

高雄市六龜區公所 109 年度提升服務執行計畫

壹、計畫依據

高雄市政府 109 年 1 月 10 日高市府研發字第 10930035500 號函頒「高雄市政府提升服務實施計畫」。

貳、計畫目標

- 一、提供便捷服務，確保流程透明，塑造專業、便民、高效率的公共服務形象與聲譽。
- 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：本所全體同仁

肆、計畫內容

執行要項	執行重點(步驟、方法)	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執行計畫，具體規劃為民服務工作。	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，並適時檢討改進流程與作業方式。	1. 訂立標準作業程序/SOP 訂立標準作業程序，包括流程說明及流程圖與核辦時限，登載於機關服務場所或網站，提供民眾申辦時參閱。	各課室
		2. 服務及時、一致性 (1)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。 (2)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。 (3)定期追蹤分析案件處理情形，維持服務措施處理的一致性。 (4)為便捷民眾洽公並提供即時諮詢服務，於午休時段(即中午 12 時至下午 1 時 30 分)安排業務課同仁輪值服務，受理案件及諮詢。	民政課 農業課 經建課

執行要項	執行重點(步驟、方法)	執行單位
	3. 服務人員專業能力 (1) 注重服務人員專業，能熟悉服務流程及法規。 (2) 對於民眾臨櫃或電話諮詢，提供正確、迅速、親切、一次完整告知的精確服務，避免重複洽詢申辦。 (3) 透過多元管道網路、研習、觀摩持續學習，提升專業能力以勝任服務工作。 (4) 維持服務品質的一致性，適時檢覈服務人員專業及受理案件處理能力。	各課室
	4. 檢討流程與作業方式 (1) 定期檢查或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、證明文件、謄本等，並逐步改以電子檔取代紙本，落實免書證無紙化目標。 (2) 盤點檢討不合時宜法規與管理措施，推動簡政便民或智能化服務。	各課室
(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。	1. 服務資訊公開透明 於服務場所及機關網站主動公開服務相關資訊，如服務項目、常見問題集(FAQ、Q&A)、窗口資訊、相關法規、標準作業流程、應備表件、書表範例等。並以簡明、易讀易懂及易用之形式呈現，方便民眾查閱或運用。	各課室
	2. 案件查詢管道 提供受理案件多元查詢管道，例如現場、電話、網路、行動裝置等方便民眾查詢案件處理進度，或以email、簡訊主動傳送給申辦人。	各課室
	3. 服務設施合宜程度 (1) 規劃節能綠化的洽公環境，便捷的服務及申辦動線。 (2) 設置合宜的服務設施，例如服務空間規劃、洽公櫃檯、書表填寫範例、輔助性用具(眼鏡、筆等)、等候區、性別或無障礙設施等及其他必要設備或「創意性服務設施」。 (3) 提供雙語標誌，包含服務單位、人員姓名等。 (4) 設置哺乳室、友善停車位及廁所	秘書室

執行要項	執行重點(步驟、方法)	執行單位
	設有無障礙設施。 (5)不定期檢視及維護各類設施，以確保安全及使用。	
	4. 網站使用便利性 (1)網站以使用者為導向設計。版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。 (2)提供多元及便利的資訊檢索服務，網站網頁以中、英文呈現，並確保網站內容的正確性及有效連結，並通過無障礙網站標章認證。 (3)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描進入網站。 (4)提供 iTaiwan 免費上網服務。	各課室
	5. 服務行為友善性 注重服務人員友善態度，及臨櫃、電話服務禮貌。並定期辦理「服務滿意度調查」及「電話服務品質及禮貌測試」，分析結果並據以改善。	各課室
	6. 民眾臨櫃洽公的便利性 (1)本所設置服務台，主動招呼臨櫃民眾提供服務，協助備齊所需證件或進行預審，並引導至正確櫃台完成申辦程序。 (2)為便捷民眾洽公並提供即時諮詢服務，本所午休時段（中午12時至下午1時30分）安排同仁輪值服務，受理案件及諮詢。	民政課 農業課 經建課
	(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。	各課室
	1. 鼓勵創新研究推動社會關懷服務 本所鼓勵推動服務創新研究、以人為本運用數位科技、公私協力因應業務屬性，推動社會關懷服務。	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	2. 進行標竿學習 本所鼓勵透過實地參訪觀摩、網路學習，參考國內績優服務個案作法。或參加「政府服務獎」自主躍升。	各課室
	參與式服務 鼓勵業務課從服務設計到實施導入民眾參與，政府與民間協力共創有感的公共服務 1. 提供民眾參與管道 提供實體或網路多元參與管道，導入民眾觀點如參與式預算、工作坊、網	民政課 農業課 經建課

