

高雄市政府客家事務委員會 107 年度提升服務執行計畫

壹、計畫依據：高雄市政府 107 年度提升服務實施計畫。

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：本會各組室中心

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。	依據行政院「政府服務躍升方案」及「高雄市政府 107 年度提升服務實施計畫」訂定機關執行計畫，據以推動。執行計畫經審定後公開於機關網站。	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。	提升服務專業能力 注重新客家文化園區及美濃客家文物館導覽服務人員提供服務時的態度、行為，確保服務人員能夠親切、主動的提供服務。並適時辦理研習、觀摩，讓服務能力與時俱進。	綜合規劃組、客家文化中心
	(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. 服務資訊公開透明 於機關網站主動公開服務相關資訊，如服務項目、常見問題集(FAQ、Q&A)、相關法規、應備表件、書表範例等。	各組室中心
		2. 提升外國人士或新住民服務 考量外國人士或新住民服務需求，於新客家文化園區及美濃客家文物館設置外語志工，提供預約外語導覽服務。	綜合規劃組、客家文化發展中心
(四)注重服務人員的禮貌態度，提高民眾臨櫃洽公或網站使	1. 檢覈服務行為友善性 配合市府「電話服務品質及禮貌測試」分析結果據以改善。	各組室中心	

執行要項	執行重點	執行單位
	<p>用的便利性，建置合宜的服務環境。</p> <p>2. 服務設施合宜程度 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>	各組室中心
	<p>3. 網站使用便利性 機關網站應提供多元及便利的資訊檢索服務，以及確保網站內容的正確性及有效連結等。 客家學苑及客家婚禮活動對外宣傳行銷時，提供專題網站網址 QR Code，方便民眾以行動裝置掃描進入網站。</p>	各組室中心
	<p>(五) 因應業務屬性及其服務特性差異，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 鼓勵員工市政創新提案，提升機關市政創新及智慧治理能力。</p>	各組室中心
	<p>2. 鼓勵標竿學習 導覽服務人員透過實地參訪觀摩，學習國內其他文化館導覽服務績優作法。 積極參加「政府服務獎」，藉由參獎設定標竿自我躍升。</p>	各組室中心
<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) 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>1. 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。</p>	各組室中心
	<p>2. 更新常見問題集 (FAQ) 透過民眾經常詢問的案件，整理後回饋轉化為「常見問題集」(FAQ)，置於機關網站供民眾參閱。</p>	各組室中心
	<p>(二) 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>1. 滿意度調查 根據服務對象及類型的不同，設計與執行一般性業務或專案之滿意度調查，以瞭解民眾對機關及各項服務措施的感受。</p>	各組室中心
	<p>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。</p>	各組室中心

執行要項	執行重點	執行單位
三. 便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	(一) 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。 線上申辦服務 針對民眾需求提供「客家學苑」、「客家宴」等線上報名服務，方便民眾使用。	各組室中心
	(二) 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。 市府網站 Web2.0 專區 將機關與民眾互動式電子參與途徑 (Web2.0 網路社群、Facebook) 連結至局處網站，提供民眾友善網路溝通環境。	文教發展組、秘書室
四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	(一) 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 善用民間社團資源，協助政府服務訊息擴散。	各組室中心
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. 政府資訊主動公開 依「政府資訊公開法」第 7 條主動公開各項政府資訊。	各組室中心
	2. 政府資料開放運用 各項業務在無個資疑慮或去識別化下主動開放資料或 API 提供外界加值應用。 機關的公開資料應上載於「高雄市政府開放資料平臺」，方便各界加值運用。	各組室中心
	3. 網站資料連結正確性 機關網站、網頁應以中、英文或多語呈現，資料定期更新維護，避免有錯誤、過期資訊或連結無效等情形。	各組室中心
	4. 無障礙網站認證 機關網站應符合無障礙規範之要求，並取得認證標章。	客家文化中心、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 與民眾攸關的重大議題，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、聽證會、工作坊、審議式民主、i-voting... 等方式，廣邀民眾參與。	各組室中心

執行要項	執行重點	執行單位
	<p>(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。</p> <p>簡化流程，簡政便民 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。</p>	各組室中心
六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	<p>(一) 善用法規調適、資訊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>智慧辦公 運用 Web2.0，強化公務服務、決策支援及資料互聯的智慧辦公，提升行政效率。</p>	各組室中心
	<p>(二) 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>結合社會資源 運用志工服務，或透過公私協力、異業結盟等方式，推動公共服務。</p>	綜合規劃組、客家文化中心

伍、推動及管考

- (一) 平時查核：結合會務會議確實檢討改進為民服務工作，並就各組室中心執行項目辦理不定期查核。
- (二) 年度查核：配合市府實施計畫作業期程，於 108 年 1 月提報年度執行成果，並依執行成果規劃辦理各組室中心獎懲。