

高雄市政府客家事務委員會提升服務執行計畫

壹、計畫依據：行政院函頒「政府服務躍升方案」及「高雄市政府提升服務實施計畫」。

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
訂定「提升服務計畫」	依據「政府服務躍升方案」及「高雄市政府提升服務實施計畫」訂定機關執行計畫，公布於機關網站。	秘書室
一、完備基礎服務項目 注重服務特性差異化	服務人員專業 適時辦理研習、觀摩，透過多元管道持續學習，讓新客家文化園區及美濃客家文物館導覽人員服務能力與時俱進。	綜合規劃組、客家文化中心
	服務資訊公開透明 為民服務資訊公開、透明化，主動公布服務項目、業務承辦窗口、相關法規、應備表件、填寫範例等。	各組室中心
	服務設施合宜程度 依機關業務屬性及其服務對象需求，提供合宜服務設施。定期檢視及維護各類設施，以確保安全及使用。	各組室中心

執行要項	執行重點	執行單位
	<p>合宜的服務環境。</p> <p>網站使用便利性</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。 2. 提供多元及便利的資訊檢索服務。 3. 確保網站內容的正確性及有效連結。 4. 通過無障礙網站標章認證。 5. 機關或專題網站對外宣傳行銷時，應提供網址 QR Code，方便民眾以行動裝置掃描進入網站。 6. 提供(i-Taiwan)或其他免費上網服務。 <p>服務行為友善性</p> <p>定期辦理「電話服務品質及禮貌測試」，分析結果並據以改善。</p>	各組室中心
	<p>(四)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 鼓勵員工參與市府創新案件評選。</p> <p>2. 進行標竿學習 透過參加「政府服務獎」自主躍升。</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>善用各類意見調查工具</p> <p>彈性運用其他機制瞭解民眾對服務的評價並提出執行情形及結果。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建立多元管道，蒐集民眾意見 善用 Web 2.0 網路社群言論（如 FB、YouTube、Twitter、LINE 等），提供民眾反映意見，並觀測重要市政輿情趨勢。 2. 蒐集常見問題（Q&A、FAQ） 蒐集民眾經常詢問的案件，整理後回饋轉化為「常見問題集」（Q&A 或 FAQ），置於機關網站供民眾參閱。 	各組室中心

執行要項	執行重點	執行單位
	<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>服務滿意度調查 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(問卷、現場按鈕、網絡民調)，以瞭解民眾對機關及各項服務措施的評價及意見，並據以改善既有措施。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 調查項目包含環境設施、服務禮儀、服務專業性、服務措施等。 2. 民調要符合調查的信度及效度，並敘明調查設計、抽樣設計、調查結果、趨勢分析及檢討改善情形等。 	各組室中心
	<p>(三)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。</p> <p>傾聽回應民眾意見 1. 強化機關陳情管道、線上即時陳情服務系統功能及FB社群意見，有效處理民眾陳情、抱怨問題。 2. 建立輿情回應機制 針對民眾陳情(含社群、輿情)意見，設有相關的回應機制，並掌握回應時效。</p>	各組室中心
三、便捷 服務遞送 過程與方式，提升民眾生活便利度	<p>(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。</p> <p>開發線上申辦服務 1. 以民眾實際需要，提供線上申辦服務，並重視跨平台通用性(即可支援各式載具及不同瀏覽程式使用)。 2. 強化線上服務使用者隱私權保護措施。</p>	各組室中心
四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	<p>(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。</p> <p>延伸服務據點 善用地社社會資源，推動政府服務業務；如社區、民間社團(NGO)、便利超商、學校...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>	各組室中心
五、 開放政府透明治理 優化機關管理創新	<p>(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。</p> <p>1. 政府資訊公開 依「政府資訊公開法」第7條，主動公布相關資料於機關網站；或匯集於市府網站/主題網頁(例、政府資訊公開平台)。</p>	各組室中心

執行要項		執行重點	執行單位
		2. 資料開放、共用共享 從民眾應用面思考，盤點業務服務資料並於結構化及去個資識別化後，採開放格式或應用程式介面方式對外開放，供使用者依需求連結下載及利用，並定期檢視及更新資料。並匯集於市府網站-資料開放平台，方便增值應用創新服務。	各組室中心
六、掌握社經發展趨勢 專案規劃 前瞻服務	(一)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。	服務永續 服務措施能持續運作，並轉化為機關例行性服務項目。	各組室中心

伍、推動及管考

- (一) 平時查核：請各組室中心依計畫加強辦理，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) 提報年度執行成果：配合市府實施計畫作業期程，於109年1月提送年度執行成果，並依執行成果規劃辦理各組室中心獎懲