

## 高雄市六龜區公所 105 年度提升服務品質執行計畫

### 壹、計畫依據

高雄市政府 105 年度提升服務品質實施計畫

### 貳、計畫目標

- 一、持續推動簡政便民服務，塑造專業、便民、高效率的公共服務形象與聲譽。
- 二、促使政府資訊透明化，提供友善網路服務，確保民眾知的權利與資訊使用權
- 三、鼓勵機關積極進行多面向整合各級政府服務功能，統合運用資源，開發創新服務措施，提升卓越服務品質。

### 參、實施對象

本所全體同仁

### 肆、計畫內容

執行要項	執行重點(步驟、方法)	承辦單位
一、提升服務品質，深化服務績效 (一) 訂定機關年度提升服務品質執行計畫，具體規劃為民服務工作。 (二) 考量民眾洽公之便利性、實用性，合宜改造服務場所，合理充實更新服務設施。 (三) 建立服務人員專業親切、具責任感之優質形象，主動協助民眾申辦、導引服務，並提供業務諮詢。	機關依業務特性、顧客需求及年度重點工作，研訂執行計畫，公佈於機關網站及服務場所。	秘書室 (研考)
	<b>1. 友善洽公環境</b> 定期進行辦公設備檢查(包括各項申辦動線、書表範例、文宣資料、雙語標示、環境綠美化、停車空間、等候區設施及無障礙設施之檢討)，倘有不符民眾之需求者，適時予以改善或更新，塑造親切洽公環境。	秘書室 (總務)
	<b>2. 免費網路服務</b> 鼓勵依「行政院及所屬各機關(構)辦理無線上網服務永續發展作業原則」提供(i-Taiwan 免費上網)服務，並考量遠距顧客需求，提供 App 申辦或查詢服務。  <b>3. 定期維護</b> 每年至少辦理洽公環境設備檢查及使用者滿意度調查 1 次，適時更新改善。	
	<b>1. 服務人員專業能力</b> 由單位主管進行走動式管理，提供業務諮詢，建立機關專業、親切、具責任感之優質形象。  <b>2. 臨櫃主動引導服務</b> 強化臨櫃人員服務禮儀、電話禮貌，並提高工作勝任度，主動引導、協助民眾各項申辦業務。	秘書室 民政課 農觀課 經建課

	執行要項	執行重點(步驟、方法)	承辦單位
	(四) 善用傳播媒體及公聽會、說明會、村民大會等公眾場合，針對服務對象及業務特性擬定行銷策略，宣導政府施政措施及執行成效。	<b>行銷方式</b> 善用下列管道宣導政府施政理念及執行成效，以節省成本及提升行銷成效： 1. 大型活動或社區集會活動。 2. 運用在地廣播電台、電視台、村里廣播器等傳遞政府服務資訊。 3. 善用本所網站、跑馬燈、fb、本所1樓電視、文宣資料展示櫃等資訊設施，迅速傳遞政策資訊。	各課室
	(五) 聯合企業、社會團體辦理或主動參與各項公益事務，擴散政府服務訊息及功能。	<b>善用在地社會資源</b> 善用在地社會資源，推動政府服務業務；如社區、民間社團(NGOs)、便利超商...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。	各課室
	(六) 積極推展機關服務作為，爭取民眾之認同及獎項殊榮之肯定。	<b>鼓勵參獎建立標竿</b> 本府執行機關(單位)應積極參與「政府服務品質獎」評選，並鼓勵參與國際性評獎，藉由評獎機制自我努力及學習，提升服務品質。	秘書室
二、便捷服務程序，確保流程透明	(一) 設置全功能櫃台，提供單一窗口服務，促進機關內部橫向連繫，加強櫃台人員處理各項申辦案件知能，均衡各櫃台承辦業務，縮短民眾等候時間。	1. <b>流程改造.簡政便民</b> 加強本所第一線服務單位(課室)設置全功能櫃台(單一窗口)，提升承辦人員專業知能。 2. 里幹事積極主動服務到府，執行關懷訪視、市容查報、馬上關懷及送件各項業務，深耕鄰里。	民政課 農觀課 經建課
	(二) 澈底診斷簡化作業流程、辦理時限、申請書表等，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。	1. <b>定期檢討表單及作業流程</b> 每年至少1次，請各課室全面性檢查或檢討各項作業流程及申辦表單，減少民眾申辦案件時應檢附的文件種類，包括申請書(表)、同意書、授權書、證件正本、影本、謄本等。 2. <b>訂立標準作業程序/SOP</b> 有關人民申請案件，訂立標準作業程序，包括申請須知、應備文件、作業流程、申請表單、核辦時限等，登載於本所網站或櫃檯，提供民眾申辦時參閱。	民政課 農觀課 經建課

