

高雄市林園區公所 107 年度提升服務執行計畫

壹、計畫依據：

高雄市政府 107 年 1 月 29 日高市府研發字第 10730149200 號函頒

「高雄市政府 107 年度提升服務實施計畫」。

貳、計畫目標：

- 一、便捷服務遞送，確保效能與公平並重，發展適性的正確服務。
- 二、擴大社會參與，重視服務對象意見回饋，提供有感的優質服務
- 三、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。	依據高雄市政府 107 年度提升服務實施計畫訂定本所執行計畫。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. 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。	各課室
2. 提升服務專業能力 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。 對於民眾臨櫃或電話諮詢，提供正確、迅速、親切、一次完整告知的精確服務，避免重複洽詢申辦。			
3. 簡政便民服務 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。			

執行要項	執行重點	執行單位
<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. 服務資訊公開透明 於本所網站主動公開服務相關資訊，如承辦單位承辦業務項目、承辦人電話、常見問題集(FAQ、Q&A)、應備表件、書表範例等，提供民眾洽詢。</p>	各課室
	<p>2. 申辦案件多元化查詢管道 提供受理案件多元查詢管道(包含現場電話)供民眾查詢回應處理時效。</p>	
	<p>3. 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。</p>	
<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. 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>	各課室
	<p>2. 檢覈服務行為友善性 定期辦理「電話服務品質及禮貌測試」，規範員工接聽電話應有禮貌，增進電話禮貌的品質。</p>	
	<p>3. 服務設施合宜程度 規劃節能洽公環境及便捷服務動線，並進行辦公廳舍綠化。 充實核心設施或一般設施(例如：單一窗口或多功能櫃檯、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>4. 網站使用便利性 本所網站提供多元及便利的資訊檢索服務，以及確保網站內容的正確性及有效連結等，並通過無障礙網站標章AA認證。</p>	秘書室

執行要項	執行重點	執行單位	
	(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. 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。	各課室
		3. 鼓勵標竿學習 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。	各課室
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。	1. 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、檢舉信箱、電話陳情管道等功能，立即檢討並處理。	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. 建立輿情回應機制 針對民眾意見、抱怨及新聞輿情，妥善因應掌握回應時效。 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。	各課室
	(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。	1. 滿意度調查 根據服務對象及類型的不同，設計與執行合適之滿意度調查，以瞭解民眾對機關及各項服務措施的感受。 2. 專人檢閱每日新聞輿情，即時剪報彙整，提供相關的課室及區長知悉，成為回應之參酌依據。	各課室 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) 擴大單一窗口業務涵蓋範疇，減除申辦案件所需檢附之書表謄本提高業務申辦便捷度。	1. 全功能化單一窗口 建置全功能化單一窗口，提供民眾「一處收件、全程服務」，強調以內部作業取代民眾奔波。 2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本 本所網站建置課室所經辦業務之「表單下載區」，並適時更新資料，便利民眾下載與填寫。	各課室 民政課 經建課 社會課 兵役課 秘書室

	執行要項	執行重點	執行單位
	(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。	1. 線上申辦服務 本所網頁連結內政部役政署役男體(複)檢及役男短期出境申請系統，提供民眾線上申請及申請結果查詢等相關服務，減少民眾往返奔波及簡化流程便捷服務。 2. 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。	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。	1. 善用市府跨機關便民服務資訊平臺 運用市府「跨機關便民服務資訊平臺-通報傳遞服務」及「機關資訊共享平台系統」功能，朝免附書證(紙本)、簡化流程便捷服務方向推動。 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。	各課室
	(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。	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。 2. 市府網站 Web2.0 專區 本所網站連結至「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。	1. 分眾服務設施 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。 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	各課室
	(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。	善用社會資源延伸服務據點 善用地社社會資源，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。	

執行要項	執行重點	執行單位
	<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：賡續推動網站申請業務於本所網站提供各項業務申請書表之下載功能。</p>
<p>五、開放政府透明治理，優化機關管理創新</p>	<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. 政府資訊主動公開 行政大樓門前設置跑馬燈及左側設置電子看板進行政令宣導。</p> <p>2. 政府資料開放 網站建置最近消息、活動訊息及政策宣導專區，令民眾掌握市政與本區業務重點。</p> <p>3. 網站資料連結正確性 機關網站、網頁資料適時更新，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 本所網站符合「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. 簡化流程，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>	<p>各課室</p> <p>各課室</p>
<p>六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務</p>	<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. 每個月邀集區內各機關學校、各社區、各里辦公處、衛生單位、清潔隊等相關單位與人員共同召開「登革熱防治暨市容整頓會報」，藉以強化市容美化，加強整頓區內各髒亂點，營造清新乾淨的環境；另辦理登革熱(夜間)說明會加強宣導防疫措施。</p> <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 運用網路社群朝免附書證(紙本)、簡化流程便捷服務方向推動。</p>	<p>民政課 經建課 社會課</p> <p>各課室</p>

執行要項	執行重點	執行單位
(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。	1. 結合社會資源 本所與高雄市立小港醫院共同主辦於林園區長青活動中心設置「頂林仔邊庄日間關懷站」，服務對象為本區低收入戶、中低收入戶 65 歲以上獨居長輩為主。提供長輩健康促進、各項活動。	各課室
(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。	1. 本所於辦理各項藝文活動，藉此傳遞政府各項政令宣導增進政務推行，全面提升政府績效並豐富民眾藝文素養。 2. 免費掃墓專車接送提供民眾乘坐，增加民眾的便利，減少無謂的塞車之苦及時間耗費。 3. 於春節、端午節、重陽節，發放本區 65 歲以上長者敬老禮金。 4. 為落實關懷社區長者，結合在地志工，提供適切服務成立社區關懷據點，頗獲長者好評。 5. 辦理補助本區各國小國語日報。 6. 配合市府「一區一特色」施政方針，辦理 2018 林園洋蔥節暨農漁產推廣活動，行銷地方特產。 7. 107 年植樹節配合農業局辦理「植樹節苗木贈送活動」，宣導植樹意義，供區民實際參與種植，一起打造綠色健康美好生活環境。 8. 網站公告即時消息，包括防災專區、宗教專區、廉政專區宣導，全方位服務民眾。	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蹤，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。