

高雄市路竹區公所107年度提升服務執行計畫

壹、計畫依據：

行政院函頒「政府服務躍升方案」及高雄市政府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、**公平共享**：便捷服務遞送，確保效能與公平並重，發展適性正確服務。
- 二、**參與合作**：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、**開放透明**：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計畫，具體規劃為民服務工作。 107年4月完成訂定執行計畫，俟市府核備後公佈於本所網站並函本所各課室據以執行，落實提升為民服務工作。	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 1. 訂立標準作業程序/SOP 訂定各項申辦業務明確作業程序，以利民眾有所依循，縮短辦理時間。 每年檢討各項作業流程及申報表單，經內部共同研議，達到減併表單減少核章數及簡化流程目的。 民眾申辦業務表單及範例登載於機關網站及服務場所，提供民眾申辦時參閱。	各課室

改進流程與作業方式。	<p>2. 提升服務專業能力</p> <p>鼓勵員工運用多元管道(網路、研習、觀摩)並透過所內各種教育訓練提升專業能力以勝任服務工作。</p> <p>落實代理人制度,讓各項為民服務業務無空窗期。</p> <p>透過讀書會培養員工心理素質改善服務態度。</p> <p>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,避免重洽詢申辦。</p>	各課室
	<p>3. 簡政便民服務</p> <p>定期檢查或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資料,如戶籍謄本、身分證正本及地籍圖、財稅資料等。</p>	各課室
(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>1. 服務資訊公開透明</p> <p>於本所網站主動公開服務相關資訊,如服務項目、應備書表、服務電話、常見問題集 Q&A、標準作業流程,並建置公開資訊專區包括法規命令、施政計畫、預算決算書等供民眾參閱。</p> <p>製作申請案件處理流程期限一覽表吊版分置於一、二樓供民眾現場參閱。</p>	秘書室
	<p>2. 提供外國人士或新住民服務</p> <p>考量外國人士或新住民服務業務量及需求,挑選外語能力優的員工全程服務,並與本區新住民及婦女處理服務中心合作服務本區新住民。</p>	秘書室
	<p>3. 申辦案件多元化查詢管道</p> <p>提供受理案件多元查詢管道,如現場、電話及電子郵件等,並於受理案件後主動告知申請人案件辦理進度、查詢管道。</p>	秘書室
	<p>4. 逾期主動告知服務</p> <p>主動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,並提供逾期主動告知服務:告知申請人逾期原因、辦理情形,預計完成時間。</p>	各課室

<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服務，協助備齊所需證件或進行預審，並引道至正確櫃台完成申辦程序。 針對老弱婦孺或身障人士提供輪椅或助行器並主動攙扶。 供茶服務並親切問候讓洽公民眾感受服務熱誠。</p>	秘書室
	<p>2. 檢覈行為友善性 每月辦理電話服務品質及禮貌測試，分析結果並據以改善。 主管針對民眾意見及臨櫃觀察員工服務情形並於課室會議提出討論。</p>	秘書室
	<p>3. 服務設施合宜程度 每年至少辦理洽公環境設備檢查及使用者滿意度調查1次，適時更新改善。 提供雙語標示、舒適等候空間（沙發、報章雜誌）。 提供無障礙設施（停車位、專用廁所、愛心鈴、導盲磚等）。 每日進行辦公廳舍內外環境清理，並綠美化空間提供光亮、整潔及舒適的洽公環境。</p>	秘書室
	<p>4. 網站使用便利性 網站提供多元及便利的資訊檢索服務，並每周進行網站檢覈以確保網站內容的正確行及有效連結，並通過無障礙網站標章認證。 活動宣傳時，提供本所網站及粉絲頁QRcode，方便民眾以行動裝置掃描連結本所網站及粉絲頁。</p>	秘書室
<p>(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。</p>	<p>1. 強化科技運用能力 本所依「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>	秘書室
	<p>2. 鼓勵創新研究 鼓勵同仁積極參與市政創新提案，並獎勵</p>	各課室

