

高雄市前鎮區公所107年度提升服務執行計畫

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「第2屆政府服務獎評獎實施計畫」。
- 二、107年1月29日高市府研發字第10730149200號函頒「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：本所各課室同仁

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」訂定本所執行計畫，據以推動。計畫經審定後公開於本所網站。	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	1. 訂定標準作業流程(SOP) 每年定期召開內部控制會議，並檢視各課室業務標準作業流程，並登載於本所網站或置放於本所，提供民眾申辦時參閱。	各課室

進流程與作業方式。	<p>2. 提升服務專業能力</p> <p>每年定期辦理電話禮貌測試，並於日常提醒同仁提供服務時的態度、行為及專業知識，確保服務人員能夠親切、主動的提供服務。並適時辦理研習，提升專業能力以勝任服務工作。</p>	秘書室	
	<p>3. 簡政便民服務</p> <p>於每年召開內部控制會議時定期檢討各項作業流程及申請表單，減併表單或減少民眾應檢附的文件種類，包括申請書(表)、同意書、授權書、證件正本、影本、謄本等，推動無紙化簡政便民服務。</p>	各課室	
	<p>4. 提升線上申辦服務項目</p> <p>(1)建置「非臨櫃辦理」如線上調解申請業務。</p> <p>(2)建置「臨櫃收件後續處理案件」等線上申辦服務，以減少民眾洽公往返。</p>	民政課 經建課 社會課 兵役課	
	<p>(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。</p>	<p>1. 服務資訊公開透明</p> <p>本所網站設置主動公開服務專區，另於本所服務台放置相關資訊，如服務項目、常見問題集、窗口資訊、相關法規、標準作業流程、應備表件、書表範例等。</p>	各課室
		<p>2. 提升新住民服務</p> <p>考量新住民服務業務量及需求，由志工或本所員工全程協助。</p>	各課室

		<p>3. 申辦案件多元化查詢管道 (1)提供現場、電話或網路受理案件多元查詢管道。 (2)提供本所官網 QR code，方便民眾以行動載具查詢相關資訊。 (3)視案件性質以 email、簡訊主動傳送給申辦人。</p>	各課室
	<p>(四)注重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。</p>	<p>1. 臨櫃主動引導服務 設置服務櫃台，提供主動招呼臨櫃民眾諮詢服務(協助備齊所需證件或預審、告知申辦流程)，並引導至正確櫃台完成申辦程序。</p>	秘書室
		<p>2. 檢覈服務行為友善性 每年定期辦理「電話服務品質及禮貌測試」，分析結果並據以改善。</p>	各課室
		<p>3. 服務設施合宜程度 (1)規劃節能洽公環境及便捷服務動線，並打造友善環境及綠化辦公廳舍。 (2)充實核心設施或一般設施(例如：健保窗口或多功能櫃檯、申辦動線、書表填寫範例、雙語標示、親善停車位、民眾等候區等)，以及必要性之「創意性服務設施」。 (3)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>	各課室

		<p>4. 網站使用便利性</p> <p>(1) 本所網站已加入高雄市政府共用模版，提供多元及便利的資訊檢索服務，並確保網站內容的正確性及有效連結等。</p> <p>(2) 積極取得無障礙網站標章認證。</p>	各課室
	(五) 因應業務屬性及服务特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。	<p>1. 強化科技運用能力</p> <p>本所對外宣傳行銷時，提供<u>官方網址 QR Code</u>，方便民眾以行動裝置掃描進入網站，善用資通訊科技，<u>加強宣導市政資訊</u>，以提升服務量能。</p>	各課室
		<p>2. 鼓勵創新研究</p> <p>鼓勵員工市政創新提案，本所定期表揚績優同仁，以提升同仁市政創新之意願及智慧治理能力。</p>	各課室
		<p>3. 鼓勵標竿學習</p> <p>透過實地參訪觀摩或網路資訊查詢，學習國內外績優機關為民服務績優作法。例如檔案考核至他機關參訪觀摩，互相學習。</p>	各課室
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。	<p>1. 建置公民參與多元管道</p> <p>(1) <u>提供大專院校學生實習之機會</u>，並瞭解民眾悠關的重大議題。</p> <p>(2) <u>透由學生參與公部門運作</u>，彼此互相交流，適時導入民眾意見，蒐集民眾對服務需求，一同參與市政創新、提</p>	秘書室 民政課

