

高雄市鳥松區公所 112 年度提升服務執行計畫

壹、計畫依據

高雄市政府提升服務實施計畫

貳、計畫目標

- 一、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、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:本所全體員工

肆、計畫內容

執行要項		執行重點	執行課室
訂定「提升服務計畫」	訂定機關年度提升服務計畫，具體規劃為民服務工作。	依據行政院「政府服務躍升方案」及高雄市政府提升服務實施計畫整體組織目標，本所依照各項業務特性及年度重點工作，研提提升服務執行計畫，公布於機關網站，並請所屬執行單位針對年度擬推動之重點工作，落實並提升為民服務品質工作。	秘書室
一、完備 基礎服務 項目，注重服務特性差異化	(一)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。	1. 訂定標準作業流程(SOP) (1)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。 (2)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 各課室
		2. 服務及時、一致性 (1)訂定本所受理人民申辦案件項目、處理期限一覽表，確保於處理時限內完成。 (2)案件處理超過標準作業期限，承辦人員主動電話告知申請人，逾期原因、辦理現況、預計完成時間。	各課室 各課室

		(3)定期追蹤 199 陳情案件處理情形，維持服務措施處理的一致性。	秘書室
		3. 服務人員專業 (1)鼓勵同仁參加專業法規及能力培訓課程，並運用多元管道(網路、研習、觀摩)精進學習，讓服務能力與時俱進。 (2)落實代理制度，提升承辦人員專業知能，消除「代而不理」之現象。 (3)透過多元管道(網路、研習、觀摩)、辦理員工教育訓練，精進學習，提昇員工專業職能與服務品質。 (4)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，避免重複洽詢申辦。	各課室 各課室 人事室 各課室
		4. 檢討流程與作業方式 (1)不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。 (2)盤點檢討現階段不合時宜法規與管理措施，鼓勵民眾線上申請業務，如調解聲請、役男身家調查及短期出境申請等，推動無紙化簡政便民服務。 (3)本市核發老人、身心障礙者及低收入戶學生優惠記名卡(敬老卡、博愛卡/陪伴卡及仁愛卡)，實施臨櫃製卡現辦現領服務措施。 (4)提供未在學(緩徵期限已過)且欲儘早入伍役男可免繳交畢(休)業證明書，採登記制隨機遇缺候補。	各課室 民政課 役政災防課 社會課 役政災防課
	(二)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	1. 服務資訊公開透明 (1)機關網站上明確標示各業務課室聯絡電話，以利民眾查詢案件申辦進度。 (2)提供申請人查詢受理案件之處理情形、包括承辦訊息與處理進度的公開程度、查詢管道、回應情形。	各課室 各課室

	<p>務流程透明度。</p>	<p>2. 申請案件多元化查詢管道</p> <p>(1)提供民眾受理案件多元查詢管道，利用現場、電話查詢、網路查詢，落實服務流程回應處理。</p> <p>(2)設置役政專線供民眾查詢相關訊息。</p>	<p>各課室</p> <p>役政災防課</p>
		<p>3. 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。例：本所社會課針對申請人應檢附之文件不完備者，發文通知申請人限期補正，以達提醒作用；屆期未完成補正者，得駁回其申請，並告知逾原因，主動服務。</p>	<p>各課室</p>
	<p>(三)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. 服務設施合宜程度</p> <p>(1)提供完善的熱點服務、傳真機、影印機、愛心鈴、老花眼鏡等。</p> <p>(2)規劃辦公室綠美化作業，內外環境擺設花卉盆栽，掛置優美圖畫及提供舒適、明亮、整潔的洽公場所。</p> <p>(3)規劃洽公動線，各樓層雙語標示。</p> <p>(4)規劃民眾洽公停車位、無障礙設施、母嬰親善停車位等。</p> <p>(5)設置電動機車充電站。</p> <p>(6)改善哺(集)乳室設施，營造溫馨哺乳空間。</p> <p>(7)每樓層設飲用水設備，公共空間設置垃圾分類垃圾桶。</p> <p>(8)提供 i-Taiwan 免費上網服務。</p> <p>(9)辦理洽公服務品質滿意度調查，調查民眾對洽公環境評價。</p> <p>(10)確保公共安全，定期辦理電梯、消防、建物、電器及飲用水等設施安全檢查，提供安全無虞的洽公環境。</p>	<p>各課室</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> <p>秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室</p>
	<p>2. 網站使用便利性</p> <p>(1)本所網站首頁版面排版配置符合民眾</p>	<p>秘書室</p>	

