

高雄市林園區公所 105 年度提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據：

高雄市政府 105 年 1 月 18 日高市府研發字第 10530055600 號函頒「高雄市政府提升服務品質實施計畫」。

貳、計畫目標：

一、優質便民服務

以專業、親切、高效率的服務形象，營造優質服務環境，提昇服務品質，發展友善顧客關係，提供全方位優質服務。

二、資訊網路服務

提供友善網路服務，政府各項施政資訊透明化，便捷檢索功能，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機關服務功能，統合運用政府與社會資源，建構多面向服務功能，提升卓越服務品質。

參、實施對象：

本所各課室。

肆、計畫內容：

執行要項	執行方法	承辦單位
一、提升服務品質，深化服務績效	<p>(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。</p>	秘書室
	<p>(二) 考量民眾洽公之便利性及實用性，合宜改造服務場所，合理充實更新服務設施。</p> <p>1. 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>2. 免費網路服務 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> <p>3. 定期維護 每年至少辦理洽公環境設備檢查 1 次，適時更新改善。</p>	秘書室
	<p>(三) 建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象，主動協助民眾申辦、導引服務，並提供業務諮詢。</p> <p>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。</p> <p>2. 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>3. 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>4. 服務問題系統化 辦理「電話服務品質及禮貌測試」。</p>	各課室
	<p>(四) 善用傳播媒體及公聽會、說明會、村里民大會等公眾場合，針對服務對象及業務特性擬定行銷策略，宣導政府施政措施及執行成效。</p> <p>1. 服務行銷 施政宣導著重「精準行銷」及「分眾行銷」，依據服務對象之不同，鼓勵妥善運用社會資源或整合企業、社區，進行整合行銷。</p> <p>2. 行銷方式 行銷方式除自行辦理外，尚可運用社會資源協力。善用下列管道，以節省成本並提升行銷效益。</p>	各課室

執行要項	執行方法	承辦單位
	<p>(1)機關大型活動或社區集會活動。</p> <p>(2)運用多元傳播媒體(包含電子看板、電子字幕機、跑馬燈等)，傳遞政府服務資訊。</p> <p>(3)善用政府入口網站、機關網站(活動訊息)等資通訊設施傳遞資訊。</p> <p>(4)運用公、私部門服務據點(如社區團體、學校…)，強化行銷成效。</p>	
	<p>善用地社會資源 善用地社會資源，推動政府服務業務；如社區、民間社團(NGOs、工業區廠商)…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>	各課室
	<p>鼓勵參獎建立標竿 積極參與「政府服務品質獎」評選，並鼓勵參與國際性評獎，藉由評獎機制自我努力及學習，提升服務品質。</p>	各課室
二、便捷服務程序，確保流程透明	<p>(一) 設置全功能櫃台，提供單一窗口服務，促進機關內部橫向連繫，加強櫃台人員處理各項申辦案件知能，均衡各櫃台承辦業務，縮短民眾等候時間。</p> <p>1. 流程改造.簡政便民 以單一窗口全功能服務為基礎，進行流程改造，配合推動減少申辦案件核章數及申辦案件書表減量。</p> <p>2. 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」，以內部作業取代民眾奔波。</p> <p>3. 服務動線規劃及服務櫃台設置位置、高度等設備，以民眾之方便性來設置。</p>	各課室
	<p>(二) 澈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。</p> <p>2. 於本所網站提供申請表格及承辦單位電話，供民眾申辦時參閱。</p> <p>3. 各業務課承辦人櫃台提供各項申請案簡易說明卡(表)供民眾索取。</p>	各課室

