

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。	秘書室 (研考)	
	(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。	1. 友善洽公環境 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)
		2. 免費網路服務 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。	
(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。	3. 定期維護 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。	秘書室 民政課 農觀課 經建課	
	1. 服務人員專業能力 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。		
	2. 臨櫃主動引導服務 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。		

	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。	行銷方式 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。	善用在地社會資源 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。	鼓勵參獎建立標竿 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. 流程改造.簡政便民 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. 定期檢討表單及作業流程 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. 訂立標準作業程序/SOP 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
	(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。	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。 2. 跨機關共用資訊平台 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。 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。	民政課 農觀課 經建課
	(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。	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。 2. 公布標準作業流程 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。 3. 建置線上申辦查詢系統 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。 4. 逾期主動告知服務 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)。	民政課 農觀課 經建課
三、探查民意趨勢，建立顧客關係	(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。	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。	秘書室 (研考)
	(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。	民眾參與多元管道 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。	秘書室 (研考) 民政課

	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。	常見問題集 (FAQ) 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. 服務資訊主動公開 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. 網站資料連結正確性 維護網站資訊內容正確性，並確實即時更新。	
		3. 無障礙網站認證 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. 網站結構內容標準化 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>2. 網站資訊檢索服務 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>3. 網站分類檢索服務 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>1. 多元網路參與管道 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>2. 市府網站 Web2.0 專區 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>1. 線上申辦服務 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>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。</p> <p>3. 行動化主題服務網頁 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。	<p>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。</p> <p>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。</p>	各課室

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