

高雄市林園區公所提升服務執行計畫

壹、計畫依據：

高雄市政府 110 年 1 月 5 日高市府研發字第 11030001300 號函頒
「高雄市政府提升服務實施計畫」。

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
訂定「提升服務計畫」	訂定機關年度提升服務計畫，具體規劃為民服務工作。	依據高雄市政府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
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	(一)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。 (二)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。 (三)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。 (四)因應業務屬性與服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。	合宜的服務環境 1. 規劃節能綠化的洽公環境，便捷的服務空間及申辦動線。 2. 設置合宜的服務設施，例如雙語(或多語)引導標誌、服務空間規劃、洽公櫃檯、書表填寫範例、輔助性用具(眼鏡、筆等)、等候區、性別或無障礙設施、停車空間等)。 3. 主動招呼臨櫃民眾提供諮詢服務，協助備齊所需證件或進行預審，並引導至正確櫃台。 4. 提供(i-Taiwan)免費上網服務。 5. 定期檢視及維護各類設施，以確保安全及使用。	各課室
		網站使用便利性 1. 機關網站以使用者為導向設計。 2. 版面配置方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。 3. 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。 4. 行動化主題服務網頁、連結至市府網站各區，提高使用便捷性。 5. 機關網站提供網址 QR Code，方便民眾以行動裝置掃描進入網站。 6. 通過無障礙網站標章認證。	
		檢討流程與作業方式 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。	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		服務資訊公開透明 1. 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)、應備表件、書表範例等，提供民眾洽詢。 2. 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。	
		服務行為友善性 1. 注重服務人員友善態度，及臨櫃、電話服務禮貌。 2 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。 3. 主動招呼臨櫃民眾提供諮詢服務，協助備齊所需證件，並引導至正確櫃台完成申辦程序。	各課室
	(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。	民眾參與服務設計 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。	蒐集民眾對服務的需求或建議 1. 蒐集常見問題 (Q&A) 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。 2. 善用各類意見調查工具 以線上陳情系統資料進行服務案件型態、地域分佈、時間分布、服務對象(教育、性別、年齡)、回覆時限、服務滿意度等相關數據統計分析或趨勢分析，據以創新改善服務。	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。 (四)傾聽民眾意見積極回應，有效協助民眾解決問題。	輿情蒐集與回應 1.針對民眾意見、抱怨及新聞輿情，妥善因應掌握回應時效。 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
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。 (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。 (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。	單一窗口整合服務 1.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。 3.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。 4.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：「性別主流化專區」、「資料開放平台」或其他主題網頁專區，方便民眾下載使用。	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。	精進服務遞送過程及作法 政府資訊資源共用共享 1. 運用市府跨機關數位服務平臺-「通報傳遞服務系統」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「青年創業及圓夢網」，或是雄愛生囡子 fun 心育兒資源…等。 3. 多元網路參與管道 本所網站首頁連結「高雄市政府全球資訊網」查詢服務市府各屬專區或局處網站，提供民眾友善網路溝通環境。 4. 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。	各課室
		加強服務行銷 運用市府網站搜尋引擎(關鍵字)、或以社群媒體(Facebook) 強化政策、服務或活動行銷。	各課室
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。 (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 (三)考量服務對象	分眾適性(客製化)服務 1. 主動服務 針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，提供到府、到點服務。 2. 在地化服務 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。 3. 運用替代役男協助發放本區低收入戶救濟物資，且本區慈善團體亦不定期訪視獨居老人，提升本所關懷親民形象，協助本所推廣各項活動，提升服務品質。	各課室

	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。	搭配複合策略-延伸服務據點 1. 提供遠距服務 考量遠距民眾需求，提供「視訊服務」例如訴訟程序視訊諮詢、線上申辦、預約等服務。	各課室
		行動辦公室 運用網路及個人載具(筆電、手機、視訊設備…)、軟體，公文系統、公共服務資料互聯網絡，以行動化辦公室持續服務。	各課室
五、開放政府透明治理，優化機關管理創新	(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。 (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。	開放政府、透明治理 1. 政府資訊主動公開 依「政府資訊公開法」第7條，主動公布相關資料於機關網站。 2. 資料開放、共用共享 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。 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。 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。	各課室
		精實內部作業 二代公文整合系統線上簽核，業務單位依權限分層負責，朝減紙、便民的方向推動，提升為民服務品質。	各課室
六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	(一)主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。 (二)善用法規調適、資通訊技術應用及流程簡	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。	各課室

	化，擴大本機關或第一線機關服務措施的運作彈性。	數位創新加值運用 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。	各課室
	(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。 (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。	規劃社會關懷服務 1. 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。 2. 於春節、端午節、重陽節，發放本區65歲以上長者敬老禮金。 3. 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。 4. 辦理林園有愛歲末送溫情活動，關懷本區低收入戶家庭。 4. 辦理補助本區各國小國語日報。 5. 配合市府「一區一特色」施政方針，辦理2021林園洋蔥節暨農漁產推廣活動，行銷地方特產。 6. 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。 7. 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。