執行要項	執行方法	承辦單位
(三) 檢討申辦案件應附繳書證謄本之必要性，並予以減量；配合推動電子謄本政策，提高申辦案件相關資料查驗使用電子謄本認證之比例。	跨機關共用資訊平台 運用資訊科技系統(如機關資訊共享平台、地政系統、社政系統、役政系統)進行業務資料查詢，減少跨機關會辦及民眾檢附文件。	各課室
(四) 公開各項服務標準作業程序資訊。在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，各機關應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. 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)等，方便民眾查詢。	各課室
	2. 逾期主動告知服務 受理案件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。	
三、探查民意趨勢，建立顧客關係	1. 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」適切轉請業務單位釋疑管考回覆時限。	秘書室
	2. 強化陳情管道、區長信箱、檢舉信箱、電話陳情管道等功能。	
(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，確實依據有關規定，審慎、迅速、正確地處理問題。	民眾參與多元管道 建置民眾建言多元管道，包含首長信箱、檢舉信箱、電話陳情管道等功能。並即時予以回應。	各課室
(三) 建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制及標準作業程序，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。	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縱處理情形。	秘書室
	2. 危機處理停損點 依據「高雄市政府所屬各機關危機事件新聞處理作業規定」須掌握即時正確資訊，迅速研析並提供媒體適時發布，以利市民瞭解。	

執行要項	執行方法	承辦單位
(四) 有系統地建立「常見問題集」(FAQ) 管理機制，轉換民眾意見成為服務政策或措施；或透過民眾需求調查規劃服務政策或措施。	1. 常見問題集 (Q&A) 透過網路提供本所最新消息、活動及常見問答集(Q&A)，公開施政相關資訊，主動滿足民眾之需求，讓民眾與政府間的資訊落差降到最低。 2. 本所網站建置「常見問答集」(Q&A)，並提供民眾意見信箱，定期彙整轉化為本所服務改進之參考。	秘書室
(五) 定期辦理民眾意見調查，分析調查結果，改進服務缺失；強化問卷內容及測量方式之設計及評價結果分析；研析滿意度趨勢，並與同性質機關進行比較，供改進服務之參考。	政風室每年辦理 1 次廉政及為民服務滿意度調查，透過彙整分析，提供本所未來施政之參考。	秘書室 政風室
四、豐富服務資訊，促進網路溝通	(一) 主動規劃公開機關基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施及預決算情形等重要資訊。提供之資訊內容需正確連結並即時更新。 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。 2. 政府資料開放 依據「行政院暨所屬機關政府資料開放作業原則」，機關各項業務，應優先以政府資料開放方式推廣予個人、學校、團體、企業提供創新服務及開發增值應用。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。 3. 網站資料連結正確性 網站、網頁資料定期更新規定(含標準作業程序)，並積極維護網站(頁)資訊，避免有明顯錯誤、過期資訊或超連結無效等情形。 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」第 52 條之 2 要求，取得認證標章。	秘書室

執行要項	執行方法	承辦單位
<p>(二) 機關網站或網頁設計應符合國際評比。網站(頁)資訊檢索應規劃提供多樣性檢索方式；並遵循相關規範標示電子資料，提供分類檢索服務。</p>	<p>1. 網站結構內容標準化 依「政府版型與管理規範」規劃設置，逐步增加行動版、多元語言功能，並發展行動化服務。</p> <p>2. 網站資訊檢索服務 網站資訊提供及檢索服務，及時、正確地提供民眾關於組織職責與服務措施內容等重要資訊，並且將政府資料以開放格式，無償授權民眾應用，滿足民眾「用」的權利。</p> <p>3. 網站分類檢索服務 依據「行政機關電子資料流通實施要點」及「行政機關電子資料詮釋資料及分類檢索規範」規定，提供分類檢索服務。</p>	秘書室
<p>(三) 規劃建置多元化電子參與管道，如意見留言板、線上論壇、網路投票、網路民調等，簡化相關互動及操作方式，以提供民眾友善網路溝通環境。</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映意見。</p> <p>2. 連結至市府網站 於本所網站相關連結專區連結至「高雄市政府全球資訊網」，提供民眾友善網路溝通環境。</p>	秘書室
<p>(四) 賡續推動網站(線上)申辦業務及服務項目，提供完整申辦資訊及安全申辦認證，並規劃新增申辦項目，提高線上申辦使用率。</p>	<p>1. 發展提供線上服務，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；落實個人資料保護及強化申辦安全認證。</p> <p>2. 行動化主題服務網頁 連結至市府網站以下專區：「APPs」、「貼心 e 服務」、「資料開放平台」、Web2.0「社群網站」、「高雄即時通」、「熱門影音」或其他主題網頁專區，方便民眾下載使用。</p>	各課室
<p>(五) 鼓勵建置跨機關資訊整合平台，提升政府資訊資源共享及使用效率。</p>	<p>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，發展臨櫃申請、線上申辦，及透過個人行動載具查詢通報的功能。</p>	各課室

