

# 高雄市阿蓮區公所106年度提升服務執行計畫

## 壹、計畫依據

本計畫依據行政院函頒「政府服務躍升方案」、國家發展委員會「第1屆政府服務獎評獎實施計畫」及「高雄市政府106年度提升服務實施計畫」訂定。

## 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**：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

高雄市阿蓮區公所(以下簡稱本所)全體人員。

## 肆、計畫內容

執行要項		執行重點
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品質計畫，具體規劃為民服務工作。	針對本年度施政目標、重大施政計畫及擬推動之重點工作，就業務特性、民眾需求，參考本府提升服務品質實施計畫之考評指標，訂定年度提升服務品質執行計畫，落實提升為民服務品質工作，並主動公開於本所網站。
	(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	<b>1. 培養服務人員專業能力</b> 適時辦理或參加雙語及相關研習，提升專業能力以勝任服務工作，另由單位主管進行走動式管理，提供業務諮詢，建立機關專業、親切、具責任感之優質形象。

	<p>申辦案件處理的正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。</p>	<p><b>2. 定期檢討表單及作業流程(SOP)</b> 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種類，包括申請書(表)、同意書、授權書、證件正本、影本、謄本等。</p>
		<p><b>3. 訂立標準作業程序</b> 訂立標準作業程序，包括流程說明及流程圖與核辦時限，登載於機關服務場所或網站，提供民眾申辦時參閱。</p>
		<p><b>4. 提倡非臨櫃申辦作業</b> 有關線上申辦或「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。</p>
<p>(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>		<p><b>1. 服務人員主動引導</b> 服務台及全體同仁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>
		<p><b>2. 一次完整服務</b> 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。</p>
		<p><b>3. 主動提供一次告知單</b> 受理社會福利及救助案件，主動告知申請人處理程序、並提供「一次告知單」告知應備文件，避免民眾往返奔波。</p>
		<p><b>4. 提升服務流程透明度</b> 受理案件後的處理及提供案件申請人查詢的情形，包括：承辦資訊訊息與處理進度的公開程度、查詢管道、回應情形等。</p>
		<p><b>5. 申辦案件多元查詢管道</b> 提供受理案件流程多元查詢管道(包含：電話通知、網站公告或以正式公文等)，方便民眾使用，並注意查詢回應處理時效。</p>
		<p><b>6. 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。</p>

	<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><b>1. 提升電話禮貌方案</b>          每年自行辦理及配合上級機關辦理「電話服務品質及禮貌測試」，藉由運用服務宣導方式，精進專業能力以勝任服務工作，提供親切合宜的優質服務。</p> <p><b>2. 友善洽公環境</b>          規劃友善節能洽公環境，妥適便捷服務動線，充實核心設施或一般設施(例如：單一窗口或多功能櫃檯、申辦動線、書表填寫範例、簡便繳(退)費、雙語標示、停車空間、等候區、性別或無障礙設施等)，以及必要性之「創意性服務設施」。設置各項行政設備時，考量「環境友善行為」因素，彰顯環保作為。</p> <p><b>3. 辦公廳舍定期維護設施</b>          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。</p>
	<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><b>1. 免費網路服務設施</b>          鼓勵依「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> <p><b>2. 進行標竿學習</b>          經向績優機關進行標竿學習，並積極參與「政府服務獎」，藉由參獎自我努力及學習。</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><b>建置民眾參與多元管道</b>          建置網路首長信箱、網路民調等多元化電子參與管道，並簡化或行動化相關互動及操作方式，以提供民眾友善網路溝通環境。</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><b>1. 輿情回應機制</b>          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。</p>

