

高雄市路竹區公所 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、活力服務：塑造專業、親切、高效率的服務形象，提供便捷服務，確保流程透明，贏得民眾的尊重與信任。

二、數位服務：確保民眾知的權利與資訊使用權，促使各項施政資訊透明化，並提供友善、無障礙網路服務，促進網路溝通。

三、創意服務：整合運用資源，開發創新服務措施，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	執行作法	承辦單位
<p>一、提升服務品質，深化服務績效</p>	<p>(一) 服務場所便利性</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 於行政大樓 1 樓設服務台，由專人導引洽公民眾及提供奉茶服務。 2. 提供身障輔具(輪椅)、血壓測量機、老花眼鏡供民眾使用，多方位服務洽公民眾。 3. 於中庭服務區及各課櫃臺前設等候座椅，並提供書報雜誌等供民眾閱覽，以疏緩等候時間。 4. 化妝室內提供衛生紙、掛勾、洗手乳等設備。 5. 辦公廳舍每日進行環境清理、並透過機關環境綠美化，響應 	<p>秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室</p>

執行要項	執行作法	承辦單位
	<p>愛地球喚起民眾對環境的關心。</p> <p>6. 做好辦公室環保工作，包括垃圾分類、廢紙等回收再利用。</p> <p>7. 於本所一、二樓公布「申請案件處理流程期限一覽表」，提供各承辦課受理案件項目、作業流程、處理天數等。</p> <p>8. 於各樓層設置辦公室平面圖、「雙語課室指示標示」，以及電梯內標示辦公室動線，並含雙語標示、承辦人座位設「雙語職名牌」。</p> <p>9. 於本所行政大樓前及側門設置無障礙通行坡道、殘障停車位，並安裝愛心服務鈴。內部設有身心障礙專用廁所、電梯語音設備及於主要通道設置導盲磚。</p> <p>10. 樓梯側邊加裝扶手及防滑安全措施，維護民眾使用安全。</p> <p>11. 設置哺(集)乳室，提供洽公婦女使用。</p> <p>12. 配合行政院推動 iTaiwan 免費無線上網政策，於本所一樓設置熱點，提供洽公民眾使</p>	<p>秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室</p>

執行要項	執行作法	承辦單位
	<p>用。</p> <p>13. 於一樓服務台前設置公用電腦區供民眾使用，並訂定「民眾使用網路須知」。</p> <p>14. 結合本區行政中心戶外空間串聯景觀營造成市民休閒廣場。</p> <p>15. 規劃本區行政中心戶外汽、機車停車位，含有無障礙車位、母嬰親善汽車位、懷孕婦女親善機車位及自行車停車位等。</p>	<p>秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室</p>
(二) 服務行為友善性與專業性	<p>1. 由服務台專人主動協助引導民眾及奉茶。</p> <p>2. 各業務課排定「臨櫃服務人員」，服務民眾申辦業務。</p> <p>3. 里幹事利用下里服務時間，主動聯繫、通知、訪視民眾，建立隨時查報機制，提高服務效率。</p> <p>4. 實施「員工電話禮貌測試」，加強電話禮貌。</p> <p>5. 加強訓練承辦人專業知識，辦理業務宣導、法規教育及禮儀訓練，以面對民眾諮詢時，能</p>	<p>秘書室</p> <p>經建課 農業課 社會課 民政課</p> <p>民政課</p> <p>秘書室</p> <p>各課室</p>

執行要項	執行作法	承辦單位
	<p>即時並正確回答。</p> <p>6. 訂每週三上午 9 時至 12 時辦理調解業務及提供義務律師諮詢服務。</p>	民政課
(三) 服務行銷有效性	<p>1. 利用各項業務工作聯繫會報、里活動等會議場合，說明公所業務服務項目及行政績效，並配合宣導政府施政措施及執行成效。</p> <p>2. 主動結合社區發展協會及地方公益團體，辦理各項活動，並宣導公所各服務訊息及功能。</p> <p>3. 相關活動發布新聞稿，並建置於市府網站、本所網站及里政資訊網，提供民眾瀏覽，擴大宣導層面。</p> <p>4. 行政大樓大門前設置電子看板宣導市政建設、各項服務及活動訊息。</p> <p>5. 本所網站建置最新消息、就業訊息、活動花絮、便民服務提供相關訊息及申辦作業規定，供民眾參考及運用。</p> <p>6. 配合市府施政，建置本區 20</p>	<p>經建課 農業課 社會課 民政課 秘書室</p> <p>經建課 農業課 社會課 民政課 秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>各課室</p> <p>民政課</p>