		<p>績優績效人員。</p> <p>成立藝文小組針對區內舉辦的各項活動提出創新作為。</p>	
		<p>3. 進行標竿學習</p> <p>積極參加各項競賽（例如政府服務獎、金檔獎、人事、役政、民政、社政等各項業務評鑑、數位學習競賽等）藉由對外參獎提升服務品質，樹立機關良好形象。</p> <p>不定期至標竿學習機關交流、學習，以為創意發想泉源；透過分析觀摩機關的最佳實務，應用至本機關，以獲得品質、作業程序與管理面的績效改善。</p>	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。	<p>1. 建置民眾參與多元管道</p> <p>本所網站提供為民服務滿意度問卷調查，提供改善事項及建議事項。</p>	各課室
		<p>2. 善用群眾外包</p> <p>利用網頁信箱、粉絲頁及網路社群收集民眾意見藉以改善及提升為民服務。</p>	秘書室
	(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。	<p>1. 輿情回應機制</p> <p>針對民眾陳情案件及新聞輿情，掌握時效立即回應，並建立案件追蹤，案件完成後進行分析檢討改進，並提出新的服務措施。</p> <p>主動蒐集輿情報導，建立新聞輿情資料庫，並作檢討分析，提供施政參考。</p>	秘書室
		<p>2. 常見問題集 (FAQ)</p> <p>於本所官網首頁設置「常見問答」選項，提供各業務單位常見問題集，供民眾可隨時上網或利用行動載具、QRcode，了解各項常見問題。</p>	各課室
		<p>3. 大數據分析</p> <p>於各項活動做滿意度調查及利用陳情系統統計分析陳情熱點加以改善。</p>	秘書室
	(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	<p>於本所網頁提供民眾意見及滿意度調查，作為精進業務及提升整體服務品質之參考。</p> <p>滿意度調查結果，於主管會報中提出檢討與改善，並提出改善措施，持續精進，以</p>	各課室

	據以檢討改善既有措施。	提升民眾滿意度。	
	(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	本所設有多元陳情管道、包含網頁民意信箱、區長信箱、FB 粉絲頁等，並對陳情案積極回應	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。	全功能化單一窗口 於各課室設置服務櫃台如健保、國民年金、社會福利、兵役業務服務、分區證明等窗口，提供最直接便捷之窗口，服務申辦、繳費、取件全程服務，免除民眾奔波。各服務窗口利用各項網路平台查詢減少民眾申辦案件應檢附的書表謄本等紙本資料。	各課室
	(二)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. 善用本府跨機關便民服務資訊平臺 配合推動電子謄本政策及朝免附書證或紙本、簡化流程方向推動，於民眾申辦地政業務，運用「高雄市地籍圖查詢系統」，查詢所需資料免除民眾檢附謄本文件。 連結「戶役政單一簽入系統」，查詢役男申請家庭因素服替代役、補充兵役及申請提前退役等案件所需戶籍資料，免附戶籍謄本。 連結兵役局網頁逕行完成役男兵籍調查線上申辦系統作業。 跨市府民政局戶政資訊平台輔助申辦各項業務，免提供戶籍謄本，減少民眾的往返奔波。	各課室
		2 提升跨域整合服務 配合國稅局所得稅申報業務，受理民眾申報所得稅服務，減少民眾奔波。 配合監理機關舉辦機車考照服務，嘉惠地區民眾。	各課室
		3. 提升電子認證使用率 善用網路資訊科技，開發機關內部或跨機關線上資料查核機制，提高電子認證的使用比例。	各課室

		4. 設置主題專區 本所網頁設置主題專區包含「役政國防」、「防災專區」、「性別主流」、「就業服務」等專區，方便民眾集中找尋主題資訊。	秘書室
	(三)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 利用網頁民意信箱、區長信箱、本所臉書粉絲頁供民眾反映意見。	秘書室
		2. 市府網站 Web2.0 專區 於本所網頁首頁建置連結「高雄市政府全球資訊網」查詢各屬專區或局處網站，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 本所設置無障礙設施、親善停車位、哺(集)乳室、雙語標示、輪椅、血壓計、老花眼鏡等設施，提供殘障人士、銀髮族、外籍人士等特殊族群合宜服務設施及引導資訊。	秘書室
		2. 提供弱勢族群適性服務 主動訪視特殊或弱勢族群民眾，並提供到府、到點服務。 結合民間團體辦理關懷社會弱勢族群發放物資。 透過各里里幹事，結合設立家戶訪問各類保全對象名冊，並媒介社會慈善團體提供協助資源。	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 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。 結合民間團體辦理各項社會救助。 各里幹事為提供服務可近性，延伸服務據點，每日下午下里推動政府服務業務，協助政府服務訊息擴散或申辦服務。	各課室
五、開放政府透明治理，優	(一)建構友善安全資料開放環境，落實資料公	1. 服務資訊主動公開 依據「政府資訊公開法」第7條主動公開政府資訊及基本資料、法令、核心政策、服	秘書室

