

## 高雄市前鎮區公所 108 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「政府服務獎評獎實施計畫」。
- 二、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、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
訂定「提升服務計畫」	訂定機關年度提升服務計畫，具體規劃為民服務工作。	依據行政院「政府服務躍升方案」及「高雄市政府提升服務實施計畫」，以本所業務特性、顧客需求及年度重點工作，於 108 年 4 月完成訂定執行計畫，並函報市府核備。計畫經審定後公布於本所網站，落實提升為民服務工作。	秘書室
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	(一)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	業務標準作業流程(sop)	各課室
		訂定業務標準作業流程，包括機關業務、申辦案件(臨櫃、電話、網路)SOP，公布於機關網站或服務場所，提供民眾申辦時下載及參閱。  <b>服務及時、一致性</b> 1. 本所服務台建置全功能化單一窗口，提供民眾	各課室

	<p>時檢討改進流程與作業方式。</p>	<p>即時、整合服務「一處收件、全程服務」，並提醒民眾辦理期限，以維持服務及時性。</p> <p>2. 訂定機關或民眾申辦案件的辦理期限，確保於處理時限內完成。案件處理超過標準作業期限，應主動告知申請人，逾期原因、辦理現況、預計完成時間。</p> <p>3. 定期追蹤分析案件處理情形，例如每月於主管會報提報 1999 線上服務辦理情形，維持服務措施處理的一致性。</p>	
		<p><b>提升服務人員專業</b></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專業知識、態度及行為，確保服務人員能夠親切、主動的提供服務。並適時辦理研習，提升專業能力以勝任服務工作。</p>	<p>秘書室</p>
		<p><b>檢討流程與作業方式</b></p> <p>1. 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。</p> <p>2. 朝減併表單方式辦理，減少民眾應檢附的文件</p>	<p>各課室</p>

		種類，包括申請書（表）、同意書、授權書、證件正本、影本、謄本等，推動無紙化服務。	
(二)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。	<b>服務資訊公開透明</b>	本所網站設置 <b>主動公開服務專區</b> ，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。	各課室
	<b>案件查詢管道</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提供本所官網 QR code，方便民眾以行動載具查詢相關資訊。</li> <li>2. 提供現場、電話或網路受理案件多元查詢管道。</li> <li>3. 視案件性質以 email、簡訊主動傳送給申辦人。</li> </ol>	各課室
(三)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 <b>合宜的服務環境</b> 。	<b>服務設施合宜程度</b>	<p>本所為民服務單位，依業務屬性及服務對象需求，提供合宜服務設施。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依業務屬性規劃洽公動線，考量「環境友善行為」因素，設置各項行政設備。</li> <li>2. 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。</li> <li>3. 充實核心設施或一般設施（例如：健保窗口或多功</li> </ol>	各課室

		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」。	
		<p>網站使用便利性</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本所網站以使用者為導向，為 RWD 響應式網頁設計(Responsive Web Design)，提供多元及便利的資訊檢索服務。</li> <li>2. 確保網站內容的正確性及有效連結等。</li> <li>3. 已取得無障礙網站標章認證。</li> <li>4. 本所網站提供網址 QR Code，方便民眾以行動裝置掃瞄進入網站。</li> <li>5. 提供(i-Taiwan)上網服務。</li> </ol>	各課室
		<p>服務行為友善性</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 不定時抽查服務人員友善態度，並隨時提醒臨櫃、電話服務禮貌。</li> <li>2. 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。</li> </ol>	各課室
		<p>民眾臨櫃洽公的便利性</p> <p>設置單一窗口服務櫃台，提供主動招呼臨櫃民眾諮詢服務(協助備齊所需證件或預</p>	秘書室

		審、告知申辦流程)，並引導至正確櫃台完成申辦程序。	
	(四)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。	運用科技創新，鼓勵同仁進行標竿學習，提出優質的便民措施。  <b>1. 強化科技運用能力</b> 辦理各項活動或簡報時，提供官方網址 QR Code，方便民眾以行動裝置掃瞄進入網站，善用資通訊科技，加強宣導市政資訊，以提升服務量能。  <b>2. 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。</b>	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。	<b>參與式服務</b>  <b>1. 引導里民參與公共事務</b> 透由本區里民的力量，選定關懷場所及關懷方式，結合社會資源進行社會關懷，引導里民一同參與公共事務。  <b>2. 提供大專院校學生實習之機會，並瞭解民眾悠關的重大議題。</b>  <b>3. 透由里民參與公部門運作，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、提升服務設計量能。</b>	各課室

