**高雄市阿蓮區公所提升服務執行計畫**

**壹、計畫依據**

 一、行政院函頒「政府服務躍升方案」及國家發展委員會「政府服務獎

 評獎實施計畫」。

 二、高雄市政府108年3月12日高市府研發字第10830173300號函頒「高雄

 市政府提升服務實施計畫」。

**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 | 執行單位 |
| 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。  | 秘書室 |
| (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。 | 各課室 |
| **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。  |
| **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。 |  |
| (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。 | **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。  | 各課室 |
| **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「申辦應備文件表」告知應備文件， 一次完整告知的精確服務， 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。 | 秘書室 |
| **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。 | **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。 | 秘書室 |
| **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。 | 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。 | 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。(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。 | 各課室 |
| **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。 | 秘書室 |
| **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。 |
| **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。  |
| 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。 | **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)各服務窗口設置安全舒適洽公座椅，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 縮短辦理時間。  | 各課室 |
| **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。 |
| (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。 | **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。(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。  | 各課室 |
| **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。 | 各課室 |
| 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)連結兵役處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。 | 各課室 |
| **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 設置身障專用厠所、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。 | 各課室 |
| **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。 |
| (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。 | 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。(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。  | 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。 | 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。  | 各課室 |
| 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．．)。 | 各課室 |
| **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，並取得無障礙2.0AA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。  | 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。 |  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。  | 各課室 |
| 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。  | 各課室 |
| (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。 | 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 。 | 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。 | 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 。 | **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「蓮續放伴逗陣走」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。 | 各課室 |
| **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、其他：**

 本執行計畫施行期間若有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規

 定。