		升服務設計量能。	
		2. 善用群眾外包或社會資源 藉由 <u>產官學合作</u> ，導入民間資源或既有實體部門，針對公共議題協力合作， <u>達到公私協立</u> ，一同創新的成效。	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. 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。並適時分析檢討改進，進而產出新的服務措施。		各課室
	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)，置於本所網站供民眾參閱。		各課室
	3. 大數據分析 以本所社群網站(FB 粉絲專業)或1999陳情系統資料進行相關數據統計分析，作為未來改善之參考。		秘書室
(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. 滿意度調查 應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感受。		各課室
	2. 民調要符合信度及效度 有效設計執行滿意度調查時，應符合調查的信度及效度，包括抽樣方法、樣本數代表性、調查結果的分析等。		各課室

		3. 滿意度調查結果回饋業務 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。	各課室
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. 全功能化單一窗口 (1)於本所服務台建置全功能化單一窗口，提供民眾「一處收件、全程服務」。 (2)里辦公處受理人民申請案件：本區各里設置里幹事協助區民辦理各項案件。	各課室
		2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本 配合政府政策運用電子查驗，取代民眾檢附紙本佐證資料，提升民眾洽公便利性。	各課室
	(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 配合民政局針對民眾需求所開發線上服務項目，例如：里政 APP，提供民眾資訊及查詢等服務，方便民眾使用。	各課室
		2. 擴展線上服務項目 配合民政局刻正開發之區政服務平台，增加線上申辦項目，並廣為宣導，鼓勵民眾和公務人員使用。	各課室
		3. 行動化主題服務網頁 (1)本所網站連結「資料開放平台」，並依主題分類設置主題服務網頁，方便民眾找尋主題資訊。 (2)本所網站連結「高雄市	秘書室 民政課

		<p>政府民政局線上調解聲請服務」，提供民眾線上調解聲請、調解進度查詢、調解文件下載等相關服務，減少民眾往返奔波及簡化流程便捷服務。</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>1. 善用本府跨機關便民服務資訊平臺，朝免附書證或紙本、簡化流程方向推動：</p> <p>(1)運用「高雄市地籍圖查詢系統」及連結「高雄市土地使用分區及都市計畫資訊核發系統」，查詢所需資料免除民眾檢附謄本文件。</p> <p>(2)連結「戶役政單一簽入系統」，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，免附戶籍謄本。</p> <p>(3)連結兵役局網頁逕行完成役男兵籍調查線上申辦系統作業。</p>	<p>民政課 經建課 兵役課</p>
		<p>2 提升跨域整合服務</p> <p>利用跨縣市、跨部門、跨領域的整合服務，例如：「衛生福利部全國社福津貼給付資料比對資訊系統」、「高雄市受理外縣市役男申請代辦體檢線上預約系統」，提供跨縣市申辦及查詢服務，減少民眾往返奔波。</p>	<p>民政課 社會課 經建課 兵役課</p>

		3. 設置主題專區 本所網站依業務屬性設置單一主題專區，方便民眾集中找尋主題資訊，例如：防災專區，民眾可即時得知災害預警，提升政府資訊資源共享及使用效率。	秘書室
	(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 本所提供多元的網路民意表達或市政參與管道，例如本所官網設置「意見信箱」；並設置連結至本所Facebook 粉絲專業；另鼓勵里民下載「里政APP」，以提供民眾反映意見之管道，並觀測重要市政輿情趨勢。	秘書室
		2. 市府網站 Web2.0 專區 本所網站連結至市府相關網站，且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，並提供民眾友善網路溝通環境。	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) 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. 分眾服務設施 審酌業務狀況及外部顧客需求，提供銀髮族、外籍人士、新住民…等特殊族群合宜的專屬性服務設施。
	2. 提供弱勢族群適性服務 針對特殊或弱勢族群，運用行動科技服務或由本所員工，提供到家、到點服務。		各課室

