

高雄市林園區公所 104 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、優質服務：以專業、親切、高效率的服務形象，提昇服務品質，運用企業精神進行工作流程改善，樹立「以民為主、顧客導向、依法行政」的全方位施政經營理念，以滿足民眾需求，並建立公務員正確的服務觀念，提供全方位優質服務。
- 二、e 化服務：提供無障礙網路服務，促使政府各項施政資訊透明化，確保民眾知的權利與資訊使用權。
- 三、創新服務：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
<p>一、 提升服務品質，深化服務績效</p>	<p>(一)訂定本所年度提升服務品質執行計畫，具體規劃為民服務工作。</p> <p>(二)考量民眾洽公之便利性、實用性，合宜改造服務場所及充實更新服務設施。</p>	<p>104年4月份完成訂定提升服務品質執行計畫，並主動公佈於網站，各課室於年度內依計畫預定進度執行，期以發揮整體效益，進而提升服務品質。</p> <p>1. 服務場所： (1)室內置綠化盆栽、戶外栽種花卉，提供綠美化之環境。 (2)規劃服務動線，懸掛各課室服務標示及方向引導（含雙語標示）。 (3)製作承辦人員雙語識別證。 (4)設置本所一、二樓層雙語平面配置圖。 (5)提供民眾申請書表（含範例、宣導資料、文具）。</p> <p>2. 服務設施： (1)隨時維護洽公環境及服務設施檢查，適時予以改善或更新，包括環境綠美化、環境清潔明亮舒適度及服務場所空間、標示規劃、櫃檯、桌椅、化粧室等，提供清爽舒適、安全便利之親切洽公環境。 (2)設置書報架及座椅，供民眾洽公等待用。</p>

執行要項	執行方法	承辦單位
	<p>(3)提供本所前方停車場乙個便民車位，因應區民洽公停車需求。</p> <p>(4)規劃身心障礙停車位及機車停車位，以提供區民洽公停車空間。</p> <p>(5)設置本區就業服務櫃台，提供區民就業資訊及媒合服務。</p> <p>(6)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；或其他 Wi-Fi 服務。</p> <p>(三)建立服務人員專業、親切、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. 選派適當人員擔任第一線服務工作，並強化專業訓練。</p> <p>2. 強化櫃台服務人員之服務禮儀、電話禮貌，佩帶識別證並主動引導、協助民眾各項申辦業務。</p> <p>3. 里幹事下里服務，督促里幹事主動查報，公共設施損壞事項，訪視各里弱勢族群，提供社會救助及相關福利服務事項，建立隨時主動協助民眾機制，提升服務效率。</p> <p>4. 實施「電話服務品質及禮貌測試」。</p> <p>民政課 經建課 社會課 兵役課 秘書室 人事室</p>

執行要項	執行方法	承辦單位
<p>(四) 宣導政府施政措施及執行成效，爭取民眾認同及肯定。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 運用多元傳播工具：對於攸關民眾之各項施政措施、宣導資料及執行成效，不定時運用多元傳播工具（如新聞稿、本所網站、電子看板、電子字幕機、大型活動、里鄰長宣導等）使民眾周知。 2. 利用里業務聯繫會報、登革熱防治聯繫會議及各項活動場合，宣導政府施政措施及執行成效。 3. 利用社區發展協會會員大會、理監事會議及辦理社區各項活動時，配合傳達本所服務訊息。 4. 配合內政部役政署各項公益活動實施計畫，鼓勵本所服勤替代役役男積極參與公益活動，以爭取民眾的認同與肯定。 	<p>民政課 社會課 秘書室</p>
<p>(五) 聯合企業、社會團體辦理或主動參與各項公益事務，擴散</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 善用企業、民間團體通路、據點、人力、資源及財源、回饋金來補強政府資源之不足，並達到機關、企業、民眾三贏局面。 	<p>民政課 經建課 社會課 秘書室</p>

執行要項	執行方法	承辦單位
<p>二、 便捷服務程序，確保流程透明</p>	<p>政府服務訊息及功能。</p> <p>2. 結合工業區廠商（中油、台塑等）、慈善團體辦理林園有愛-寒冬送溫情活動，共同推動社會救助與福利服務。</p> <p>3. 善用中油、台塑、自來水公司之回饋金資源，辦理區內環境綠美化、公共設施改善、獎學金及洋蔥促銷等活動，強化政府為民服務功能。</p> <p>4. 結合慈善團體成立馬上關懷訪視小組，於訪案時告知申請人相關社會福利資訊；若申請人礙於法令無法申領其他社會福利，但經訪視後認定有實際需求時，由慈善單位接手協助案家，如發放慰問金或物資，以佐公部門之不足。</p> <p>(一)設置全功能櫃台，提供單一窗口服務，加強櫃台人員處理各項申辦案件知能，縮短民眾等候時間。</p> <p>由業務課（民政課、社會課、兵役課）實行單一窗口服務，並建立職務代理人制度，落實「一處收件，全程服務」為服務目標，有效處理櫃台各項業務，縮短民眾等候時間。</p>	<p>民政課 社會課 兵役課 秘書室</p>

