

高雄市内門區公所 102 年度提升服務品質執行計畫

壹、依據

行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函頒「政府服務創新精進方案」暨高雄市政府 102 年 3 月 1 日高市府研發字第 10230182000 號函辦理。

貳、目標：

提昇政府行政效能，增進政府整體服務品質，提供符合民眾需求的創新服務。落實良善治理、維護社會公義。

- 一、持續推動民眾滿意服務，塑造專業、便民、高效率的公共服務形象與聲譽。
- 二、促使政府資訊透明化，提供友善網路服務，確保民眾知的權利與資訊使用權
- 三、結合在地資源運用多元傳播工具，宣導政府施政措施，提升服務品質。

參、實施對象：本所各課室

肆、內容：

實施要項	執行重點	執行作法	備註
一、提升服務品質，深化服務績效	(一)訂定執行計畫，落實提升為民服務品質工作。	依市府函文及依據本所業務特性、民眾需求及當年度擬推動之重點工作，擬訂本所執行計畫，落實為民服務工作。	
	(二)考量民眾洽公之便利性及實用性，合宜改造服務場所，合理充實更新服務設施。	1. 營造友善節能洽公環境，規劃妥適便捷服務動線。充實「核心設施」、「一般設施」(包含宣導資料、雙語標示、停車空間、等候區等)，且有使用說明與管理，確保設施品質。 2. 依據「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(iTaiwan免費上網)服務。 3. 每年辦理洽公環境設備檢查，適時更新改善。設置各項行政設備及輔助文件(具)時，以符服務需求。	

	<p>(三)建立服務人員專業親切、具責任感之優質形象，主動協助民眾申辦、導引服務，並提供業務諮詢。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 洽公場所主動招呼民眾提供諮詢服務(協助備齊所需證件、告知申辦流程)，並引導至正確櫃台完成申辦程序。 2. 鼓勵單位主管進行走動式管理，提供業務諮詢。 3. 提升臨櫃及電話服務品質，強化服務人員回應民眾詢問的「回應品質」及「正確率」(包含能精準地回答問題、主動提供正確的完整資訊)完成「一次告知」服務。 4. 提供業務「Q&A」，辦理電話服務品質及禮貌測試。 	
	<p>(四)善用各種會議、社區集會、里鄰長會議等公眾場合，針對服務對象及業務特性，宣導政府施政措施及執行成效。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 施政宣導：公開服務措施、計畫公告、實施內容、日期。善用機關網站(活動訊息、便民服務)宣導政府施政措施及執行成效。 2. 活動宣導：善用社區集會、活動、網際網路傳遞政府服務資訊。 	
	<p>(五)社會團體辦理或主動參與各項公益事務，擴散政府服務訊息及功能。</p>	<p>善用社區、民間社團(NGOs)、人力及各項資源，補強政府行銷資源之不足，協助政府服務訊息擴散。</p>	
<p>二、便捷服務程序 確保流程透明</p>	<p>(一)澈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>全面性檢查或檢討各項作業流程及申請表單，減少民眾申辦案件時應檢附的文件種類，包括申請書(表)、同意書、證件正本、影本、謄本等，逐步落實免書證無紙化目標。</p>	

	<p>(二)檢討申辦案件應附繳書證謄本之必要性，並予以減量。</p>	<p>利用跨機關電子閘門或資訊共享平台系統協助查詢及驗證資料，減少檢附之書表(證件、謄本)，及減少民眾於申辦過程補件次數。</p>	
	<p>(三)公開各項服務標準作業程序資訊。在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，應建立申辦或申請案件公開查詢機制，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 於服務場所及本所網站提供承辦單位(課、室)及電話，並主動告知申請人處理程序。 2. 提供受理案件多元查詢管道(包含現場、電話等)，方便民眾查詢洽公。 	
<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>透過本所網站首長信箱、民意信箱及電話，處理民眾申訴問題。</p>	
	<p>(二)廣開民眾建言管道，鼓勵民眾提供建言；重視民眾興革建議及陳情案件，確實依據有關規定，審慎、迅速、正確地處理問題。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建置民眾建言多元管道(如首長信箱、民意信箱、人民陳情)，以利區政推動。 2. 訂定民眾建議意見(含新聞輿情)處理機制及標準作業程序，不定期檢討改善修正，逐年提升民眾滿意度成長率。 	
	<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>主動蒐集輿情報導，倘有報導施政消息與事實不符時，於第一時間查明原因並對外澄清，以導正社會視聽</p>	
	<p>(四)有系統地建立「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>自行管理「常見問題集」(FAQ)，將民眾意見及回應內容，置於機關網站。並透過其回饋意見轉化為政策改進依據或施政參考。</p>	

四、豐富服務資訊 促進網路溝通	<p>(一)主動規劃公開機關基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施及預算情形等重要資訊。提供之資訊內容需正確連結並即時更新。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依據「政府資訊公開法」第7條規定，主動公開本所相關資訊。 2. 維護網站資訊內容正確性，資訊標題應與內容一致，並即時更新。 3. 本所網站需符合「身心障礙者權益保障法」第52條之2要求，取得認證標章。
	<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，並遵循相關規範標示電子資料，提供分類檢索服務。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 機關網站依「政府版型與管理規範」規劃設置，逐步增加行動版、多元語言功能。 2. 本所網站提供分類檢索服務及訊息訂閱服務(RSS)。
五、創新服務方式 整合服務資源	<p>(一)強調主動檢討，發掘服務遞送過程及提供方式之問題，運用法令與流程檢討再造、民間資源引進、資訊科技應用等有效率的工具，規劃創新性、整合性的措施以解決服務問題。</p>	<p>徵訓第一線服務人員(里鄰長、里幹事、防災人員)，運用資訊通訊設備或資訊平台主動為民眾辦理個案通報、轉介服務系統，成為社區(里鄰)行動化服務的在地窗口。</p>
	<p>(二)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，以較少的成本得到更好的服務品質體現社會正義或公共價值。</p>	<p>最後一鄰服務遞送：針對銀髮族、新住民、行動不便居民及弱勢族群；著力於防救災資、社會救助、醫療保健、居家照護、福利申請、就業資訊等透過基層服務人員完成最後一鄰服務遞送；讓為民服務零落差。</p>

伍、管制考核

一、平時查核：結合業務報告（會議）確實檢討改進為民服務工作並不定期查核

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。

陸、本計畫陳請區長核定後實施，如有未盡事宜，得依實際需要修正。