	執行要項	執行重點(步驟、方法)	承辦單位
	<p>(三) 檢討申辦案件應附繳書證謄本之必要性，並予以減量；配合推動電子謄本政策，提高申辦案件相關資料查驗使用電子謄本認證之比例。</p>	<p>1. 推動機關辦理案件過程減少附送之紙本書表、證件、謄本數量，以免除民眾在機關間往返奔波、不便民的重覆申辦程序。</p> <p>2. <b>跨機關共用資訊平台</b> 運用跨機關電子閘門或本府跨機關共用資訊平台進行查證，減少跨機關會辦及民眾檢附文件。</p> <p>3. 提供「退件一次告知單」方便民眾補件減少申辦過程補件次數。</p>	<p>民政課 農觀課 經建課</p>
	<p>(四) 公開各項服務標準作業程序資訊。在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，各機關應建立申辦或申請案件公開查詢機制，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。</p>	<p>1. 受理社會救助案件主動告知申請人處理程序。提供社會福利津貼申辦一次告知單提供「一次告知單」，告知應備文件，避免民眾往返奔波。</p> <p>2. <b>公布標準作業流程</b> 於機關網站(頁)、應用系統提供服務資訊及標準作業流程，並主動告知申請人處理程序及辦理期限。</p> <p>3. <b>建置線上申辦查詢系統</b> 積極建置申辦案件線上申請、進度查詢系統，在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，方便民眾以行動載具查詢。</p> <p>4. <b>逾期主動告知服務</b> 機關受理案件後視需求提供申請人收件確認訊息；必要時主動告知案件辦理情形(含逾期處理、退件理由及預計完成時間說明告知)。</p>	<p>民政課 農觀課 經建課</p>
<p>三、探查民意趨勢，建立顧客關係</p>	<p>(一) 建立民眾抱怨處理機制，提供即時、有效之處理方式，減少處理時間成本，降低顧客抱怨頻率。</p>	<p>建置民眾意見之暢通管道，設置陳情信箱(專人負責)及人民陳情案件(專案列管)讓民眾即時反映及陳情案件。</p>	<p>秘書室 (研考)</p>
	<p>(二) 廣開民眾建言管道，鼓勵民眾提供建言；重視民眾興革建議及陳情案件，確實依據有關規定，審慎、迅速、正確地處理問題。</p>	<p><b>民眾參與多元管道</b> 建置民眾建言多元管道(包含市長「與民有約」、首長信箱、問卷調查、座談會、里鄰文康活動等各項民眾參與途徑)妥適回應民眾建言，並據以作為研定改善或產出新的服務措施參考。</p>	<p>秘書室 (研考) 民政課</p>

	執行要項	執行重點(步驟、方法)	承辦單位
	(三) 建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制及標準作業程序，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。	主動蒐集輿情報導，建立新聞輿情管理系統或資料庫，倘有報導本區消息與事實不符時，應儘速查明原委，務必在第一時間對外澄清，設下停損點，快速回應不實輿論以導正社會視聽。	秘書室 (研考)
	(四) 有系統地建立「常見問題集」(FAQ) 管理機制，轉換民眾意見成為服務政策或措施；或透過民眾需求調查規劃服務政策或措施。	<b>常見問題集 (FAQ)</b> 各課室依業務服務項目編製「常見問題集」(FAQ)，定期檢視修正，並將民眾意見及回應內容做系統整理後，自行管理建置於本所網頁，以利民眾區分承辦課室，滿足民眾需求。	各課室
	(五) 定期辦理民眾意見調查，分析調查結果，改進服務缺失；強化問卷內容及測量方式之設計及評價結果分析；研析滿意度趨勢，並與同性質機關進行比較，供改進服務之參考。	不定期針對本所為民服務辦理民眾意見及滿意度調查，以作為改進服務措施及提升整體滿意度之參考。	秘書室 (研考)
四、豐富服務資訊，促進網路溝通	(一) 主動規劃公開機關基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施及預決算情形等重要資訊。提供之資訊內容需正確連結並即時更新。	1. <b>服務資訊主動公開</b> 網站建置「主動公開資訊專區」，公開本機關基本資料、核心政策、為民服務執行計畫、服務措施、為民服務白皮書、及預決算情形等重要資訊，並即時更新。	各課室
		2. <b>網站資料連結正確性</b> 維護網站資訊內容正確性，並確實即時更新。	
		3. <b>無障礙網站認證</b> 機關網站需符合「身心障礙者權益保障法」第 52 條之 2 要求，取得認證標章。	秘書室 (研考)
	(二) 機關網站或網頁設計應符合國際評比。網站(頁)資訊檢索應規劃提供多樣性檢索方式；並遵	1. <b>網站結構內容標準化</b> 機關網站依「政府版型與管理規範」規劃設置，逐步增加行動版、多元語言功能。並發展行動化服務，讓政府服務無所不在。	秘書室 (研考)