	<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>善用大數據分析，建立輿情回應機制，並瞭解民眾對服務的評價。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 善用大數據分析 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。</li> <li>2. 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，將問題整理後轉化為「常見問題集」(FAQ)，置於本所網站供民眾參閱。</li> </ol>	<p>秘書室 各課室</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>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 滿意度調查表 本所根據服務對象及類型的不同，繕製服務滿意度調查表，請洽公民眾勾答及表達意見，瞭解民眾對各項服務措施的評價及意見，作為改進之參考。</li> <li>2. 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。</li> </ol>	<p>秘書室</p>
	<p>(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問</p>	<p>建立輿情回應機制，傾聽並回應民眾意見</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 透由各種管道，如本所網站、FB 粉絲專頁及 1999</li> </ol>	<p>各課室</p>

	題。	<p>線上即時服務系統，有效處理民眾陳情、抱怨問題。</p> <p>2. 透由服務滿意度調查表，瞭解民眾對服務的感受，依此結果進行檢討與改善，有效協助民眾解決問題。</p>	
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。	<p><b>全功能化單一窗口</b></p> <p>1. 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」。</p> <p>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。</p>	各課室
		<p><b>減除申辦案件需檢附之書表謄本</b></p> <p>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。</p>	各課室
		<p><b>提高業務申辦便捷度</b></p> <p>配合民政局建置「高雄市區政線上e指通」，推動客製化、行動化服務服務，提高業務申辦便捷度。</p>	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。	<p><b>提升線上申辦及跨平台通用服務</b></p> <p>1. 配合民政局針對民眾需求所開發線上服務項目，例如：「高雄市區政線上e指通」，並重視跨平台通用性，開發「高雄市里政線上e指通」提供民眾資</p>	各課室

		<p>訊及查詢等服務，方便民眾使用。</p> <p>2. 本所官網設置相關連結，匯集市府網站-「雄愛民-高雄市政府民政局」、「高雄市里政線上 e 指通」及其他主題網頁專區。</p> <p>3. 本所官網使用市府共用模版，且主機伺服器置於市府四維行政中心機房，網路受到市府安全保護。</p>	
		<p><b>強化跨平台通用服務，增加使用意願</b></p> <p>1. 為強化跨機關通用平台功能，本所網站連結「資料開放平台」，增加使用服務項目，並依主題分類設置主題服務網頁，方便民眾找尋主題資訊。另因本所網站使用 RWD 響應式網頁，可透過各式行動載具閱覽及使用。</p> <p>2. 為加強宣導機關及民眾使用，本所網站連結「高雄市區政線上 e 指通」、「高雄市里政線上 e 指通」，並廣為宣導，增加使用意願。</p>	各課室



	<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<b>全程整合服務</b>。</p>	<p>善用網路資訊科技，達到<b>政府資訊資源共用共享</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>4. 連結「高雄市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。</li> </ol>	<p>經建課 役政災防課 民政課</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><b>服務成長及優化</b></p> <p>1. 突破成長： 利用跨域整合服務，區公所里幹事為第一線面對里民之服務人員，考量本所任務、服務對象屬性、資源可運用程度後，致力達成服務目標。例如面對登革熱問題，本所配合清潔隊、衛生所共同謀思，以防範登革熱疫情。</p> <p>2. 優化服務： 區公所為地方行政之基層單位，透由里長座談，聽取地方聲音，隨時關注社會輿論，於每月的主管會報追蹤承辦進度，透由多方討論，提出符合地方里民需求之政策，以提供更優化的服務。</p>	各課室
<p>四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用</p>	<p>(一)體認服務對象屬性差異，對特殊或弱勢族群提供<b>適性服務</b>，降低其取得服務的成本。</p>	<p><b>針對特殊或弱勢族群提供分眾適性(客製化)服務</b></p> <p>1. 主動服務： 本區各里設置里幹事，主動針對特殊或弱勢族群提供服務，請各里辦公處協助受理里民辦理各項案件。</p> <p>2. 在地化服務： 因應本區所轄地區或業務特性，整合服務客群之需求，設立原住民服務窗口及健保窗口，提供在地化、客製化之服務。</p> <p>3. 專人全程服務：</p>	各課室

