

# 高雄市內門區公所

## 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」、國家發展委員會「政府服務獎評獎實施計畫」及高雄市政府提升服務實施計畫。

### 貳、計畫目標

為提昇政府行政效能，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，本所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。

- 一、**公平共享**：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、**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**：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，並開放政府治理，建立透明互信的合作環境，帶動創新的加值服務。
- 四、**創新服務**：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

本計畫以本所各課、室為執行單位。

### 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	(一)訂定機關年度提升服務品質計畫，具體規劃為	依業務特性、民眾需求及年度重點工作，修定年度執行計畫報府備查，並公布本所網站，落實提升為民服務工作。
		各課室

重服務特性差異化	民服務工作。			
	(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，並適時檢討改進流程與作業方式。	<b>1. 引導人員專業能力</b> 提升櫃台人員專業知能，加強機關內部橫向聯繫，提升處理各項申辦案件效率，並有效調度疏解洽公等待人潮，以縮短民眾等候時間。		秘書室
		<b>2. 服務人員專業能力</b> (1)注重服務人員提供服務時的態度、行為、外語能力及專業知識，確保服務人員能夠親切、主動的提供服務。 (2)並適時辦理研習，提升專業能力以勝任服務工作。		各課室
		<b>3. 簡化申辦流程</b> (1)定期檢討簡化各項申辦流程、申請表單，並訂定明確作業程序與標準作業規範，並將各項申請表建置於本所網站，提供民眾申辦參閱。 (2)辦理案件過程減少紙本書表、證件、謄本數量，以免除民眾在機關間往返奔波、不便民的重覆申辦程序。		社會課 民政課 農建課
		<b>4. 訂立標準作業程序/SOP</b> (1)訂立標準作業程序，於本所及網站提供服務資訊及標準作業流程，並主動告知申請人處理程序及辦理期限。 (2)提供受理案件查詢管道(包含現場、電話)，方便民眾查詢。		社會課 民政課 農建課
		<b>5. 建置「非臨櫃辦理」</b> (1)線上申辦、及「臨櫃收件續處案件」的標準作業規範(sop)登載於機關服務場所或網站，提供民眾申辦時參閱。 (2)提供案件處理查詢管道，由承辦人員說明办理流程，使民眾瞭解辦理程序及進度相關資訊。		社會課 民政課 農建課
	(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。	<b>1. 臨櫃主動引導服務</b> 主動招呼臨櫃民眾提供諮詢服務(協助備齊所需證件或預審、告知申辦流程)，並引導至正確櫃台完成申辦程序。		各課室
		<b>2. 一次完整服務</b> (1)加強承辦人員處理各項申辦案件知能，縮短民眾等候時間。 (2)提升民眾臨櫃或電話諮詢「正確性」、「一次完整告知」之專業能力，避免讓民眾多次洽詢申辦。		社會課 民政課 農建課

		(3)提升臨櫃及電話服務品質，強化服務人員回應民眾詢問「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。	
		<b>3. 服務問題系統化</b> (1)各課室依業務服務項目編製「常見問題集」(Q&A、FAQ、範例)，定期檢視修正，並將民眾意見及回應內容置於機關網站。 (2)透過其回饋意見轉化為政策改進依據或施政參考。	各課室
		<b>4. 提升服務流程透明度</b> (1)依據「政府資訊公開法」第7條規定，應主動公開資訊置於網站「主動公開資訊」專區(包含機關基本資料、自治法規、核心政策、執行計畫、服務措施、政府公報、預決算情形)。 (2)受理案件後的處理及提供案件申請人查詢的情形，包括承辦訊息與處理進度的公開程度、查詢管道、回應情形等。	各課室
		<b>5. 公布標準作業流程</b> 於服務場所及機關網站(頁)提供服務資訊及標準作業流程，並主動告知申請人處理程序及辦理期限。	各課室
		<b>6. 臨櫃申辦多元查詢管道</b> 提供受理案件多元查詢管道(包含現場、電話、行動裝置、網路，案件公告、電子看板，或提供收件收據QR code，方便民眾以行動載具查詢。	各課室
		<b>7. 申辦案件線上查詢系統</b> (1)運用線上服務系統，以網路方式提供給民眾網路申辦服務(包括服務內容說明、申請書表下載，並整合市府及中央有關之線上服務系統置於首頁)，提供民眾線上申辦或預約服務等方式之服務，利用資訊網路管道提供民眾便利服務。 (2)積極建置申辦案件線上進度查詢系統，在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，公開所有民眾的申辦進度或退件原因，供民眾查詢，以示公平。	社會課 民政課 農建課
		<b>8. 逾期主動告知服務</b> 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	社會課 民政課 農建課

