

高雄市内門區公所 103 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 103 年 4 月 10 日高市府研發字第 103303328000 號函頒「高雄市政府提升服務品質實施計畫」辦理。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、鼓勵機關積極進行多面向整合各級政府服務功能，統合運用資源，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、內容：

實施要項	執行重點	執行作法	執行課室
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。	本所依業務特性、民眾需求及年度重點工作，103 年 5 月完成修定實施執行計畫，並函報市政府核備，公布本所網站，落實提升為民服務品質工作。	秘書室

<p>(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。</p>	<p>1. 定期推動辦公環境清潔及消防安檢。</p>	秘書室
	<p>2. 規劃服務動線，懸掛各課室服務標示及方向指引(含雙語標示)。</p>	秘書室
	<p>3. 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」，於洽公場所施設網路服務熱點，提供(iTaiwan 免費上網)服務。</p>	秘書室
	<p>4. 服務台功提供業務文宣等資料供民眾索取，於服務櫃台提供民眾申請書表(含範例、文具)。</p>	各課室
	<p>5. 設置身心障礙者洗手間、身心障礙者專用汽機車停車位及母嬰專用停車位，建構友善無障礙環境。</p>	秘書室

<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>	<p>1. 服務台及櫃檯人員皆能主動招呼民眾，提供諮詢服務，並引導至正確櫃台完成申辦程序。</p>	各課室
	<p>2. 單位主管隨時進行走動式管理，提供業務諮詢，或個別指導承辦人業務方向，提升行政專業度。</p>	各課室
	<p>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。</p>	各課室
	<p>4. 各課室依權責業務彙整提供業務「Q&A」並定期檢視修正，建置於本所網站「常見問題集」。</p>	各課室
	<p>5. 每半年自行辦理「電話服務品質及禮貌測試」。</p>	秘書室
<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>	<p>1. 依政府資訊公開法等相關規定，於本所網站公布施政計畫及各項服務措施(活動訊息、便民服務)，或運用各項大眾傳播媒體(如新聞稿、跑馬燈宣導)強化行銷成效。</p> <p>2. 於本所1樓LED看板宣導施政政策，擴散政府服務訊息及功能，即時公告活動訊息，提高民眾參與率。</p>	<p>各課室</p> <p>秘書室</p>

	<p>(五)聯合企業、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>1. 配合民間團體、社團法人或公益團體，辦理各項社會救助公益活動。</p> <p>2. 辦理活動服務宣導，除運用本所本身資源外，將善用社會資源、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>社會課 各課室</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>1. 由各業務課（民政課、農建課、社會課）制訂各項申辦案件標準化作業流程及辦理時限，並明訂相關申請書表範例。</p> <p>2. 於本所網站提供申請表格及承辦單位電話，供民眾查詢及下載使用。</p> <p>3. 各業務課承辦人櫃台提供各項申請案簡易說明卡（表）供民眾索取。</p>	<p>民政課 農建課 社會課 秘書室</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>善用資訊科技系統（如機關資訊共享平台、地政系統、社政系統）協助業務資料查詢，減少申請人檢附書證謄本數量。</p>	<p>各課室</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（包含現場告知、電話通知或以正式公文答覆等），方便民眾使用，並注意查詢回應時效。 3. 機關受理案件後視需求提供申請人收件確認訊息；必要時主動告知案件辦理情形(含逾期處理告知)。 	<p>各課室</p> <p>各課室</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>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依據行政程序法(168-173)及「高雄市政府及所屬機關處理人民陳情案件要點」建立民眾意見反映處理機制(包含電子郵件、書面、媒體等)及陳情案件作業、處理及管制時效規定，執行內部稽核，逐年提升民眾意見處理滿意度。 2. 積極配合線上即時服務系統，執行各項管考機制，即時、迅速、正確地處理解決問題。 	<p>秘書室</p> <p>各課室</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>	<p>建置民眾建言多元管道（如首長信箱、人民陳情、里鄰長講習），妥適回應民眾建言，並據以作為研定改善或產出新的服務措施參考。</p>	<p>秘書室</p>

	<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>秘書室</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>各課室依業務服務項目編製「常見問題集」(FAQ)，定期檢視修正，並將民眾意見及回應內容做成系統管理後，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>	<p>秘書室</p>
<p>四、豐富服務資訊，促進網路溝通</p>	<p>(一) 主動規劃公開機關基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施及預決算情形等重要資訊。提供之資訊內容需正確連結並即時更新。</p>	<p>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>	<p>秘書室 秘書室 秘書室</p>
	<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>	<p>1. 機關網站依「政府版型與管理規範」規劃設置，同時執行行動版、QRCode等行動化服務，讓政府服務無所不在。 2. 本所網站提供分類檢索服務及訊息訂閱服務(RSS)。</p>	<p>秘書室 秘書室</p>

五、創新服務方式 整合服務資源	(一) 主動檢討，發掘服務遞送過程及提供方式之問題，規劃創新性、整合性的措施以解決服務問題。	積極運用法令鬆綁、流程再造、引進民間資源、資訊科技應用等工具，規劃創新措施解決服務問題，提升行政效能。	各課室
	(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，以得到更好的服務品質。	力求有價值之創新服務型態與方式，以較少的成本得到更好的服務品質，塑造優質形象。	各課室
	(三) 從政府服務資源整合及共享角度出發，規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合	1. 從政府服務資源整合及共享角度出發，鼓勵突破政府機關之間之隔閡，強化各單位（機關） 橫向聯繫，及垂直服務整合，提升合作關係。 2. 每月邀集衛生所、清潔隊、學校、里辦公處、社區發展協會、警察局、召開登革熱防治工作協調會，整合區內各機關共同推動執行。	各課室 各課室

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、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。