執行要項	執行方法	承辦單位
<p>五、創新服務方式，整合服務資源</p>	<p>(一) 強調主動檢討，發掘服務遞送過程及提供方式之問題，運用法令與流程檢討再造、民間資源引進、資訊科技應用等有效率的工具，規劃創新性、整合性的措施以解決服務問題。</p>	各課室
	<p>1. 雲端應用服務 運用雲端運算科技，建構網路的虛擬政府，提供民眾多樣性、互動性、全時性及一站性的政府服務。</p> <p>2. 智慧辦公 以行動服務、協同合作、社群網路等特性，提供公務同仁公務處理、決策支援及整合通訊三大面向之智慧辦公服務，提升行政效率。</p> <p>3. 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
	<p>(二) 檢討現有為民服務工作廣度、深度，並主動協調整合性質重複或相關聯服務工作，針對民眾需求，重新規劃設計有創意之加值服務。</p>	各課室
	<p>1. 提供有價值的創新服務檢討既有服務流程及措施，運用創新服務策略，規劃有價值的創新服務。 創新的目的在於簡政便民，「創新」的概念可以是「無中生有」，即突破性、首創性的服務作為；或「有中生新」，即轉換性、改良性的服務作為。</p> <p>2. 依據「全面推廣政府服務流程」推動重點，促成機關協力，以簡政便民目標，進行服務流程改造。</p> <p>(1) 不出門能辦大小事 善用資通訊科技，持續創新多元服務管道。</p> <p>(2) 臨櫃服務一次 OK 落實一處收件全程服務，主動檢討服務流程，突破機關或單位間的隔閡，以跨機關垂直或水平整合等方式，提供民眾更便捷的服務。</p>	各課室
	<p>(三) 著眼於服務產出之目的與結果，力求有價值之創新服務型態與方式多元化，以較少的成本得到更好的服務品質，體現社</p>	各課室
	<p>1. 外部效益 (1) 機關本身產出更好、更有效率、更便利的服務。 (2) 服務對象滿意度提升、受益人數增加或其他具體受益情形。 (3) 創造政府及機關正面形象，或社會正面影響與價值。</p>	各課室

執行要項	執行方法	承辦單位
會正義或公共價值。	2. 內部效益 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。 (1)機關內部的人力、物力、時間等服務成本降低。 (2)機關內部的工作士氣、配合度、協調性的提升。 (3)其他具體內部效益。	
(四) 鼓勵機關勇於突破現行機關(單位)間之隔閡，從政府服務資源整合及共享角度出發，規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務。	透過相關法令規範的檢討修正與合理化；內、外部流程的檢討修正與簡化等，包括： 1. 同一機關(科處室)內部整合，避免各行其政、自我運作、資料封閉。 2. 每月邀集衛生所、清潔隊、學校、里辦公處、社區發展協會、警察局召開登革熱工作協調暨市容整頓會議，整合區內各機關共同推動執行。	各課室

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。
- 二、年度查核：配合市府辦理年度服務品質獎評獎期程，自行規劃辦理本所各課室評審及獎懲。

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。