執行要項	執行重點(步驟、方法)	執行單位
	<p>路提案、群組討論等，透過對話溝通方式，創造與民間協力合作契機。</p> <p>2. 邀請民眾共同參與服務設計 透過參與服務設計的方式，導入民間觀點共創公私協力合作契機。(委外、外包)</p> <p>3. 善用異業結盟、專案委外 協同民間團體或透過公私協力、異業結盟、群眾智慧、專案委外等方式，推動公共服務。</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>1. 建立多元管道管道，蒐集民眾意見，輿情回應機制 專人閱讀剪輯每日在地新聞，Facebook、網路投票提供民眾反映意見，主動蒐集輿情報導，針對民眾意見及抱怨，儘速查明原委，陳報上級知悉，並依據回應機制迅速妥適處理。</p>	各課室
	<p>2. 建立輿情回應機制 (1)針對民眾意見、抱怨及新聞輿情，設有相關的回應機制，妥善因應掌握回應時效，並針對處理結果進行滿意度調查，分析檢討，提供更優質服務。 (2)設定新聞聯繫窗口，訂定新聞發佈、媒體聯繫及新聞發言標準作業程序，倘有報導本區消息與事實不符時，儘速查明原委，於第一時間由區長或主任秘書對外澄清，快速回應不實輿論以導正社會視聽。</p>	
	<p>3. 服務大數據分析 以陳情系統資料進行陳情型態、回覆時限、滿意度等相關數據統計分析，做為未來改善之參考。</p>	
	<p>4. 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)，置於機關網站供民眾參閱，並透過其回饋意見轉化為政策改進依據或施政參考。</p>	各課室
<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</p>	<p>1. 服務滿意度調查 定期進行服務滿意度調查，加以統計分析，並依調查統計結果予以分析、修正，進行檢討與改善，回饋</p>	民政課 農業課 經建課

執行要項	執行重點(步驟、方法)	執行單位
	<p>施。</p>	<p>於業務，做為提升整體滿意度之參考。</p> <p>2. 民調要符合信度及效度 執行滿意度調查時，重視調查的信度及效度，包括抽樣方法、樣本數代表性、調查結果的分析等。</p> <p>3. 機關內部滿意度調查 辦理內部顧客滿意度調查，以有系統地彙整同仁之意見，明白同仁最期望、重視的關鍵需求，並進一步檢視機關內部服務品質，使同仁工作能勝任愉快，並進而產生服務熱忱，提供民眾最佳的服務。</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>傾聽回應民眾意見</p> <p>1. 強化機關陳情管道、線上即時陳情服務系統功能及 FB 社群意見，有效處理民眾陳情、抱怨問題。</p> <p>2. 建立輿情回應機制，對民眾陳情含社群、輿情意見回應，研訂標準作業流程，並掌握回應時效。</p> <p>3. 完備民眾意見後續追蹤處理機制，例如滿意度調查、趨勢分析及檢討改善服務情形進而產出新的服務措施。</p>
<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>1. 單一窗口整合服務 提供單一窗口服務接受民眾詢問與服務包括申辦、繳費、取件一櫃完成，並推動減章或減少民眾申辦案件應檢附的書表謄本等紙本資料。</p> <p>2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本 運用跨機關電子查驗，取代民眾檢附紙本佐證資料，提升民眾洽公便利性。</p> <p>3. 提高業務申辦便捷度 考量業務發展需求及個資維護安全，設置 API 服務界面推動客製化、行動化服務。</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>1. 開發線上申辦服務</p> <p>(1)本所配合民政局以民眾需求開發線上服務項目(里政 App)，內容包含預約、申辦、取件通知及查詢等服務。</p> <p>(2)逐年提升線上申辦業務項目數比率、使用率、使用成長率等。線</p>

