

高雄市阿蓮區公所 107 年度提升服務執行計畫

壹、計畫依據

本計畫依據高雄市政府 107 年 1 月 29 日高市府研發字第 10730149200 號函頒「高雄市政府 107 年度提升服務實施計畫」。

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. 培養服務人員專業能力 (1)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。 (2)適時辦理相關研習課程，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。
		2. 定期檢討表單及作業流程 (1)每年辦理各課室業務檢查，檢討各項作業流程及申請表單，經內部共同研議，達到減併表單減少核章數及簡化流程目的。 (2)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。
		3. 訂立標準作業程序/SOP (1)各課室依業務職掌訂定主要業務項目作業流程圖及

		作業程序說明，並隨時檢討流程縮短辦理期限。 (2)於本所網站登載各業務項目作業流程及說明，提供民眾申辦時參閱。
	(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。	4. 建置「非臨櫃辦理」 (1)提供調解「非臨櫃」線上申辦服務，並於本所網頁提供線上申辦標準作業規範供參。 (2)配合內政部辦理「非臨櫃」役男短期線上申辦服務，並於本所網頁提供線上申辦。 1. 服務人員主動引導 (1)強化服務台人員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。 (2)強化臨櫃人員服務禮儀、主動詢問，並提供民眾各項服務，如：身心障礙者特別服務等，以協助審核應備齊所需證件，協助完成申辦程序。 2. 一次完整服務 (1)臨櫃或電話諮詢申辦案件時主動及正確告知申辦流程及應備文件，提供即時有效處理方式減少民眾抱怨。 (2)受理人民申請案件，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。 3. 提升服務流程透明度 (1)設置電話、網頁信箱及聯絡窗口等管道，俾利民眾查詢申辦進度。 (2)機關網站上明確標示各業務課室及承辦人聯絡電話，以利民眾查詢案件申辦進度。 (3)受理民眾申請案件，依相關規範儘速辦理，倘若有問題，則主動連絡申請人補正並告知處理進度。 4. 申辦案件多元查詢管道 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。 5. 公布標準作業流程 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。

		6. 逾期主動告知服務 民眾申辦各項業務因逾期或申辦資料不齊等，主動先行電話通知逾期原因、辦理情形，預計完成時間，後續函文告知申請人，俾利儘速完成申辦程序。
	(四)注意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。	1. 提升電話禮貌方案 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」，藉由運用各項服務宣導方式，精進專業能力以勝任服務工作，提供親切合宜的優質服務。 2. 友善洽公環境 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，以彰顯環保作為。 3. 辦公廳舍定期維護設施 (1)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。 (2)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。
	(五)因應業務屬性服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。	1. 免費網路服務設施 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。 2. 進行標竿學習 於不定期至標竿學習機關交流、學習，以為創意發想管道；透過分析觀摩機關的最佳實務，應用至本機關，以精進服務品質、作業程序與管理面的績效改善。
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。	建置民眾參與多元管道 建置網路首長信箱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。
	(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	1. 輿情回應機制 (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。	措施。 (2)主動蒐集輿情報導，建立新聞輿情資料庫，並作檢討分析，提供施政參考。
		2. 服務問題系統化 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&A、FAQ、範例)並定期檢視更新，建置於本所網站供民眾參閱。
	(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。	1. 分眾滿意度調查 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。
		2. 滿意度調查結果回饋業務 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。
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。	3. 機關內部滿意度調查 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。
		1. 設置單一窗口服務 (1)於一樓辦公廳舍設置各里里幹事、健保、國民年金、社會福利、兵役業務及核發土地使用分區證明等服務窗口，提供最直接便捷之窗口服務。 (2)各服務窗口申辦、繳費、取件全程服務，免除民眾奔波。 (3)各服務窗口設置洽公座椅，方便民眾面對面洽辦公務。 (4)各服務窗口安排支援人力，以協助洽公民眾，縮短民眾辦理時間。
	(二)衡酌實際需求，開發線上申辦及跨平	2. 客製化行動單一窗口 透過里鄰長、里幹事等第一線服務人員，於社會局網站家庭暴力及性侵害線上通報系統，為民眾辦理個案通報或轉介服務，成為社區行動化服務的在地窗口。
		1. 線上申辦服務 (1)網站設置提供調解線上申辦服務，以利民眾使用。

	台通用服務，增加民眾使用意願。	(2)本所網站E化服務連結內政部役政署，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，開放網路供役男辦理身家調查線上服務系統，以利民眾使用。 2. 擴展線上服務項目 (1)透過民眾至本所申辦各項業務時，宣導民眾使用線上申辦的訊息，以增加使用率。 (2)利用所務會議及講習課程宣導本所現行提供線上服務項目，並鼓勵同仁簡化流程提供線上申辦，增加多元服務管道。 (3)藉由本所舉辦的活動、里業務會報及重陽敬老活動等宣導本所線上服務項目，鼓勵民眾使用。 3. 行動化主題服務網頁 (1)建置本所網頁符合RWD響應式網頁，以利民眾利用各種載具，迅速獲得所需資訊。 (2)行動化主題服務網頁，連結至市府網站「貼心e服務」，方便民眾下載使用。
	(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。	1. 利用市府跨機關便民服務資訊平臺 (1)配合推動電子謄本政策，於民眾申辦地政及土地使用分區證明等業務，協助透過「高雄市地籍圖查詢系統」查詢所需資料，免除民眾檢附謄本文件。 (2)連結「市府機關資訊共享平臺」使用戶役政資訊系統，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，予以免附戶籍謄本。 (3)申辦案件，由本所協助查調戶籍資料，予以免附書證，簡化流程便捷服務。 2 提升跨域整合服務 (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)跨市府民政局戶政資訊平台輔助申辦各項業務，免於提供戶籍謄本，減少民眾的往返奔波。 (3)連結兵役局網頁逕行完成役男兵籍調查線上申辦系統作業，避免申辦民眾舟車勞頓。 3. 提升電子認證使用率 (1)配合市府推動跨機關資訊整合平台應用，鼓勵相關