		<p><b>2. 服務問題系統化</b></p> <p>各課室透過民眾經常詢問之案件，經彙整回饋轉化為「常見問題集」(Q&amp;A、FAQ、範例)並定期檢視更新，建置於本所網站供民眾參閱。</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><b>1. 分眾滿意度調查</b></p> <p>機關應根據服務對象及類型的不同，設計與執行合適之一般性或專案性之滿意度調查，以瞭解民眾對機關及各項服務措施的感受。</p>
		<p><b>2. 滿意度調查結果回饋業務</b></p> <p>機關服務滿意度調查主要瞭解民眾對服務的感受，應將滿意度調查結果進行檢討與改善，回饋於業務，持續精進。</p>
		<p><b>3. 機關內部滿意度調查</b></p> <p>機關內部同仁滿意度是影響組織發展及服務品質提升的關鍵，機關應針對內部同仁進行滿意度調查。</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><b>1. 陳情管道多元化</b></p> <p>強化市府或本所陳情管道、線上即時陳情服務系統或FB等功能，針對陳情案積極回應。</p>
		<p><b>2. 建立處理標準程序</b></p> <p>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。</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，提高業務申辦便捷度。</p>	<p><b>客製化行動單一窗口</b></p> <p>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。</p>
	<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</p>	<p><b>1. 逐年擴展線上服務項目</b></p> <p>機關應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。</p>

	<p>用意願。</p>	<p><b>2. 行動化主題服務網頁</b> 機關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>
	<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><b>1. 提升跨域整合服務</b> 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> <p><b>2. 提升電子認證使用率</b> 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。</p> <p><b>3. 設置主題專區</b> 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「青年展翅高飛平台」，或是性別主流化專區…等。</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><b>多元網路參與管道</b> 提供多元的網路參與管道，如：意見信箱、民意調查等，供民眾反映意見。另亦應善用 Web 2.0 網路社群（如 Facebook），觀測重要市政輿情趨勢。</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>(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。</p>	<p><b>1. 分眾服務設施</b> 機關應審酌業務狀況及內、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。</p> <p><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。</p> <p><b>善用社會資源延伸服務據點</b> 善用地社會資源，推動政府服務業務；如社區、民間社團(NGOs)…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。</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。	<b>行動市政服務</b> 考量遠距民眾需求，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。
五、開放政府透明治理，優化機關管理創新	(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。	<b>1. 服務資訊主動公開</b> 機關應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。 <b>2. 網站資料連結正確性</b> 機關應訂定網站、網頁（中、英文或多語）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。 <b>3. 無障礙網站認證</b> 機關網站需符合「身心障礙者權益保障法」之要求，並取得認證標章。
	(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>公民參與</b> 與民眾攸關的重大議題，應適時運用多元管道導入民眾意見，如透過公民參與、公眾論壇…等方式，廣邀民眾參與。
	(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。	<b>落實分層負責，簡政便民</b> 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。
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，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。

<p>(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。</p>	<p><b>運用線上服務系統</b> 以網路方式提供給民眾(或內部顧客)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。</p>
<p>(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。</p>	<p><b>結合社會資源</b> 如運用志工服務，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。</p>
<p>(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。</p>	<p><b>1. 外部效益</b> (1)機關本身必需要產出更好、更有效率、更便利的服務。 (2)對於機關以外有成本降低(或收入增加)、人力減少、物力減少的效果。 (3)創造政府及機關正面形象，或社會正面影響與價值。</p>
	<p><b>2. 內部效益</b> 包括同仁在組織內部整合、標竿學習、ICT技能的運用、公帑節省、成功範例的擴展運用。 (1)機關內部的人力、物力、時間等服務成本降低。 (2)機關內部的工作士氣、配合度、協調性的提升。 (3)其他具體內部效益。</p>
	<p><b>3. 成本合理性</b> 應考量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。如不符合成本效益，但在考量社會公平正義價值下，政府有責任提供該項服務，可作為服務策略選擇的例外原則。</p>
	<p><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</p>

		有其他機關移植服務的可行性及擴散性。
--	--	--------------------

### 伍、考核與獎勵

由區長為召集人、主任秘書為副召集人、各課室主管與研考組成推動小組，並視需要組成工作小組，依課室業務分工項目加以執行，並不定期考核執行情形，對於缺失予以列管，並追蹤管制。各課室執行情形，作為年度服務績效評核之獎懲參考。

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。