

高雄市梓官區公所提升服務執行計畫

壹、計畫依據：

高雄市政府提升服務實施計畫

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、鼓勵各課室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品質計畫，具體規劃為民服務工作。	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

<p>(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。</p>	<p>1. 服務人員專業能力 應注重服務人員提供服務時的態度、行為及專業知識，確保服務人員能夠親切、主動的提供服務。 並適時辦理研習，提升專業能力以勝任服務工作。</p>	<p>民政課 社會課 經建課 秘書室</p>
	<p>2. 定期檢討表單及作業流程 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。</p>	<p>各課室</p>
	<p>3. 訂立標準作業程序/SOP 訂立標準作業程序，包括流程說明及流程圖與核辦時限，登載於機關服務場所或網站，提供民眾申辦時參閱。</p>	<p>各課室</p>
<p>(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>	<p>1. 臨櫃主動引導服務 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申辦程序。</p>	<p>民政課 社會課 經建課</p>
	<p>2. 一次完整服務 提升民眾臨櫃或電話諮詢「正確性」、「一次完整告知」之專業能力，避免讓民眾多次洽詢申辦。</p>	<p>民政課 社會課 經建課</p>
	<p>3. 服務問題系統化 提供為民服務諮詢及常見問題集(Q&A、FAQ、範例)。</p>	<p>民政課 社會課 經建課</p>
	<p>4. 提升服務流程透明度 受理案件後的處理及提供</p>	<p>民政課</p>

		案件申請人查詢的情形，包括承辦訊息與處理進度的公開程度、查詢管道、回應情形等。	社會課 經建課
		5. 公布標準作業流程 於服務場所及機關網站（頁）提供服務資訊及標準作業流程，並主動告知申請人處理程序及辦理期限。	民政課 社會課 經建課
		6. 臨櫃申辦多元查詢管道 提供受理案件多元查詢管道(包含現場、電話、行動電話方便民眾查詢。	民政課 社會課 經建課
(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。		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，妥適便捷服務動線，充實核心設施或一般設施(例如：申辦動線、書表填寫範例、雙語標示、停車空間、等候區、性別或無障礙設施等)。設置各項行政設備時，考量「環境友善行為」因素，彰顯環保作為。	秘書室
		3. 定期維護設施 每年至少辦理洽公環境設備檢查1次，適時更新改善。	秘書室
(五)因應業務屬性及其服務特性差異，汲取創新趨勢投入品質改		1. 免費網路服務設施 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

	善，發展優質服務。	2. 進行標竿學習 積極參與「政府服務獎」評獎，藉由參獎自我努力及學習。	秘書室
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。	建置民眾參與多元管道 建置民眾建言多元管道，包含首長信箱、座談會、里民會報、公民參與。	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. 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，妥善因應掌握回應時效。	各課室
		2. 常見問題集 (FAQ) 透過民眾經常詢問的案件，整理後回饋轉化為「常見問題集」(FAQ)，置於機關網站供民眾參閱。	各課室
	(三) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	1. 陳情管道多元化 強化機關陳情管道、線上即時陳情服務系統或區長信箱等功能，針對陳情案積極回應。	各課室
		2. 建立處理標準程序 依據行政程序法(168-173條)及「高雄市政府及所屬機關處理人民陳情案件要點」訂定人民陳情案件處理之相關作業規定，並管考回覆時限。建立各陳情管道之SOP、受理案件處理分析及回覆流程。	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) 減除申辦案件所需檢附之書表謄本，提高業務申辦便捷度。	節能便民服務 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
	(二) 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。	多元網路參與管道 提供多元的網路參與管道，如留言板、區長信箱等，供民眾反映意見。另連結至「高雄市政府全球資訊網」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	(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。	分眾服務設施 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 經建課
	(二) 提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性。	提供弱勢族群適性服務 針對特殊或弱勢族群、交通不便地區民眾提供到點服務。	民政課 社會課 經建課
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. 服務資訊主動公開 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，機關對外提供之文件可編輯者應包含ODF文書格式非可編輯者，採用PDF	秘書室

		文書格式。	
		2. 網站資料連結正確性 訂定網站、網頁資料定期更新規定，並積極維護網站（頁）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 機關網站符合「身心障礙者權益保障法」之要求，並取得認證標章。	秘書室
	(四) 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 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。	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。	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

	<p>(二) 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。</p>	<p>結合社會資源 運用志工服務結合民間團體並建立社區夥伴關係，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>	<p>各課室</p>
--	---	---	------------

伍、管制考核：

- 一、平時查核：依據本所所訂執行計畫加強辦理，並結合本所各項業務會議確實檢討改進為民服務工作。
- 二、年度查核：配合市府年度服務品質作業時程，於次年1月提送年度執行成果。

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。