		課室申請使用，透過戶役政電子閘門提供各有關機關查詢民眾簡易資料，提升資訊資源共享及使用效率。 (2)結合社會局向內政部利用稅務電子閘門系統查調稅籍資料，以辦理社會福利相關業務為限。
		4. 設置主題專區 (1)本所網站建置防災、環境教育、服務專區等業務主題專區，方便民眾集中找尋主題資訊。 (2)加強跨機關資訊整合平台之連結，活絡網路間之交流，方便民眾點選主題資訊，提升政府資訊資源共享及使用效率。
	(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。	1. 多元網路參與管道 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。
		2. 市府網站 Web2.0 專區 (1)網站首頁版面排版配置符合民眾需求，提供多項超連結網頁，方便瀏覽、查詢資料及使用網絡服務。 (2)網站提供 Apps 行動應用服務及聯結至「高雄市政府全球資訊網」查詢暨各屬局處重要政策，提供民眾友善網路溝通環境。
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。	1. 公眾服務設施 設置身障專用廁所、導盲磚、樓梯兩側均設置有扶手，防滑處理等無障礙設施。另停車場設置身障專用停車位、孕婦停車格，便利身障及孕婦民眾停車洽辦業務。
	(二)搭配複合策略，延伸服務據點，提高偏遠或交通不便地區	2. 提供弱勢族群適性服務 (1)透過社區關懷據點定期訪視、電話問安老人等服務。 (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。 (3)結合民間團體辦理關懷社會弱勢族群發放物資。 (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。
		善用社會資源延伸服務據點 (1)結合民間團體辦理各項社會救助。 (2)里幹事主動發掘里內待援個案。

	民眾的服務可近性。	(3)結合里內志工團體參與環境清潔工作。 (4)透過社區關懷據點及社區發展協會資源宣導政府服務資訊。 (5)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。
	(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。	行動市政服務 (1)考量遠距民眾需求，提供調解線上申請服務。 (2)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。
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。	1. 服務資訊主動公開 (1)主動公開政府應公開之資訊於本所網站，置於網站「公告資訊」專區（包含重大政策、就業服務、法令規章、決算公告等專區）。 (2)對外提供之文件，可編輯者用 ODF 文書格式，以及非可編輯者採用 PDF 文書格式。 (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。 (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:鄰長聯絡基本資料··)。
		2. 政府資料開放 各項業務在無個資疑慮下，擴大開放資料並下載於「高雄市政府開放資料平臺」，方便各界運用。
		3. 網站資料連結正確性 (1)網站提供相關業務連結，隨時更新網站資料內容，確保其正確性。 (2)網站設專人維護管理，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。
		4. 無障礙網站認證 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，落實國家通訊傳播委員會無障礙網路空間服務網。。

	(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 (1)透過辦理各里宣導活動及各項會議，廣邀民眾參與，並提供民眾參與管道，對與眾攸關的重大議題，導入民眾意見。 (2)透過里鄰長文康活動及民眾參與之各項活動，蒐集民眾對本所之興革建議。 (3)利用本所網站「民意管道～意見信箱」民眾可提供建言供機關施政參考。
	(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。	落實分層負責，簡政便民 (1)適時檢討及調整分層負責明細表，落實分層負責，朝簡便行政的方式推動，以符便民服務意旨。 (2)為簡政便民服務，針對已核定之社福及社助案件，於民眾申請證明書時，採以隨到隨辦隨核發。
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。	有鑒於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65歲以上老人所占比例持續升，使得老人照顧需求相對增高，為因應社會環境變遷，發揮多功能照顧系統，因此希冀結合社區營造及社區自主參與之精神，鼓勵更多的民間團體設置關懷據點，提供在地的多元性照顧服務。
	(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。	運用線上服務系統 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。
	(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。	結合社會資源 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。
	(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。	1. 外部效益 (1)結合社區發展協會及團體設置關懷據點，讓老人能在熟悉的環境與親人、鄰居、朋友一起活動、互相關心、分享生活之經驗，以在地服務使機關節省人力、物力，產出更好更有效率的服務。 (2)透過合作關係，結合社區、團體發展資源共享，進而降低人力、物力成本，達到社會福利之宗旨，政府與民間倡導活躍老化，鼓勵老人社會參與，提供

		教育學習機會，營造友善社會正面價值。
		2. 內部效益 (1)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。 (2)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。
		3. 成本合理性 依據關懷據點之設施環境、人力、物力規劃服務民眾人數的多寡，由服務使用者酌收材料費用外，其餘費用由社區自行籌措及機關補助等，並逐步規劃關懷據點之財務管理機制，同時充分結合與開發社區各種人力、物力資源，達到最小投入，獲得最大產出之目標。
		4. 服務持續性及擴散性 持續推動結合社區設置關懷服務據點及服務項目，以建立在地化服務體系。

伍、考核與獎勵

本所將依據管制考核原則，加強辦理平時測試及查核，並由各課室依業務分工項目加以執行，按以不定期考核執行情形，對於缺失予以列管，並追蹤管制，關於各課室執行情形，爰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。