執行要項	執行重點(步驟、方法)	執行單位
	<p>上服務申辦入口，匯集市府網站「貼心 e 服務」、「APPs」或其他主題網頁專區。</p> <p>(3)強化線上服務使用者隱私權保護措施。</p> <p>2. 強化跨平台通用服務，增加使用意願</p> <p>各項服務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。</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. 政府資訊資源共用共享</p> <p>運用本府「跨機關便民服務資訊平臺」及「跨機關便民服務線上申辦系統」功能，並擴增平臺使用機關數及服務項目，朝免附書證或紙本、簡化流程方向推動。</p> <p>2. 提升電子認證使用率</p> <p>善用網路資訊科技，提升於機關內部資料傳遞查核機制，有效提升作業效率；對外則善用電子閘門跨機關查詢功能，以減少民眾之準備證明文件，提供便利的整合服務。</p>	各課室
<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>服務成長及優化</p> <p>考量機關任務、服務對象屬性、資源可運用程度後，排除各項不利因素達成服務目標，例如積極推動跨縣市、跨部門、跨領域的整合服務，提升資源共享之整合服務，減少民眾往返奔波，如社會救助申請資格審查、役政災防課役政身家調查等。並努力於核心業務範疇內，設定服務目標，運用多元策略，提出符合機關任務、更具挑戰性、特色、吸引力、豐富性之服務措施。例如本所配合社會局善用網路資訊科技，實施敬老、仁愛、陪伴卡等三合一捷運、公車、渡船優惠記名臨櫃製卡服務，提高電子認證的使用比例，加快行政流程的速度。</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適性服務，降低其取得服務的成本。</p> <p>1. 分眾適性(客製化)服務</p> <p>主動服務、在地化服務及專人全程服務，例如兵籍調查等。例如本所透過里幹事同仁針對行動不便之民眾，提供到府、到點服務。</p>	各課室

執行要項	執行重點(步驟、方法)	執行單位
	2. 提供弱勢族群適性服務 針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，提供到府、到點服務，例如社會救助、福利申請等。	
	善用社會資源延伸服務據點 善用地社社會資源，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
	遠距科技服務或行動網絡服務 考量遠距民眾需求，以數位科技提供遠距服務，例如：六龜小幫手、提供視訊、Skype、網路行動系統…等。	秘書室
五、開放政府透明治理，優化機關管理創新	1. 服務資訊公開 主動公開與組織職責及服務措施等相關資訊，包括「政府資訊公開法」第7條所定應主動公開之政府資訊及基本資料、法令、核心政策、服務措施及預決算情形等重要資訊，對外提供之文件交流，可編輯者使用 ODF 文書格式，非可編輯者，採用 PDF 文書格式。 2. 資料開放、共用共享 各項業務在無個資疑慮下擴大開放資料或 API 供加值應用。本所為民服務的公開資料，上載於「高雄市政府開放資料平臺」，方便各界運用。	各課室
	公民參與 (1)對於與民眾有關的政策或服務，應運用多元管道導入民眾意見，例如透過公民參與、公眾論壇、工作坊、ivoting…等方式，廣邀民眾參與。 (2)網站設置 banner 連結行政院「提點子」公共政策網路參與平台，提供民眾參與管道。	民政課 農業課 經建課 秘書室
	1. 落實分層負責，簡政便民 適時檢討及調整分層負責明細表，朝減章、減紙、便民又便官的方向推動。 2. 導入智慧化管理 透過物聯網或師法工業 4.0 精神導入公共服務 4.0，創造市政加值、強化智慧流程治理。	各課室

執行要項	執行重點(步驟、方法)	執行單位	
六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	(一)主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。	規劃社會關懷服務 本所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。因應地域特性與服務需求，提供在地化、客製化關懷服務。透過法規調適及流程簡化，務實解決服務或公共問題。運用公私協力或結合民間資源，落實關懷服務。	各課室
	(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。	1. 運用線上服務系統 以網路方式提供給民眾(或內部顧客)網路申辦服務，包括民眾線上申辦、線上繳費、預約服務等方式之服務，利用資訊網絡管道提供民眾便利、彈性服務。 2. 雲端應用服務 運用雲端科技，提供民眾不限場域、時間、設施的服務，例如：線上調解聲請服務系統。 3. 智慧辦公 本所以行動服務、物聯網智慧性系統或運用 Web2.0，強化公務服務、決策支援及資料互聯的智慧辦公，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，或透過公私協力、異業結盟、群眾智慧等方式，推動公共服務。 2. 運用數位科技 提高使用市府「跨機關便民服務資訊平臺」及「跨機關便民服務線上申辦系統」功能，提供民眾線上便捷服務。	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. 服務永續 (1) 服務措施持續運作，或透過民眾反應或革新建議轉化為本所例行性服務項目。 (2) 持續推動服務措施，創新服務作為，擴大外溢效果。 2. 進行標竿學習 鼓勵向海內外績優機關進行標竿學習，並積極參與「政府服務獎」或國際性評獎，藉由參獎自我努力及學習。	各課室

伍、推動及管考

- 一、平時查核：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：配合市府年度提升服務品質作業時程，於次年1月提送年度執行成果。

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。