化機關管 理創新	開透明，便利共 享創新應用。	務措施及預決算情形等重要資訊，對外提 供之文件可編輯者採 ODF 文書格式，非可 編輯者採用 PDF 文書格式。	
		2. 政府資料開放 於無個資疑慮下應開放資料提供外界加值 應用。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。	秘書室
		3. 網站資料連結正確性 本所網頁設有專人管理，資料隨時更新， 並積極維護網頁資訊，避免有錯誤、過期 資訊或超連結無效等情形。	秘書室
		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，並取得無障礙網路空間 A+ 認證標 章。	秘書室
六、掌握 社經發展 趨勢，專 案規劃前 瞻服務	(二) 促進民眾運用 實體或網路等 多方管道參與 決策制定，強化 政策溝通及對 話交流。	1. 公民參與 本所建置網頁民意信箱、區長信箱及 FB 粉絲頁與民眾溝通及交流，並加入地區性 網路社群隨時瞭解民眾對各項政策的看 法。	各課室
		2. 民眾參與虛實並用 成立婦女社會參與促進小組，開辦講座及 教學課程，鼓勵積極參與公共事務。 透過辦理各里宣導活動及各項會議，廣邀 民眾參與，提供民眾參與管道，對與眾悠 關的重大議題，導入民眾意見。	各課室
		落實分層負責，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。 每月召開區務會議進行各項業務的檢討 與改進。	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。	對於(服務措施或專案)關鍵問題，本所每 日透過媒體、社群網站等多元管道蒐集服 務對象意見，並妥適運用分析工具釐清問 題，分析瞭解和當前社經發展趨勢或重大 關鍵議題的關聯性，及對民眾或利害關係 者的重要性等。	秘書室

(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。	1. 運用線上服務系統 以網路方式提供給民眾(或內部顧客)網路申辦或活動報名服務，利用資訊網絡管道提供民眾便利、彈性服務。	各課室
	2. 智慧辦公 運用 Line 免費通訊軟體建立各項任務群組，包含登革熱防治、事故災害通報、道路養護及水利工程等，隨時掌握區內各項訊息，強化公務服務、決策支援及資料互聯的智慧辦公，提升行政效率。	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。	1. 結合社會資源 本所主動結合區內社區發展協會、公益團體及各級學校辦理各項環保、公益及藝文等活動，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。	各課室
	2. 善用群眾智慧 透過網頁民意信箱、本所 FB 粉絲頁及各種座談會，匯集群眾智慧，參與精進服務措施；由民眾提出意見構想選擇後，再由公所落實。	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. 外部效益 (1)制定機關標準作業流程(sop)，產出更好、更有效率、更便利的服務。 (2)利用各種線上資訊系統查核資料提高效力，減少民眾人力、物力的成本。 (3)每年辦理番茄節活動，提高農民收益。 (4)每周邀請律師義務於本所提供免費法律諮詢服務。 (5)結合慈善團體辦理急難救助，及時紓困減輕民眾負擔。 (6)辦理各項公益、藝文及表揚活動創造機關正面形象，提高社會正面影響與價值。	各課室
	2. 內部效益 (1)利用「線上公文調閱系統」及線上「公教員工生活津貼請領表單系統」降低內部的人力、物力、時間等服務成本	各課室

		<p>降低。</p> <p>(2)透過區務會議、課室會議、員工座談會及讀書會提升機關內部的工作士氣、配合度及協調性。</p>	
		<p>3. 服務持續性及擴散性</p> <p>持續結合區內各級學校及團體辦理各項活動包含藝文活動及關懷家庭暑期夏令營等。</p> <p>持續結合各慈善團體關懷弱勢家庭。</p>	各課室

伍、推動及管考：

一、平時查核：

依據本所所訂執行計畫加強辦理，確實檢討改進為民服務工作，並視實際需求就本所內各課室辦理不定期查核。

二、提報年度執行成果：

配合市府年度作業時程，於次年1月提報年度執行成果。

陸、實施與修正：

本執行計畫奉核後施行，若施行期間尚有未盡事宜，得視實際需求補充修正。