

高雄市梓官區公所 105 年度提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據：

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

| 執行要領 | | 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 |

| 執行要領 | 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. 主動招呼臨櫃民眾提供諮詢服務(協助備齊所需證件或預審、告知申辦流程)，並引導至正確櫃台完成「正確性」、「一次完整告知」之申辦程序，避免讓民眾多次洽詢申辦。 | 民政課 社會課 經建課 |
| (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、跑馬燈、大型活動、里長會報等使社會大眾周知。 | 各課室 |
| (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。 | 各課室 |
| 二、 便捷服務程序，確保流程透明 | <ol style="list-style-type: none"> (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。 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。 | 民政課 社會課 經建課 |

| 執行要領 | 執行方法 | 承辦單位 |
|-----------------------------|---|--|
| | <p>(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。</p> | <p>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。</p> <p>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。</p> |
| | <p>(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。</p> | <p>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。</p> |
| | <p>(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。</p> | <p>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。</p> <p>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。</p> |
| <p>三、 探查民意趨勢，建立顧客關係</p> | <p>(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。</p> | <p>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。</p> |

| 執行要領 | 執行方法 | 承辦單位 |
|---------------------|--|--|
| | (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。 | 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）。 |
| | (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。 | 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。 |
| | (四)透過民眾需求規劃相關服務政策或措施。 | 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。 |
| 四、 豐富服務資訊，促進網路溝通 | (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。 | 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）。 2. 維護網站資訊內容正確性，標題與內容一致，並即時更新。 |

| 執行要領 | 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、資訊科技應用等工具,規劃創新的措施解決服務問題,提升行政效能。 |
| | (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。 |
| | (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。 |

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：

本執行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。