執行要項	執行重點(步驟、方法)	承辦單位
	<p><b>2. 網站資訊檢索服務</b> 機關網站資訊提供及檢索服務，必須及時、正確地，提供民眾關於組織職責與服務措施內容等重要資訊，並且將政府資料以開放格式，無償授權民眾應用，滿足民眾「用」的權利。</p> <p><b>3. 網站分類檢索服務</b> 機關網站應依據「行政機關電子資料流通實施要點」及「行政機關電子資料詮釋資料及分類檢索規範」規定，提供分類檢索服務（包括功能說明、範例、找不到資訊時建議）。或將資料加註「主題分類」、「施政分類」、「服務分類」3種分類標示。</p>	
<p>( 三) 規劃建置多元化電子參與管道，如意見留言板、線上論壇、網路投票、網路民調等，簡化相關互動及操作方式，以提供民眾友善網路溝通環境。</p>	<p><b>1. 多元網路參與管道</b> 建置首長信箱、網路意見留言板、FAQ 常見問答集等多元公眾參與管道，並簡化相關互動及操作方式，以提供民眾友善網路溝通環境。另透過 Web 2.0 網路社群（如 Facebook、YouTube 等），並制定管理規範，定期與民眾互動及回應，以提高民眾參與度。</p> <p><b>2. 市府網站 Web2.0 專區</b> 將本所 Facebook 連結至「高雄市政府全球資訊網」各屬專區或局處網站，提供民眾友善網路溝通環境。</p>	<p>秘書室 (研考)</p>
<p>( 四) 賡續推動網站（線上）申辦業務及服務項目，提供完整申辦資訊及安全申辦認證，並規劃新增申辦項目，提高線上申辦使用率。</p>	<p><b>1. 線上申辦服務</b> 開發線上案件申請行動化服務系統，民眾得透過行動裝置申辦查詢案件進度及相關作業流程、服務聯絡，方便民眾使用。</p> <p><b>2. 發展提供線上服務時，應善用全國或跨機關服務資料庫，運用共用平台線上查調功能，朝免附書證(紙本)、簡化流程便捷服務方向推動；落實個人資料保護及強化申辦安全認證。</b></p> <p><b>3. 行動化主題服務網頁</b> 將本所線上服務系統連結至市府網站以下專區：「APPS」、「貼心 e 服務」、「資料開放平台」、Web2.0「社群網站」、「高雄即時通」、「熱門影音」或其他主題網頁專區，方便民眾下載使用。</p>	<p>各課室</p> <p>秘書室 (研考)</p>

	執行要項	執行重點(步驟、方法)	承辦單位
	( 五鼓勵建置跨機關資訊整合平台，提升政府資訊資源共享及使用效率。	為提升政府資訊資源共享及使用效率，本所網頁連結至市府網站專區(如「APPS」、「社群網站」、「高雄即時通」、「影音專區」、「貼心e服務」或其他主題網頁專區)，讓已發展之線上服務項目及行動化主題服務可更方便民眾下載使用。	秘書室 (研考)
五、創新服務方式，整合服務資源	( 一強調主動檢討，發掘服務遞送過程及提供方式之問題，運用法令與流程檢討再造、民間資源引進、資訊科技應用等有效率的工具，規劃創新性、整合性的措施以解決服務問題。	1.第一線服務人員(臨櫃人員、承辦人、里幹事、防救災人員)應妥適運用資訊通訊設備或資訊平台，透過網路及行動載具盡可能現場連線，提供主動快速的服務，成為行動化服務的在地窗口。 2.透過里鄰長、里幹事、社工員等第一線服務人員，主動為民眾辦理個案通報、轉介等，成為社區(里鄰)行動化服務的在地窗口。	民政課 農觀課 經建課
	( 二檢討現有為民服務工作廣度、深度，並主動協調整合性質重複或相關聯服務工作，針對民眾需求，重新規劃設計有創意之加值服務。	相關業務的流程系統整合、機關內部或機關間協調連繫、各式公文表單簡化減章...等，提供符合民眾期待，有感加值的創意服務。	各課室
	( 三著眼於服務產出之目的與結果，力求有價值之創新服務型態與方式多元化以較少的成本得到更好的服務品質，體現社會正義或公共價值。	1.辦理各項區里特色活動，不斷創新服務型態及運用行銷手法，吸引活動人潮推廣在地產業。隨時關切民眾反映，修正活動計畫及實施細節，以期增進地方產業附加價值，彰顯本區在地特色。 2.針對行動不便居民及弱勢族群，著力於社會救助、居家照護、福利申請等，讓為民服務零落差。	民政課 農業課 經建課

執行要項		執行重點(步驟、方法)	承辦單位
	(四) 鼓勵機關勇於突破現行機關(單位)間之隔閡，從政府服務資源整合及共享角度出發，規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務。	1. 善用資通訊 ICT 服務，於機關內部辦公室自動化，避免自我運作、資料封閉，有效提升作業效率；對外則善用電子閘門跨機關查詢功能，自行查證，以減少民眾之準備證明文件，提供便利的整合服務，全面提升政府資通訊服務之最終價值。	各課室
		2. 對於跨局處影響之各項業務等，積極主動與相關局處進行會勘協調及共同推動，以擴大效益。	

#### 伍、考核與獎勵

- 一、平時查核：本所將依據管制考核原則，辦理平時測試、查核與檢討，並規定未能達成目標之課室須於主管會報提報改進措施及計劃，鼓勵、提醒已達成執行目標之課室持續積極投入服務改善工作。
- 二、年度查核：配合市府年度服務品質作業時程，於次年1月提送年度執行成果