	(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 善用在地社會資源，推動政府服務業務。例如與社區發展協會、基金會、學校等據點、人力資源結合，協助政府服務訊息擴散或申辦服務。	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. 政府資訊主動公開 (1)依「政府資訊公開法」第7條主動公開各項政府資訊。 (2)依「政府資訊公開法」第7條主動公開各項政府資訊。 (3)對外提供之文件，可編輯者用 ODF 文書格式，非可編輯者採用 PDF 文書格式。 (4)本所網站設防災專區主動公開防災資訊及提供災民即時資訊。	各課室
		2. 政府資料開放運用 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。	各課室
		3. 網站資料連結正確性 本所網站以中、英文呈現，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。	各課室
		4. 無障礙網站認證 本所網站積極朝符合無障礙規範之要求，並取得認證標章。	秘書室
	(二) 促進民眾運用實	1. 公民參與	各課室

	<p>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>透過辦理各項宣導活動及會議，廣邀民眾參與，提供民眾參與管道，對與眾悠關的重大議題，導入民眾意見。</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>2. 民眾參與虛實並用 透過本所辦理之各項活動，蒐集民眾對本所之興革建議。</p>	各課室
		<p>1. 簡化流程，簡政便民 適時檢討及調整分層負責明細表，例如提升二代公文整合系統線上簽核比率，朝減章、減紙、便民又便官的方向推動。</p>	各課室
		<p>2. 導入智慧城市治理 配合民政局所開發之里政APP及區政系統整合平台，運用科技智慧的精神導入公共服務，創造市政加值、強化智慧流程治理。</p>	各課室
<p>六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務</p>	<p>(一) 主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。</p>	<p>1. 每月召開「主管會報、里幹事工作會報及員工月會」，透由會議聽取各課室建言及策劃改進方案，藉以強化組織運作，加強外部聯繫，俾利掌握輿情及社會邁動。</p> <p>2. 定期召開「登革熱防治會報」，邀請區內各機關學校、衛生單位、各社區社團、各里辦公處及志工隊等相關單位與人員與會，提早因應防疫作</p>	各課室

		為。	
(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。	1. 運用線上服務系統 善用民政局所開發之里政APP及區政線上服務平台,強化公務服務及資料互聯的智慧辦公,提升行政效率。		各課室
	2. 智慧辦公 以行動服務或運用 Web2.0,例如透由本所 line 群組、里政APP及區政線上服務平台等,提供同仁公務處理、決策支援及整合通訊三大面向之智慧辦公服務,以提升行政效率。		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。	1. 結合社會資源 運用志工服務,整合民間團體與建立社區夥伴關係,或 <u>透過公私協力、異業結盟</u> 等方式,推動公共服務。		各課室
	2. 善用群眾智慧 透過 <u>多元網路參與管道</u> ,例如本所粉絲專業、本所網頁信箱匯集群眾智慧或群眾外包力量或導入外部資源,協助解決市政問題。		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 透由產官學合作,運用機關內部資源,致力結合外部學校產業,致力降低成本(人力減少、物力減少、環境改善的效益),或可創造政府正面形象,或社會正面影響與價值者。		各課室
	2. 內部效益 包括同仁在組織內部整合,		各課室

		<p>例如透由各項教育訓練、標竿學習，朝公帑節省、成功範例的擴展運用，或是機關內部的人力、物力、時間等服務成本降低以及工作士氣、前瞻性、協調性的提升。</p>	
		<p>3. 成本合理性</p> <p>(1)定期檢討各項支出之合理性，例如各項活動之會後檢討會，利用成本效益分析，考量受益或使用該項服務民眾人數的多寡、受益程度與成本是否合理。</p> <p>(2)如不符合成本效益，但在考量社會公平正義價值下，政府有責任提供該項服務，可作為服務策略選擇的例外原則。</p>	各課室
		<p>4. 服務持續性及擴散性</p> <p>朝能持續性推動之活動發展，而非一次性的作為，參考其他機關績優成效，思考移植本所服務之可行性及擴散性。</p>	各課室

伍、考核與獎勵：

一、平時查核：依據本計畫，由本所為民服務推動小組，考核執行情形，隨時檢討修正之。

二、年度考核：配合市府辦理年度政府服務獎期程，接受年度考核。

陸、其他：本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。