

高雄市林園區公所 106 年度提升服務執行計畫

壹、計畫依據：

高雄市政府 106 年 3 月 22 日高市府研發字第 10630330100 號函頒「高雄市政府 106 年度提升服務實施計畫」。

貳、計畫目標：

一、公平共享

營造優質服務環境及提供便捷服務，確保服務效能及資訊公平公開並重，發展適當的正確服務，朝向資訊共享及服務公平的目標。

二、參與合作

擴大社會各層面的參與重視服務對象及社會大眾的意見回饋並提供有感的優質服務 營造友善優質環境。

三、開放透明

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	
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。	依據行政院「政府服務躍升方案」及高雄市政府106年度提升服務實施計畫訂定機關執行計畫。計畫經審定後公開於機關網站。	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 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。	各課室
2. 定期檢討表單及作業流程 於適當時機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。 3. 訂立標準作業程序/SOP 訂立標準作業程序，如核辦時限，登載於機關服務場所或網站，提供民眾申辦時參閱。			
(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。	各課室	
	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。		
	3. 服務問題系統化 辦理「電話服務品質及禮貌測試」。		
	4. 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，並主動告知申請人處理程序及辦理期限。		
	5. 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)方便民眾查詢。		
	6. 逾期主動告知服務 案件受理後提供申請人收件確認訊息，若案件處理超過標準作業時間應主動告知申請人。		

執行要項	執行重點	執行單位
<p>(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。</p>	<p>1. 注重服務禮貌 定期辦理「服務滿意度調查」及「電話服務品質及禮貌測試」。</p>	各課室
	<p>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。</p>	
	<p>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。</p>	
<p>(五) 因應業務屬性及服务特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。</p>	<p>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。</p>	各課室
	<p>2. 鼓勵創新提案 依市府辦理創新提案評審及獎勵作業，鼓勵同仁對於市政發展提出創新思維或革興建議，以提升行政效能。</p>	
	<p>3. 進行標竿學習 積極參與「政府服務獎」，藉由參獎自我努力及學習，提升服務品質。</p>	
<p>二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求</p>	<p>(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>	各課室
	<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>	各課室
<p>1. 輿情回應機制 針對民眾意見、抱怨及新聞輿情，妥善因應掌握回應時效。並追蹤處理情形。</p>		
<p>2. 常見問題集 (FAQ) 透過網路提供本所最新消息、活動及常見問答集(Q&A)，置於機關網站供民眾參閱。</p>		

執行要項	執行重點	執行單位
(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>1. 分眾滿意度調查 根據服務對象及類型的不同，設計與執行合適之一般性或專案性之滿意度調查，以瞭解民眾對機關及各項服務措施的感受。</p> <p>2. 機關內部滿意度調查 內部同仁滿意度是影響組織發展及服務品質提升的關鍵，應針對內部同仁進行滿意度調查。</p>	各課室
(四) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	<p>1. 陳情管道多元化 機關應提供陳情管道，針對陳情案積極回應。</p> <p>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」之相關作業規定，適切轉請業務單位釋疑管考回覆時限。</p>	各課室
三. 便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	<p>1. 全功能化單一窗口 建置全功能化單一窗口，提供民眾多種、整合服務-即「一處收件、全程服務」，強調以內部作業取代民眾奔波。</p>	各課室
(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>行動化主題服務網頁 行動化主題服務網頁，連結至市府網站各區：「貼心 e 服務」、「資料開放平台」或其他主題網頁專區，方便民眾下載使用。</p>	秘書室
(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。	<p>1. 市府跨機關便民服務資訊平臺 強化市府「跨機關便民服務資訊平臺」及「跨機關便民服務線上申辦系統」功能，擴增使用機關數及服務項目，朝免附書證(紙本)、簡化流程便捷服務方向推動。</p> <p>2. 設置相關連結專區 相關連結專區方便民眾找尋主題資訊，例如：與青年就業、扶助有關的「青年展翅高飛平台」，或是性別主流化專區…等。</p>	各課室