執行要項	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>(三)檢討申辦案件應附繳書證謄本之必要性，並予以減量。</p> <p>(四)建立申辦案件公開查詢機制，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。</p>	<p>1. 由各業務課（民政課、經建課、社會課、兵役課）制訂各項申辦案件標準化作業流程及辦理時限，並明訂相關申請書表範例。</p> <p>2. 於本所網站提供申請表格及承辦單位電話，供民眾查詢及下載使用。</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> <p>善用資訊科技系統（如機關資訊共享平台、地政系統、社政系統、役政系統）協助業務資料查詢，減少申請人檢附書證謄本數量。</p> <p>1. 提供業務承辦單位及電話，且於本所網站（頁）公布標準處理流程，並主動告知申請人處理程序。</p> <p>2. 受理案件後提供申請人收件確認訊息，如處理案件超過標準作業時間時，應主動告知申請人。</p>	<p>民政課 經建課 社會課 兵役課 秘書室</p> <p>民政課 經建課 社會課 兵役課</p> <p>民政課 經建課 社會課 兵役課 秘書室</p>

執行要項	執行方法	承辦單位
<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，降低顧客抱怨頻率。</p> <p>(二)廣開民眾建言管道，重視民眾興革建議及陳情案件，審慎、迅速地處理問題。</p> <p>(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。</p>	<p>秘書室</p> <p>秘書室 政風室</p> <p>秘書室</p>

執行要項	執行方法	承辦單位
<p>(四)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。</p> <p>(五)定期辦理民眾意見調查，分析調查結果，並與同性質機關比較，供改進服務之參考。</p>	<p>1. 透過網路提供本所最新消息、活動及常見問答集 (FAQ)，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。</p> <p>2. 本所網站建置「常見問題集」(FAQ)，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。</p> <p>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。</p>	<p>秘書室 政風室</p> <p>秘書室 政風室</p>
<p>四、 豐富服務資訊，促進網路溝通</p>	<p>(一)公開機關基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施及預算情形等重要資訊，正確連結並即時更新。</p> <p>1. 本所網站公開機關組織編制、人員職掌、施政計畫及服務項目，並不定期更新資訊，專人維護管理。</p> <p>2. 不定期於網站公開機關最新活動及訊息，提供正確資訊內容與連結，隨時更新正確之施政資訊，以品質、效率保障區民對於資訊的共享所有權。</p> <p>3. 本所網站配合市府各一級機關業務，連結各項服務網站，提供民眾多元服務管道。</p>	<p>秘書室</p>

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。</p>	秘書室
	<p>(三)規劃建置多元化電子參與管道，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>	秘書室
	<p>(四)賡續推動網站(線上)申辦業務及服務項目，提高線上申辦使用率。</p>	<p>1. 建置「林園區公所網站」，提供線上表格下載等，供民眾下載使用，以鼓勵區民「多用網路、少用馬路」。</p> <p>2. 本所建置區域網路環境，並建置公所同仁電子郵件信箱，以加強與區民及所內各課室業務橫(縱)向溝通。</p> <p>民政課 經建課 社會課 兵役課 秘書室</p>

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>(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>(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、整合性的措施以解決服務問題。</p> <p>(二)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增值服務。</p> <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，以得</p> <p>強化各單位橫向聯繫及垂直服務整合，透過機關之內、外部流程整合及簡化，以達到流程再造之效能，提升資訊資源共享及使用效率。</p> <p>1. 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，規劃創新措施解決服務問題，提升行政效能。</p> <p>2. 提供戶役政系統連線服務，整合民眾需求解決服務問題。</p> <p>透過民眾需求規劃服務政策或措施，進行服務項目改造（例如，檢討非必要之服務予以終結或新增服務項目）。</p> <p>力求有價值之創新服務型態與方式，以較少的成本得到更好的服務品質，塑造優質形象。</p>	<p>秘書室 各課室</p> <p>各課室</p> <p>各課室</p> <p>各課室</p>

執行要項	執行方法	承辦單位
	<p>到更好的服務品質。</p> <p>(四)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</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 從政府服務資源整合及共享角度出發，鼓勵突破政府機關間之隔閡，強化各單位（機關）橫向聯繫，及垂直服務整合，提升合作關係。 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、戶政事務所、召開登革熱防治工作協調暨市容整頓會議，整合區內各機關共同推動執行。 3. 配合區民機車考照需求及監理單位下鄉服務，本所每年2次定期與監理站合辦機車考照業務，由本所設單一窗口受理報名，並提供適宜之筆試、路考場地，跨機關水平整合資源，提升服務效能。 	各課室

伍、考核與獎勵：

一、平時查核：由區長為召集人或其指定代理人組成執行小組，執行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，各課室執行情形作為年度服務品質評核之獎懲參考。

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。