		<p>需求，提供多項超連結網頁，方便瀏覽、查詢資料及使用網絡服務</p> <p>(2)本所網站建置提供多元及便利的資訊檢索服務。</p> <p>(3)通過無障礙網站標章認證。</p> <p>(4)本所網站對外宣傳行銷時，提供網址QR Code，方便民眾以行動裝置掃瞄進入網站。</p>	<p>秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室</p>
		<p>3 服務行為友善性</p> <p>(1)注重服務人員友善態度，及臨櫃、電話服務禮貌。</p> <p>(2)檢覈服務行為友善性 每季定期辦理「電話服務品質及禮貌測試」分析結果並據以改善。</p>	<p>各課室</p> <p>各課室</p>
		<p>4. 民眾臨櫃洽公的便利性</p> <p>一樓設置服務台，服務人員主動招呼臨櫃民眾提供諮詢服務，引導至正確櫃台完成申辦程序。</p>	<p>各課室</p>
	<p>(四)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. 鼓勵創新研究</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>2. 進行標竿學習</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>	<p>各課室</p> <p>各課室</p>
<p>二、重視全程意見 回饋及參與， 力求服務切合 民眾需求</p>	<p>(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>	<p>參與式服務</p> <p>提供民眾參與管道 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，對與民眾 悠關的重大議題，導入民眾意見。</p>	<p>各課室</p>

	<p>(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>	<p>善用各類意見調查工具</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建立多元管道，蒐集民眾意見。為民服務滿意度調查，於本所網站民意管道設置問卷調查提供民眾自行作答。 2. 建立輿情回應機制 針對民眾意見、抱怨及新聞輿情，設有相關的回應機制，妥善掌握回應時效。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。 3. 服務數據分析 於線上即時服務系統進行服務型態、地域分佈、回覆時限、滿意度…等相關數據統計分析，做為未來改善之參考。 4. 蒐集常見問題 (Q&A、FAQ) 蒐集民眾經常詢問的案件，整理後回饋轉化為「常見問題集」(Q&A 或 FAQ) 或資料庫，置於機關網站供民眾參閱。 	<p>秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>各課室</p>
	<p>(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。</p>	<p>服務滿意度調查</p> <p>辦理民眾滿意度問卷調查，問卷設計納入洽公項目加以區隔，俾瞭解各項業務民眾實質感受。</p>	<p>秘書室</p>
	<p>(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。</p>	<p>傾聽回應民眾意見</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 強化線上即時陳情服務系統功能及 FB 社群意見，有效處理民眾陳情、抱怨問題。 2. 滿意度調查結果，於區務會議中提出檢討與改善，並提出改善措施，持續精進，以提升民眾滿意度。 	<p>各課室</p> <p>秘書室</p>
<p>三. 便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度</p>	<p>(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，</p>	<p>1. 單一窗口整合服務</p> <ol style="list-style-type: none"> (1)於一樓大廳設置各里里幹事、健保、國民年金、社會福利、兵役業務服務窗口，提供最直接便捷之窗口服務。 (2)核發土地使用分區證明服務窗口，隨 	<p>各課室</p> <p>經建課</p>

