並提高工作勝任度，主動引導、協助民眾各項申辦業務。 2. 由單位主管進行走動式管理，提供業務諮詢，建立機關專業、親切、具責任感之優質形象。 	<p>民政課 社會課 經建課</p>
	(四) 善用傳播媒體及公聽會、說明會、里民大會等公眾場合宣導政府施政措施及執行成效，爭取民眾認同及肯定。	對於攸關民眾之各項施政措施、宣導資料及執行成效，運用網路、走馬燈、大型活動、里長會報等使社會大眾周知。	<p>各課室</p>
	(五) 結合社會資源主動參與各項公益事務，擴散政府服務訊息及功能。	善用企業、民間團體通路、據點、人力、資源及財源來補強政府資源之不足，並達到機關、企業、民眾三贏局面。	<p>各課室</p>
<p>二、 便捷服務 程序，確 保流程透 明</p>	(一) 加強櫃台人員處理各項申辦案件統合運用知能，均衡各櫃台承辦業務。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 第一線服務單位設置全功能櫃台，提升承辦人員專業知能。 2. 建立「民眾人潮疏散機制」，有效均衡各櫃台等待人潮，縮短民眾等候時間，減少民怨。 	<p>民政課 社會課 經建課</p>

實施要項	執行重點	執行方法	承辦單位
	(二)徹底診斷簡化作業流程、辦理時限、申請書表等，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。	1. 定期檢討各項作業程序及申請表單，並將各項標準作業規範建置於本所網站或服務場所，提供民眾申辦參閱。 2. 於網站建置各課室各項業務之申請書表，以供民眾下載使用。	各課室
	(三)檢討申辦案件應附繳書證謄本之必要性，並予以減量，提高申辦案件績效。	推動機關辦理案件過程減少附送之紙本書表、證件、謄本數量，以免除民眾在機關間往返奔波、不便民的重覆申辦程序。	民政課 社會課 經建課
	(四)建立申辦或申請案件公開查詢機制，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。	1. 建置網路查詢系統、電話、案件公告看版或現場查詢等流程查詢管道。 2. 建議承辦人員提供「退件一次告知單」使民眾了解，案件辦理程序及進度等相關訊息。	民政課 社會課 經建課 秘書室
三、 探查民意趨勢，建立顧客關係	(一)建立民眾抱怨處理機制，提供即時、有效之處理方式，減少處理時間成本，降低民眾抱怨頻率。	確實依據民眾意見反映及陳情案件作業規定與處理程序，由專人負責登錄，分派處理，列入管制，訂定處理期限（不得逾 30 日）建構內部稽催機制。	秘書室

實施要項	執行重點	執行方法	承辦單位
	<p>(二)廣開民眾建言管道，鼓勵民眾提供建言；重視民眾興革建議及陳情案件，審慎、迅速、正確地處理問題。</p>	<p>建置民眾意見之暢通管道（如書面或以電子郵件、區長信箱、人民陳情、公聽會等管道）。</p>	<p>各課室</p>
	<p>(三)建立新聞媒體及輿論回應機制，適時為政策辯護或更正不實內容，導正社會視聽。</p>	<p>倘有報導本區消息與事實不符時，應儘速查明原委，務必在第一時間對外澄清，設下停損點，快速回應不實輿論以導正社會視聽。</p>	<p>各課室</p>
	<p>(四)透過民眾需求規劃相關服務政策或措施。</p>	<p>有系統地運用「常見問題集」(FAQ)管理機制，並透過其回饋意見轉換為政策改進依據或施政參考。</p>	<p>民政課 社會課 經建課</p>
<p>四、 豐富服務 資訊，促 進網路溝 通</p>	<p>(一)公開機關基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施及預決算情形等重要資訊。提供之資訊內容須正確連結並即時更新。</p>	<p>1. 依據「政府資訊公開法」第7條規定，將應主動公開資訊置於網站（包含機關基本資料、自治法規、核心政策、執行計畫、服務措施、預決算情形）。</p> <p>2. 維護網站資訊內容正確性，標題與內容一致，並即時更新。</p>	<p>秘書室</p>

實施要項	執行重點	執行方法	承辦單位
	(二)機關網站或網頁設計應連結符合民眾查詢使用需求。	網站(頁)資訊檢索規劃提供多樣性檢索方式,如提供主題、業務單位執掌、施政與服務等分類檢索。檢索及互動功能設計簡單方便民眾操作使用。	秘書室
	(三)規劃建置多元化電子參與管道,暢通民眾參與管道。	建置區長信箱,傾聽民眾心聲,提供參與管道,並簡化相關互動及操作方式,以提供民眾友善網路溝通環境。	秘書室
五、 創新服務 方式,整 合服務資 源	(一)主動檢討、發掘服務遞送過程及提供方式之問題,規劃創新性、整合性的措施。	積極運用法令鬆綁、流程再造、引進民間資源、資訊科技應用等的工具,規劃創新的措施解決服務問題,提升行政效能。	各課室
	(二)主動協調,重新規劃具創意之加值服務。	透過民眾需求規劃服務政策或措施,進行服務項目創新與改造。	各課室
	(三)著眼於服務產出之目的與結果,塑造創能型政府以體現社會正義或公共價值。	針對銀髮族、行動不便居民及弱勢族群,著力於防救災資、社會救助、居家照護、福利申請等透過基層服務人員完成最後一鄰服務遞送,讓為民服務零落差。	民政課 社會課

伍、管制考核：

本所宜結合各項業務會議確實檢討改進為民服務工作,並應配合高雄市政府辦理年度服務品質獎評獎期程,於第四季參加高雄市研考會辦理之

初選評審作業。

陸、其他：

本實施計畫經區長核定後實施，如有未盡事宜，得依本方案規定或實際需要另行補充修正。