

高雄市政府客家事務委員會 113 年度提升服務執行計畫

113 年 3 月 26 日高市府研發字第 11301493600 號函同意備查

壹、計畫依據

「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

高雄市政府客家事務委員會各組室中心。

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	合宜的服務環境 1. 提供正確的雙語(或多語)引導標誌，包含服務單位、人員(姓名)、設施及方向引導。 2. 提供(i-Taiwan)或其他免費上網服務。 3. 定期檢視及維護各類設施，以確保安全及使用。	各組室中心
	網站使用便利性 1. 機關網站以使用者為導向設計。 2. 版面配置方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。 3. 提供多元及便利的資訊檢索服務。 4. 網站網頁以中、英、客多語呈現，並確保網站內容的正確性及有效連結。 5. 匯集相關服務於主題網頁(貼心 e 服務、Web 2.0 社群、市政 FAQ)，提高使用便捷性。 6. 維持通暢的網路服務流量與速度。 7. 機關網站或美濃客家文物館主題網站對外宣傳行銷時，提供網址 QR Code，方便民眾以行動裝置掃瞄進入網站。 8. 通過無障礙網站標章認證。	各組室中心

		<p>服務人員專業及行為友善性</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 注重新客家文化園區及美濃客家文物館導覽服務人員專業，能熟悉服務流程及服務工具。 2. 服務能力與時俱進，透過多元管道(研習、觀摩)持續學習。 3. 注重服務人員友善態度、電話服務禮貌。 4. 維持服務品質的一致性，適時檢覈服務人員專業能力。 	綜合規劃組、客家文化中心
<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)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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。</p>	<p>發展優質服務</p> <p>推動標竿學習：透過實地參訪觀摩，學習參考國內外推動沉浸式教學績優個案作法。</p>	客家文化中心
		<p>民眾參與服務設計</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 提供多元公民參與管道 透過群組討論、工作坊、實地勘訪等多元參與管道，輔導民眾申辦客語社區營造計畫或參與客庄創生環境營造計畫，融入民眾觀點共創有感服務。 2. 善用異業結盟、專案委外 協同學校、社區、民間團體或異業結盟、群眾智慧、專案委外等方式導入民間觀點，辦理客家文化活動或活絡客家文化場館，推動有感公共服務。 	各組室中心
		<p>蒐集民眾對服務的需求或建議</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 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、FAQ)置於機關網站，供民眾查閱。 2. 善用各類意見調查工具 根據活動或課程類型及對象的不同，善用傳統、線上調查工具從問題「設計」、「蒐集」、「分析」到跨類別(服務、活動、設施、行銷)資料之交叉分析，綜觀民眾對服務的需求強度與評價，做為創新改善依據。 	各組室中心
		<p>輿情蒐集與回應</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 社群網站、網路社群言論(如 Facebook、YouTube)、線上即時服務系統等提供民眾反映意見管道。 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 	各組室中心

<p>三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度</p>	<p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p>	<p>制，並掌握回應時效。</p> <p>加強服務行銷</p> <p>運用市府網站、email、旅程接觸點(包含景點、活動、車站、休憩、超商、交通運具...)，或以網站搜尋引擎(關鍵字)、社群媒體(Facebook、YouTube等)強化政策、服務或活動行銷。</p>	<p>各組室中心</p>
<p>四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用(服務零落差)</p>	<p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p>	<p>分眾適性(客製化)服務</p> <p>在地化服務：因應客庄地區與都會區之區域特性，採行「生活客語教學」、「全客語沉浸教學」不同的客語教學扎根措施。</p> <p>搭配複合策略-延伸服務據點</p> <p>1. 善用學校、社區、客家社團等資源，協助政府服務訊息擴散。</p> <p>2. 提供遠距服務 考量遠距民眾需求，提供線上報名、預約等網路服務。</p>	<p>文教發展組、客家文化中心</p> <p>各組室中心</p>
<p>五、開放政府透明治理，優化機關管理創新</p>	<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>(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。</p> <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>開放政府、透明治理</p> <p>依市民與業界服務需求，將「資訊公開、資料開放」，以滿足市民「知」與「用」的權利。</p> <p>強化政策溝通及對話交流</p> <p>1. 建立「專家諮詢」管道 依施政主題邀集產官學專家，即時提供決策諮詢或專業引導，提升市政決策效能。</p> <p>2. 建立「市民參與」管道 公共服務或與民眾悠關的重大施政計畫或爭議性議題，適時導入民眾意見，透過公民參與、公聽會、工作坊等實體管道實現民眾對公共政策之參與，協同解決問題。</p>	<p>各組室中心</p> <p>各組室中心</p>

六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	<p>(一)主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。</p> <p>(二)善用法規調適、資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>(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。</p> <p>(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。</p>	<p>數位創新加值運用</p> <p>運用數位科技於機關網站建置DIY活動預約功能，提供民眾線上便捷服務，創新為民服務模式。</p>	綜合規劃組
		<p>規劃社會關懷服務</p> <p>關注服務對象社會經濟背景，解決因年齡、性別、族群等因素所造成之服務機會落差，促進社會包容及社會資源衡平使用。</p> <p>1. 因應都會區與客庄地區地域特性與服務需求，提供在地化、客製化客語教學扎根措施。</p> <p>2. 運用公私協力或結合民間資源，開辦客家藝文培訓課程，推廣客家語言文化。</p>	文教發展組、客家文化中心
		<p>服務永續</p> <p>服務措施能持續運作，並轉化為本機關例行性服務項目。</p>	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，於每年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。