		原因、辦理情形，預計完成時間。	
	(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。	<b>1. 注重服務禮貌</b> (1)依本所電話服務品質及禮貌測試實施計畫，每半年辦理「電話服務品質及禮貌測試」至少1次。 (2)接受本府電話服務品質及禮貌測試每半年至少1次。	各課室
		<b>2. 友善洽公環境</b> (1)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)。 (2)考量洽公動線及無障礙空間規劃，並提供停車位及殘障專用停車格等因應市民、身心障礙民眾洽公停車需求。 (3)建置身心障礙者洗手間及母嬰專用停車位，建構友善無障礙環境。	秘書室
		<b>3. 定期維護設施</b> 每年至少辦理洽公環境設備檢查及定期推動辦公環境清潔及消防安檢，適時更新改善。	秘書室
	(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。	<b>1. 免費網路服務設施</b> 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。	秘書室
		<b>2. 鼓勵創新研究</b> (1)鼓勵本所同仁提出有創意之加值服務，以改善民眾對政府服務之刻板觀念。 (2)鼓勵本區機關及學校等單位推動創新提案、研究運用、智慧治理，獎勵績優績效個案。	各課室
		<b>3. 進行標竿學習</b> (1)鼓勵同仁參與政府機關舉辦之研習會，進行標竿學習，以吸取新知，俾能提供更優質之為民服務品質。 (2)鼓勵本區機關及學校等單位向海內外績優機關進行標竿學習，並積極參與「政府服務獎」或國際性評獎，藉由參獎自我努力及學習。	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。	<b>1. 建置民眾參與多元管道</b> (1)建置民眾建言多元管道，包含「與民有約」、首長信箱、民調、隨案問卷調查、座談會、公聽會、公共論壇、公民參與，回應民眾建言與民眾互動。 (2)本所設置專人蒐集並整理輿情報導，並會辦相關課室知照，以增進服務效能。	各課室

		<b>2. 善用群眾外包</b> (1)第一線服務人員（臨櫃人員、承辦人、里幹事、防救災人員）運用資訊通訊設備或資訊平台，主動為民眾辦理個案通報及轉介服務，成為行動化服務的在地窗口。 (2)利用公、私部門網站共用平台區、網路社群，邀請民間針對公共議題協力合作。	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。	<b>1. 輿情回應機制</b> (1)針對民眾意見、抱怨及新聞輿情，設有相關的回應機制，妥善因應掌握回應時效，並針對處理結果進行滿意度調查，分析檢討改進，進而產出新的服務措施。 (2)設定新聞聯繫窗口，訂定新聞發佈、媒體聯繫及新聞發言標準作業程序，倘有報導本區消息與事實不符時，儘速查明原委，於第一時間由區長或主任秘書對外澄清，快速回應不實輿論以導正社會視聽。	各課室
		<b>2. 常見問題集 (FAQ)</b> 透過民眾經常詢問的案件，整理後回饋轉化為「常見問題集」(FAQ)，置於機關網站供民眾參閱，並透過其回饋意見轉化為政策改進依據或施政參考。	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。	<b>1. 滿意度調查結果回饋業務</b> (1)瞭解民眾對本所服務的感受，並針對滿意度調查結果進行檢討與改善，回饋於業務，持續精進。 (2)透過民眾需求調查規劃服務政策或措施，進行服務項目改造（例如檢討並刪減非必要之服務予以終結，或新增必要之服務項目）。	各課室
		<b>2. 機關內部滿意度調查</b> (1)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。 (2)透過本所擴大區務會議，提出對於本所有所建樹或反映待改善之議題討論，集思廣益，提升團隊運作效能。	各課室
	(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	<b>1. 陳情管道多元化</b> (1)強化本區陳情管道、線上即時陳情服務系統或FB等功能，針對陳情案積極回應。 (2)建置區民意見之暢通管道：如人民陳情、區長信箱等管道。 (3)配合1999市民專線、線上服務系統，審慎、迅速、正確的處理人民陳情案件。	各課室