	<p>提高業務申辦便捷度。</p>	<p>到隨辦隨核發。 (3)各服務窗口申辦、繳費、取件全程服務，免除民眾奔波。</p>	各課室
		<p>2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本 結合社會局提供社會福利平台利用稅務電子開門系統查調稅籍資料，以辦理社會福利相關業務為限。</p>	社會課
		<p>3. 提高業務申辦便捷度 配合民政局「區政線上 e 指通」網站提供預約、申辦方便民眾更便捷服務。</p>	各課室
	<p>(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。</p>	<p>1. 開發線上申辦服務 (1) 網站設置提供調解、公寓大廈線上申辦服務，以利民眾使用。 (2) 本所網站 E 化服務網路 e 櫃台連結內政部役政署，提供役男體(複)檢及短期出境線上申辦及查詢作業。 (3) 配合兵役處作業時程，開放網路供役男申辦身家調查線上服務系統，以利民眾使用。</p>	<p>民政課 役政災防課 役政災防課</p>
		<p>2. 強化跨平台通用服務，增加使用意願 (1) 網頁連結市府或中央相關服務資訊及非營利組織等網站，豐富網站相關連結，便利民眾查詢。 (2) 民眾如戶籍遷移至跨區域，透過「衛生福利部全國社福津貼給付資料比對資訊系統」查詢以利銜接福利身分。 (3) 本所網站連結「內政部役政署役男體(複)檢進度」提供跨縣市役男體(複)檢進度查詢服務。</p>	<p>各課室 社會課 役政災防課</p>
	<p>(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>	<p>政府資訊資源共用共享 1. 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，於民眾申辦地政及土地使用分區證明等業務，運用「高雄市地籍圖查詢系統」及連結「高雄市土地使用分區及都市計畫資訊核發系統」，查詢所需資料免除民眾檢附謄本文件。</p>	<p>民政課 經建課</p>

		<p>2. 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。</p> <p>3. 連結兵役處網頁逕行完成役男兵籍調查線上申辦系統作業。</p> <p>4. 受理申辦社會福利案件，由本所協助查詢戶籍資料，免附書證，簡化流程便捷服務。</p> <p>5. 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。</p>	<p>役政災防課</p> <p>役政災防課</p> <p>社會課</p> <p>各課室</p>
	<p>(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。</p>	<p>服務成長及優化</p> <p>1. 網站設置「意見信箱」連結高雄市政府線上即時服務系統提供民眾申訴及建言管道，並設專人管理，迅速處理民眾申訴案件。</p> <p>2. 網站設置「便民服務~問卷調查」辦理為民服務滿意度調查，檢討改善缺失。</p> <p>3. 網站公開服務措施，網頁置常見問題、活動消息、設置 YouTube 社群官網提供民眾隨時點閱。</p>	<p>各課室</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室</p>
<p>四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用</p>	<p>(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。</p>	<p>分眾適性(客製化)服務</p> <p>1. 透過社區關懷據點定期訪視、電話問安老人。</p> <p>2. 針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，各里幹事提供到府、到點服務。</p> <p>3. 結合民間團體辦理關懷社會弱勢族群發放物資。</p> <p>4. 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。</p>	<p>社會課</p> <p>民政課</p> <p>社會課</p> <p>民政課</p>
	<p>(二)搭配複合策略，延伸服務據點，提高偏遠或交</p>	<p>1. 伸服務據點</p> <p>(1)結合民間團體辦理各項社會救助。</p> <p>(2)里幹事主動發掘里內待援個案。</p> <p>(3)結合里內志工團體參與環境清潔工</p>	<p>社會課</p> <p>民政課</p> <p>民政課</p>

	<p>通不便地區民眾的服務可近性。</p>	<p>作。</p> <p>(4)各里幹事為提供服務可近性，延伸服務據點，每日下午在各里辦公處推動政府服務業務，協助政府服務訊息擴散或申辦服務。</p> <p>(5)配合推動高雄市實物銀行服務網絡，各里幹事協助弱勢家庭媒介實物銀行申請食物兌換券及實體物資。</p>	<p>民政課</p> <p>社會課 民政課</p>
		<p>2. 服務可近性</p> <p>(1)為考量遠距且未能使用網路服務申辦民眾，提供各里幹事每日下午在各里辦公處為民服務，並對特殊需求者，提供到府服務。</p> <p>(2)設置免費法律諮詢時間，提供免費法律諮詢服務，供民眾解惑法律問題。</p>	<p>民政課</p> <p>民政課</p>
	<p>(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。</p>	<p>遠距科技服務或行動網絡服務</p> <p>考量遠距民眾需求，提供調解、公寓大廈及兵役業務各項線上申請服務。</p>	<p>民政課</p> <p>役政災防課</p>
<p>五、開放政府透明治理，優化機關管理創新</p>	<p>(一)建構友善安全資料開放環境，落實資料公開透明，便利共享創新應用。</p>	<p>1. 政府資訊主動公開</p> <p>(1)依「政府資訊公開法」第 7 條主動公開各項政府資訊。</p> <p>(2)於本所及各里活動中心跑馬燈宣導施政政策，擴散政府服務訊息及功能，提高施政能見度。</p> <p>(3)機關網頁設防災專區主動公開防災避難收容所資訊提供災民即時資訊。</p> <p>(4)本所網站、各里里政資訊網及各里公佈欄主動公開與組織職責及服務措施等相關資訊(包含各里回饋金運用情形及鄰長聯絡基本資料)。</p> <p>(5)於役男查詢歸鄉報到狀況時，主動提供相關就業訊息。</p> <p>(6)設立本所 FB 粉絲專頁、宣導各種施政</p>	<p>各課室</p> <p>秘書室 民政課</p> <p>役政災防課</p> <p>民政課</p> <p>役政災防課</p> <p>秘書室</p>