執行要項	執行作法	承辦單位
	更新最新資訊及里內活動，讓民眾不出門能知社區事，活絡社區互動關係，凝聚社區共識及建立共同文化。	
	<p>(四) 主動參與各項公益活動，宣導服務訊息</p> <p>1. 辦理轄區各公益活動，宣導政令及加強提升民眾主動參與之意識。</p> <p>2. 積極參與社區、社團活動，宣導法令及最新訊息，行銷服務理念，擴大政府行政效能。</p>	<p>經建課 農業課 社會課 民政課 社會課</p>
<p>二、 便捷行政程序，確保流程透明</p>	<p>(一) 設置全功能櫃台</p> <p>1. 一樓設置服務台，提供洽公民眾諮詢服務。</p> <p>2. 各課室設置全功能櫃台，加強承辦人處理各項申辦案件統合運用知能。</p>	<p>秘書室 經建課 農業課 社會課 民政課</p>
	<p>(二) 簡化作業流程及流程透明化</p> <p>1. 為縮短民眾申辦都市計畫土地使用分區證明書案件處理時間，藉由建置路竹都市計畫「土地使用分區管理資訊系統」，以電腦化作業提昇分區證明核發時效及準確性。</p> <p>2. 網站公布承辦單位服務項目、申請資格、應備證件、流程及連繫電話與電子信箱，提供民眾查詢。</p>	<p>經建課 農業課 社會課 民政課</p>

執行要項	執行作法	承辦單位
	<p>3. 低收入戶、中低收入戶、身心障礙生活補助、中低收入老人生活津貼、單親、弱勢兒童少年生活扶助、特殊境遇子女生活扶助及特境子女教育認證等證明，現場申辦立即取件的便民措施。</p> <p>4. 在（離）職證明、服務證明、公務人員履歷資料立即核發。</p> <p>5. 提供「一次告知單」使申辦流程透明化。</p>	<p>秘書室 社會課</p> <p>人事室</p> <p>經建課 農業課 社會課 民政課</p>
	<p>（三）申辦案件查詢機制</p> <p>提供案件處理查詢管道，包括現場、電話供民眾查詢及回應處理時效。</p>	<p>各課室</p>
<p>三、 探查民意趨勢，建立顧客關係</p>	<p>（一）建立民眾陳情處理機制</p> <p>1. 依據市府「處理人民陳情案件要點」，專責列管陳情案件，並於期限內函復當事人。</p> <p>2. 配合市府 1999 專線、線上即時服務系統與市長信箱，即時接受人民陳情並於期限內回復，加強為民服務。</p>	<p>秘書室</p> <p>各課室</p>
	<p>（二）建置民眾多元反映</p> <p>1. 於一樓服務台設置意見箱。</p> <p>2. 於本所全球資訊網站設置區長</p>	<p>秘書室 秘書室</p>

執行要項	執行作法	承辦單位
	<p>管道</p> <p>信箱及便民信箱，對於民眾建議事項，立即檢視改進，並將處理結果回復民眾知悉。</p>	
	<p>(三) 建立輿論回應機制</p> <p>1. 每天由專人蒐集輿情報導，倘有報導消息與事實不符時，儘速查明原委及快速回應不實輿論，以導正視聽。</p> <p>2. 隨時蒐集民意輿情，並作為各課室現行為民服務之檢討及參考。</p>	<p>秘書室</p> <p>秘書室</p>
	<p>(四) 建立「常見問題集」</p> <p>於本所網站建置經辦業務「常見問題集」(FAQ)，並定期更新。</p>	<p>經建課</p> <p>農業課</p> <p>社會課</p> <p>民政課</p> <p>秘書室</p>
	<p>(五) 意見調查</p> <p>1. 適時辦理民眾意見調查(包括滿意度調查)，強化問卷內容設計及調查結果分析，以確實瞭解民意趨勢，作為改進服務參考。</p> <p>2. 辦理各項活動及研習問卷調查，作為日後規劃活動之參考。</p>	<p>業務課</p> <p>業務課</p>
<p>四、 豐富服務資訊，促進網路溝通</p>	<p>(一) 資訊公開適切性</p> <p>依據「政府資訊公開法」第7條主動公開相關資訊於本所全球資訊網公布各項業務相關訊息，如區里基本資料、施政計畫、FAQ、</p>	<p>經建課</p> <p>農業課</p> <p>社會課</p> <p>民政課</p>

