**高雄市梓官區公所提升服務執行計畫**

1. **計畫依據：**

高雄市政府提升服務實施計畫

1. **計畫目標：**
2. 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。

1. **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 |
| (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.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。 | 民政課社會課經建課秘書室 |
| **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。 | 各課室 |
| **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。 | 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。 | **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。 | 民政課社會課經建課 |
| **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。 | 民政課社會課經建課 |
| **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)。 | 民政課社會課經建課 |
| **4.提升服務流程透明度**受理案件後的處理及提供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。 | 民政課社會課經建課 |
| **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)因應業務屬性及服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。 | **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 |
| **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 | 1. 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 |
| 1. 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 |
| 1. 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 | 1. 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 |
| 1. 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 | 1. 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 |
| 1. 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 | 1. 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文書格式。 | 秘書室 |
| **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 |
| 1. 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 | 1. 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 |
| 1. 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。
 | **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。 | 各課室 |

**伍、管制考核：**

1. 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。
2. 年度查核：配合市府年度提升服務品質作業時程，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。