		政策及成果。	
		2. 資料開放、共用共享 從民眾應用面思考，盤點業務服務資料，並於結構化及去個資識別化後，採開放格式或應用程式介面方式對外開放，供使用者依需求連結下載及利用，並定期檢視及更新資料。並匯集於市府網站-資料開放平台，方便增值應用創新服務。	秘書室
	(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。	公民參與 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，對與民眾攸關的重大議題，導入民眾意見。	各課室
	(三)檢討機關內部作業，減省不必要的審核及行政作業，聚焦核心業務，推動服務創新。	精實內部作業 1. 適時檢討及調整分層負責明細表，落實分層負責，朝簡便行政的方向推動，以符便民服務意旨。 2. 為簡政便民，民眾申請福利證明文件減化審核及行政作業，依分層負責授權主管課長決行完成申請作業。 3. 透過都發局申請土地使用分區證明核發系統，隨到隨辦隨核發，推動簡政便民服務。	人事室 社會課 經建課

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。	服務規劃-具前瞻全觀思維 人口老化是當今世界各先進國家共同面臨的社會變遷經驗，我國自 82 年起邁入高齡化社會，65 歲以上老人所占比例持續攀升，平均餘命延長，使得老人照顧需求相對增高，同時因社會環境變遷，家庭結構核心化，婦女就業需求亦大增，致使家庭所能扮演之照顧功能漸受影響，鼓勵更多的民間團體設置關懷據點，提供在地的初級預防照顧服務。	社會課
	(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。	配合法規，提供服務措施 民國 105 年行政院核定「長期照顧十年計畫 2.0(106-115 年)」，積極維護老人尊嚴與自主形塑友善老人的生活環境，為落實「社區老化」及「在地老化」的長照政策，由在地人提供在地服務，建立社區自主運作模式，設置 C 級巷弄長照站，結合照顧管理中心等相關資源，提供關懷訪視、電話問安諮詢及轉介服務、餐飲服務、健康促進等多元服務，建立連續性之照顧體系，提供老人社區化之預防照護。	社會課
	(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。	跨域合作 結合社區發展協會及公益團體，利用公有設施設置關懷據點，辦理健康促進活動課程、關懷訪視、電話問安諮詢及提供餐飲服務，活化公有設施，並申請經費補助，強化社區照顧的能量，提供社區老人照顧服務。	社會課
	(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。	服務永續 1. 結合社區發展協會及公益團體設置關懷據點，C 級巷弄長照站及日間照顧，讓老人能在熟悉的環境與親人、鄰居、老朋友一起活動、互相關心、分享生命的經驗，在地服務使機關節省人力、物力產出更好更有效率及更便利的服務。 2. 透過合作關係，補助社區、團體發展資	社會課 社會課

		<p>源共享進而降低人力、物力成本，達到社會福利綱領，政府結合民間倡導活躍老化，鼓勵老人社會參與，提供教育學習機會，營造悅齡親老與世代融合社會正面價值。</p> <p>3. 鼓勵同仁積極參與相關專業講習課程，充實知能，期能影響社區居民自主參與以建立多元的社區照顧服務型態。</p> <p>4. 安排至辦理優良成效關懷據點參訪、學習，減少人物、物力、時間成本，提升各種照顧服務類型。</p>	<p>社會課</p> <p>社會課</p>
--	--	--	-----------------------

伍、推動及管考

依市府排定期程辦理考核及依相關規定辦理獎勵。