執行要項	執行作法	承辦單位
	最新消息、各項活動、便民服務及相關連結等。	秘書室
(二) 資訊檢索完整性與便捷性	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本所全球資訊網配合電子化政府入口網，提供各項業務分類檢索。 2. 隨時更新本所網站相關資訊，並建置 RSS 供民眾訂閱瀏覽最新消息。 3. 本所網站建置無障礙網路服務 (A+等級) 與免責及隱私權政策宣告、資訊安全政策宣告及著作權聲明。 4. 本所網站提供「全文檢索」功能，便利民眾以關鍵字搜尋所要瀏覽資料訊息。 	<p>秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室</p>
(三) 建置多元化電子參與管道	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本所網站對政府重要資訊網作網站連結，提供民眾瀏覽及多樣選擇。 2. 民眾於網站/便民信箱專區留言意見，每日專人收件並會辦相關課室，依處理情形回應(回復)。 3. 配合市府施政，建置本區 20 里里政資訊網，由里幹事即時更新最新資訊及里內活動，讓民眾不出門能知社區事，活絡社 	<p>秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>民政課</p>

執行要項	執行作法	承辦單位
	<p>區互動關係，凝聚社區共識及建立共同文化。</p> <p>(四) 賡續推動網站申請業務</p> <p>1. 於本所全球資訊網，提供各項業務申請書表之下載功能。</p> <p>2. 本所辦理各項施政，以電子參與之可行性與多元參與為目標，「2015 路竹番茄節」產業活動，除接受民眾現場、電話、傳真報名參與方式外，利用網路功能，以 E-mail 或網站直接報名及 FaceBook、粉絲團等方式讓民眾充分參與。</p>	<p>經建課 農業課 社會課 民政課 秘書室 農業課</p>
<p>五、 創新服務方式，整合服務資源</p>	<p>(一) 主動檢討、發掘服務便民流程及提供方式之問題，規劃創新性、整合性的措施。</p> <p>1. 主動結合社區照顧關懷據點辦理老人乘車證的申請，嘉惠社區銀髮長輩，藉以加強與社區互動。</p> <p>2. 責成里幹事走動式服務，以全方位方式協助里政業務之推動，並發掘民瘼。</p>	<p>社會課</p> <p>民政課</p>

執行要項	執行作法	承辦單位
	<p>(二) 有價值的創新服務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 農業天然災害，申報期間例假日不休假，接受申報並快速完成勘災。 2. 辦理調整耕作制度活化農地計畫，排定日期至各里受理服務。並於申報截止期限前，比對103年度申報資料，主動電話徵詢未完成申報之農友，請其儘速完成申報，以維護基層農民權益，展現本所親近有感服務。 3. 整合各界救濟物資，利用假日發放，以達便民及嘉惠弱勢民眾。 4. 為推動資訊化，運用資訊工具輔助業務處理，提升人事服務效率與效能，委託廠商開發設計「公教員工生活津貼請領表單系統」，以協助員工申請各項補助費用。 	<p>農業課</p> <p>農業課</p> <p>社會課</p> <p>人事室</p>
	<p>(三) 跨機關整合服務或業務垂直整合服務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 訂定「電話服務品質及禮貌測試執行計畫」，加強員工接聽電話禮儀，除定期每月實施電話禮貌自行測試外，並不定期與毗鄰公所跨機關電話禮貌互測，以提升員工電話禮貌與整 	<p>秘書室</p>

執行要項		執行作法	承辦單位
		體服務形象。 2. 結合高雄市政府勞工局在本所一樓設立就業服務台。	秘書室

伍、管制考核：

- (一) 平時查核：由區長為召集人、主任秘書為副召集人與各課室主管組成執行小組，共同擬訂本執行計畫，強調全體同仁共同參與，依課室分工項目加以執行。並由執行小組定期及不定期考核執行情形，對於缺失予以列管，並追蹤管制。各課室執行情形，作為年度服務績效評核之獎懲參考。
- (二) 年度查核：配合高雄市政府辦理年度服務品質獎評期程，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。