		<b>2. 建立處理標準程序</b> (1)列管追蹤人民陳情案件及興革建議，各陳情案件之處理應限期函覆陳情人，若有逾期未結案件即予電話查催。 (2)各機關依據行政程序法(168-173條)及「高雄市政府及所屬機關處理人民陳情案件要點」訂定人民陳情案件處理之相關作業規定，並管考回覆時限。 (3)建立各陳情管道之 SOP、受理案件處理分析及回覆流程。	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。	<b>1. 全功能化單一窗口</b> (1)簡化作業流程，訂定明確作業程序，建立標準作業規範。 (2)提供「一次告知單」方便民眾補件，減少申辦過程補件次數。 (3)建置全功能化單一窗口，提供民眾多種、整合服務-即「一處收件、全程服務」(包括申辦、繳費、取件一櫃完成)，強調以內部作業取代民眾奔波，並推動減章或減少民眾申辦案件應檢附的書表謄本等紙本資料。 (4)就業務申辦過程檢討性質重複或相關聯服務工作並加以協調、整合、進行流程改造，提供加值服務。	社會課 民政課 農建課
		<b>2. 客製化行動單一窗口</b> (1)提供承辦單位及電話，且於服務場所及機關網站(頁)公布標準處理流程，並主動告知申請人處理程序。 (2)考量業務發展需求及個資維護安全，設置 API 服務界面推動客製化、行動化服務。	各課室
	(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。	<b>1. 線上申辦服務</b> (1)以網路方式提供給民眾(包括服務內容說明、申請書表下載)，並整合市府及中央有關線上服務系統置於首頁，提供民眾線上申辦或預約服務等方式之服務，利用資訊網路管道提供民眾便利服務。 (2)針對民眾需求開發線上服務項目，例如:服務聯絡、預約、申辦、網路繳費、取件通知及查詢等服務及相關屬性，方便民眾使用。	社會課 民政課 農建課
		<b>3. 逐年擴展線上服務項目</b> 本所逐年增加線上申辦項目，提高使用線上服務案件成長率，並廣為宣導，鼓勵民眾和公務人員使用。	各課室

		<p><b>4. 行動化主題服務網頁</b> 本所已發展之線上服務項目及行動化主題服務網頁，可連結至市府網站各區：「貼心e服務」、「資料開放平台」或其他主題網頁專區，方便民眾下載使用。</p>	各課室
(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。		<p><b>1. 跨機關便民服務資訊平臺</b> (1)本所運用市府跨機關電子閘門或市府跨機關共用資訊平台進行查證，減少跨機關會辦及民眾檢附文件。 (2)從政府服務資源整合及共享角度出發，鼓勵突破政府機關間之隔閡，強化各單位（機關）橫向聯繫，及垂直服務整合，提升合作關係。 (3)配合市府強化本所「跨機關便民服務資訊平臺」及「跨機關便民服務線上申辦系統」功能，擴增使用機關數及服務項目，朝免附書證(紙本)、簡化流程便捷服務方向推動。</p>	各課室
		<p><b>2 提升跨域整合服務</b> (1)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。 (2)積極推動跨縣市、跨部門、跨領域的整合服務，減少民眾的往返奔波。</p>	各課室
		<p><b>3. 提升電子認證使用率</b> (1)本所網站依「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。並發展行動化服務，讓政府服務無所不在。 (2)善用網路資訊科技，開發本所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。</p>	秘書室
		<p><b>4. 設置主題專區</b> (1)依據「行政機關電子資料流通實施要點」及「行政機關電子資料詮釋資料及分類檢索規範」規定，提供檢索服務。 (2)網站版面設置應符合分眾使用需求，方便瀏覽、查詢資料（檢索方式包括：關鍵字、全文、站內、分類檢索...等）及使用網站服務。 (3)鼓勵設置單一主題之跨機關資訊整合平台，方便民眾集中找尋主題資訊，例如：與青年就業、扶助有關的「青年展翅高飛</p>	秘書室

		平台」，或是性別主流化專區…等。	
	(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。	<b>1. 多元網路參與管道</b> (1)本所提供多元的網路參與管道，如本所網站、里政資訊網、發布新聞稿、文宣資料、辦理活動、里鄰長宣導、Facebook等，讓民眾了解，宣導政府施政理念及執行成效，提供民眾友善網路溝通環境。 (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。 (3)本所網站、網頁資料定期更新，並積極維護網站(頁)資訊，避免有明顯錯誤、過期資訊或超連結無效等情形。	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。	<b>1. 分眾服務設施</b> (1)配合市府發展「觀光資訊、稅務資訊、交通資訊、教育資訊、藝文活動、防災預警、居家生活、社會福利」等，生活運用服務，提昇民眾與政府互動。 (2)本所審酌業務狀況及內、外部顧客需求，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。	各課室
		<b>2. 提供弱勢族群適性服務</b> 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。	社會課 民政課 農建課
	(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。	<b>1. 善用社會資源延伸服務據點</b> (1)主動結合社區發展協會、社團、民間企業及地方公益團體，辦理為民服務活動，擴散公所服務訊息及功能。 (2)善用地社會資源，推動政府服務業務；如社區、民間社團(NGOs)、便利超商…之通路、據點、人力等資源，協助政府服務訊息擴散或申辦服務。	各課室
	(三)考量服務對象數位落差，發展網路服務或輔以其他方式，提供可替代的服務管道。	<b>2. 行動市政服務</b> (1)因應未來政府服務運用雲端技術的趨勢，配合中央政策於在地落實，提昇應具備之知識與介接能力。 (2)本所考量遠距民眾需求，配合市府以數位科技提供遠距服務(例如：提供視訊、Skype、網路行動系統…等)。	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	<b>1. 服務資訊主動公開</b> (1)本所主動公開與組織職責及服務措施等相關資訊，包括「政府資訊公開法」第7條	各課室

