**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。