		本區各里設置里幹事，對特殊或弱勢族群提供 <b>適性服務</b> ，改變由民眾四處奔波洽辦業務的服務模式，由本所里幹事全程服務。	
	(二)搭配複合策略， <b>延伸服務據點</b> ，提高偏遠或交通不便地區民眾的 <b>服務可近性</b>	善用在地社會資源， <b>延伸服務據點</b> 本所結合社區、民間社團(NGO)及學校等，善用在地社會資源，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
		<b>服務可近性</b> 依據服務對象屬性、居住地區差異及數位落差情形，運用多元策略，促進服務可近性。	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 <b>替代的服務管道</b> 。	<b>遠距科技服務或行動網絡服務</b> 考量遠距民眾需求，以數位科技提供遠距服務，例如：以「高雄市區政線上 e 指通」、「高雄市里政線上 e 指通」，利用網絡(APP)遞送服務。	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 <b>共享創新應用</b> 。	1. <b>政府資訊公開</b> (1)依「政府資訊公開法」第 7 條主動公開各項政府資訊。 (2)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。 (3)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

		<p><b>2. 資料開放、共用共享</b></p> <p>(1)以民眾需求為起點，依業務服務屬性提供資料，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。</p> <p>(2)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。</p>	各課室
	<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><b>公民參與</b></p> <p>本所為為民服務單位，有關公共服務議題，適時運用多元管道導入民眾意見，例如透過辦理各項宣導活動及會議，<b>廣邀民眾參與，提供民眾參與管道</b>，對與眾悠關的重大議題，導入民眾意見，協同解決問題。</p>	各課室
	<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><b>精實內部作業</b></p> <p>1. 每年辦理內部控制制度會議，聚焦核心業務，簡化流程推動服務創新。</p> <p>2. 適時檢討及修訂分層負責明細表，例如提升二代公文整合系統線上簽核比率，朝減章便民精進服務。</p>	各課室
		<p><b>導入智慧化管理</b></p> <p>配合民政局所開發之「高雄市區政線上 e 指通」、「高雄市里政線上 e 指通」，運用<b>智慧化管理</b>的精神，導入</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>公共服務。</p> <p><b>服務規劃-具前瞻全觀思維</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 對於市政發展重大議題或爭議性問題，例如：登革熱疫情、長照議題等，透過意見蒐集、跨機關整合、引進社會資源，解決服務或公共問題。</li> <li>2. 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，加強外部聯繫，解決服務或公共問題。</li> </ol>	<p>各課室</p>
		<p><b>發掘關鍵問題，善用工具</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 以影響民眾的重要性為優先解決事項，例如提早因應登革熱之防疫作為，透過多元管道蒐集服務對象意見後，釐清界定範疇，以精確解決服務或公共問題。</li> <li>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，提早因應防疫作為。</li> </ol>	<p>各課室</p>
	<p>(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</p>	<p><b>善用法規調適、資通訊技術以簡化流程</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 每年召開內部控制會議，適時檢討及修改現有的法規，以及簡化內外部作業流程。</li> <li>2. 善用資通訊技術，配合民</li> </ol>	<p>各課室</p>

	<p>的運作彈性。</p>	<p>政局所開發之「高雄市區政線上 e 指通」、「高雄市里政線上 e 指通」，擴大服務措施的運作彈性，提升服務效率。</p> <p>3. 智慧辦公</p> <p>以行動服務或運用 Web2.0，例如透由本所 line 群組、FB 粉絲專頁、「高雄市區政線上 e 指通」及「高雄市里政線上 e 指通」，強化同仁公務服務、決策支援及資料互聯的智慧辦公，以提升行政效率。</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><b>跨域合作</b></p> <p>以政府一體全程服務的概念，整合跨機關(例如:警政、消防、環保及衛生單位)，並引進民間資源(運用志工服務、民間團體)，建立社區夥伴關係，透過公私協力、異業結盟等方式，解決公共服務問題。</p>	<p>各課室</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><b>服務永續，發揮外部效益</b></p> <p>1. 服務措施能持續運作，朝能持續性推動之活動發展，並轉化為本機關例行性服務項目。參考其他機關標竿學習，使本所服務更具制度及保有持續性。</p> <p>2. 透由產官學合作，運用機關內部資源，致力結合外</p>	<p>各課室</p>

		部學校及產業，創造政府或社會正面形象，發揮服務之擴散性。	
--	--	------------------------------	--

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。