執行要項	執行重點	執行單位
	<p>(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。</p> <p>1. 多元網路參與管道 機關應提供多元的網路參與管道，如意見交流專區，供民眾反應意見。另亦應善用 Web 2.0 網路社群（如 Facebook 等），觀測重要市政輿情趨勢。</p> <p>2. 市府網站 Web2.0 專區 網站聯結至「高雄市政府全球資訊網」，提供民眾友善網路溝通環境。</p>	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	<p>(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。</p> <p>1. 分眾服務設施 機關應審酌業務狀況及內、外部顧客需求，重視性別平等及友善國際環境營造，提供銀髮族、外籍人士、新住民…等特殊族群合宜服務設施及引導資訊。</p> <p>2. 提供弱勢族群適性服務 針對特殊或弱勢族群提供到府、到點服務。</p> <p>(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。</p> <p>善用社會資源延伸服務據點 善用地社會資源，推動政府服務業務；如社區、民間社團(NGOs)、便利超商…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。</p> <p>(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。</p> <p>行動市政服務 考量遠距民眾需求，以數位科技提供遠距服務，例如：網路行動系統…等。</p>	各課室
五、開放政府透明治理，優化機關管理創新	<p>(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。</p> <p>1. 服務資訊主動公開 機關應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。</p> <p>2. 政府資料開放 各項業務在無個資疑慮下應擴大開放資料。機關的公開資料應上載於「高雄市政府開放資料平臺」，方便各界運用。</p>	各課室

執行要項	執行重點	執行單位
	<p>3. 網站資料連結正確性 機關網站、網頁資料應定期更新，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。</p> <p>4. 無障礙網站認證 機關網站需符合「身心障礙者權益保障法」之要求，並取得認證標章。</p>	
	<p>(二) 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。</p> <p>1. 落實分層負責，簡政便民 適時檢討及調整分層負責明細表，朝減章、減紙、便民又便官的方向推動。</p>	各課室
六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	<p>(一) 主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。</p> <p>1. 對於(服務措施或專案)關鍵問題，透過媒體、社群網站等多元管道蒐集意見，分析瞭解和當前社經發展趨勢或重大關鍵議題的關聯性，及對民眾或利害關係者的重要性等。</p>	各課室
	<p>(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。</p> <p>1. 運用線上服務系統 善用全國或跨機關服務資料庫，運用共用平台線上查調功能，朝免附書證(紙本)、簡化流程便捷服務方向推動；落個人資料保護及強化申辦安全認證。</p> <p>2. 雲端應用服務 運用雲端科技，提供民眾不限場域、時間、設施的服務。</p> <p>3. 智慧辦公 以行動服務或運用 Web2.0，強化公務服務、決策支援及資料互聯的智慧辦公，提升行政效率。</p>	各課室
	<p>(三) 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>1. 結合社會資源 如運用志工服務，整合民間團體與建立社區夥伴關係，或透過公私協力、異業結盟、群眾智慧等方式，推動公共服務。</p>	各課室

執行要項	執行重點	執行單位
<p>(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。</p>	<p>1. 外部效益</p> <p>(1)機關本身必需要產出更好、更有效率、更便利的服務。</p> <p>(2)對於機關以外有成本降低(或收入增加)、人力減少、物力減少的效果。</p> <p>(3)創造政府及機關正面形象，或社會正面影響與價值。</p> <hr/> <p>2. 內部效益</p> <p>包括同仁在組織內部整合、標竿學習、ICT 技能的運用、公帑節省、成功範例的擴展運用。</p> <p>(1)機關內部的人力、物力、時間等服務成本降低。</p> <p>(2)機關內部的工作士氣、配合度、協調性的提升。</p> <p>(3)其他具體內部效益。</p>	<p>各課室</p>

伍、考核與獎勵：

一、平時查核：本計畫為民服務推動小組成員為各課室單位主管，推動小組定期及不定期對各課室進行服務品質查核，對於缺失予以列管追綜，並要求針對缺失隨時改善，各課室應指派 1 人擔任聯絡窗口，協助辦理相關事宜。

陸、其他：本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。