化機關管 理創新	料公開透明， 便利共享創新 應用。	所定應主動公開之政府資訊及基本資料、法令、核心政策、服務措施及預決算情形等重要資訊，機關對外提供之文件可編輯者應包含 ODF 文書格式非可編輯者，採用 PDF 文書格式。 (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。	
		<b>2. 政府資料開放</b> (1)本所各項業務在無個資疑慮下應擴大開放資料，並將公開資料上載至「高雄市政府開放資料平臺」，方便各界運用。 (3)本所網站依「政府版型與管理規範」規劃設置，同時並配合市府執行行動版、QRCode 等行動化服務，讓政府服務無所不在。	各課室
		<b>3. 網站資料連結正確性</b> 本所建立在地網站、網頁，資料定期更新規定（含標準作業程序），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。	秘書室
		<b>4. 無障礙網站認證</b> 本所網站需符合「身心障礙者權益保障法」第 52 條之 2 要求，並取得認證標章。	秘書室
六、掌握 社經發展 趨勢，專	(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。	<b>1. 公民參與</b> 建置民眾建言多元管道，包含「與民有約」、首長信箱、民調、隨案問卷調查、座談會、公聽會、公共論壇、公民參與，回應民眾建言與民眾互動。	各課室
		<b>2. 民眾參與虛實並用</b> (1)利用公、私部門網站共用平台區、網路社群，邀請民間針對公共議題協力合作。 (2)本所協助民眾透過實體程序或運用行政院「提點子」公共政策網路參與平台提供民眾與與管道。	各課室
		<b>1. 落實分層負責，簡政便民</b> (1)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。 (2)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。	各課室
六、掌握 社經發展 趨勢，專	(一)主動發掘 關鍵議題，前 瞻規劃服務策	對於(服務措施或專案)關鍵問題，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	各課室

案規劃前 瞻服務	略預為因應。	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。	
	(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。	<b>1. 運用線上服務系統</b> 以網路方式提供給民眾(或本所員工)網路申辦服務，包括民眾線上申辦、線上繳費、預約服務等方式之服務，利用資訊網絡管道提供民眾便利、彈性服務。	各課室
		<b>2. 雲端應用服務</b> (1)運用雲端科技，提供民眾不限場域、時間、設施的服務。 (2)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，塑造政府優質形象。	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。	<b>1. 結合社會資源</b> (1)主動結合社區、社團、民間企業及地方公益團體，辦理為民服務活動，擴散公所服務訊息及功能。 (2)運用志工服務，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
		<b>2. 善用群眾智慧</b> 透過多元網路參與管道，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，再由政府落實。	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。	<b>1. 外部效益</b> (1)本所未來提供更好、更有效率、更便利的服務。 (2)利用電子資訊系統有效降低成本(或增加收入)、減少人力、減少物力的效果。 (3)創造本所及市府正面形象，或社會正面影響與價值。	各課室
		<b>2. 內部效益</b> (1)本所同仁在組織內部整合、標竿學習運用、公帑節省、成功範例的擴展運用。 (2)本所人力、物力、時間等服務成本有效運用，並提升本所內部員工工作士氣、配合度、協調性。 (3)其他具體內部效益。	各課室
		<b>3. 成本合理性</b> (1)受益或使用該項服務民眾人數的多寡、受益程度與成本是否合理。	各課室

		(2)如不符合成本效益，但在考量社會公平正義價值下，本所有責任提供該項服務，可作為服務策略選擇的例外原則。	
		<b>4. 服務持續性及擴散性</b> 要能持續性推動，而非一次性的作為，並具有其他機關移植服務的可行性及擴散性。	各課室

#### 伍、管制考核：

本所配合高雄市政府推動政府服務躍升方案，結合各項業務會議隨時檢討並改進為民服務工作。

一、平時查核：透過主管會報檢討改進為民服務工作，並就相關缺失研討改進方案。

二、年度查核：接受市府考核、訪查與輔導及配合年度評獎作業事宜。

#### 陸、其他：

本執行計畫經區長核定後實施，本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行增減內容。