

高雄市甲仙區公所113年度提升服務執行計畫

壹、計畫依據

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

高雄市甲仙區公所各課室及所屬同仁。

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。	依據高雄市政府提升服務實施計畫及機關業務特性、年度重點工作，民眾需求，彙整各課室推動作法，訂定本所提升服務執行計畫並據以推動，計畫經報市府核備後公佈於本所網站。	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，並適時檢討改進流程與作業方式。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 加強各課室承辦人，業務專業知識，強化服務人員回應民眾詢問的「回應品質」及「正確率」(包含能精準地回答問題、主動提供正確的完整資訊)。 2. 宣導各課室同仁注意如接獲非屬本所權管業務仍應予以協助處理或轉介辦理。 3. 網站載明民眾申請案件項目名稱、應備證件說明、處理期限及承辦人員聯絡電話等資料。 4. 網站隨時檢視更新申請應備證件內容及表單之正確性。 5. 各課室依業務性質不定期檢討各項作業流程及申請表單及受理民眾申請案件後，遇有資料或證件不完備者，立即以電話通知其補正。 	各課室 各課室 秘書室 秘書室 各課室

<p>(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。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本所大門入口處設置服務台，由服務人員主動引導、協助洽公民眾各項申辦業務。 2. 提供案件處理查詢管道，包括現場、電話供民眾查詢回應處理時效。 3. 網站公告承辦單位服務項目、申請資格、應備證件、流程及承辦人電話，提供民眾洽詢。 	<p>秘書室 各課室 秘書室</p>
<p>(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，建置合宜的服務環境。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 推動宣導員工服務禮貌運動，採不定期進行電話禮貌測試，隨時掌握員工電話服務態度。 2. 推動起身招呼運動，用心落實以客為尊，宣導第一線服務人員，積極主動詢問，建立正面形象。 3. 人性化服務櫃台設施，方便與民溝通，達到親民、便民之服務目標。 4. 本所行政大樓前設置無障礙坡道，並規劃設置洽公民眾專用汽車、機車、殘障專用及母嬰親善，停車位便利洽公民眾。 5. 本所中午休息時段，編排服務台輪值班人員接聽電話，回應民眾詢問，服務不打烊。 6. 設置各課室雙語引導標示，持續推動本所環境之綠美化及藝術化。 7. 每年至少辦理洽公環境設備檢查，適時改善或更新，以符服務需求。 	<p>秘書室 各課室 秘書室 秘書室 各課室 秘書室 秘書室</p>
<p>(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。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本所洽公地點（1樓）設置（iTaiwan）免費上網無線網路系統，提供洽公民眾使用。 2. 櫃台設置政府宣導資料區，供民眾索取。 3. 對於攸關民眾之各項施政措施、宣導資料及執行成效，利用各項媒宣（如新聞稿、網頁、字幕機、各項會議及大型活動），使民眾周知。 	<p>秘書室 秘書室 秘書室</p>

<p>二、重視 全程意見 回饋及參 與，力求 服務切合 民眾需求</p>	<p>(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>	<p>1. 建置網路溝通園地(意見信箱)，藉以提供民眾友善網路溝通環境。 2. 利用各項會議、活動場合、社區社團會員大會、里鄰長會議、婦女參與會議等，發放各項宣導資料，使與會人員了解相關資訊，確保其權益。</p>	<p>秘書室 各課室</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. 受理高雄市政府線上即時服務系統(網路部份及非網路部份)市長信箱案件，由專人統一由市府單一簽入系統之「線上即時服務系統」受理後，釐清權管所屬，轉交權責課室辦理。 2. 人民陳情案件，注意追蹤管控執行進度，並注意時效，於期限內答覆民眾處理情形，提高民眾的滿意度。 3. 加強各課室面對網路、新聞及電子媒體、民眾輿情反映之敏感度，若與本所權責有關負面新聞或不實報導，應立即作必要處理澄清導正視聽。</p>	<p>秘書室 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>	<p>1. 各課室視業務實際需求辦理滿意度調查，以瞭解民眾對機關及各項服務措施的感受。 2. 以為民服務網站或陳情系統資料進行服務案件型態、地域分佈、時間分佈、服務對象 教育、性別、年齡、回覆時限、服務滿意度 等相關數據統計分析或趨勢分析，據以創新改善服務。</p>	<p>秘書室 秘書室</p>

	(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 針對民眾陳情案件積極了解及回應，如接獲陳情案件非屬本所權管業務仍應予以協助處理或轉介辦理。 2. 專人處理列管陳情案件追蹤管控辦理成效，並請業務單位於期限內回覆陳情者。 3. 對民眾陳情對民眾陳情(含社群、輿情含社群、輿情)意見回應，意見回應，研訂標準作業流程，並研訂標準作業流程，並掌握回應時效掌握回應時效。 	<p>秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室</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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設置全功能櫃台，加強內部橫向連繫及落實代理制度，提升承辦人員熟知各項申辦案件知能。 2. 訂定受理人民案件申請案件申請項目、應備書表、處理期限、作業流程一覽表提供各課室、櫃台及建置於機關網站，提供民眾申辦參閱。 3. 每年至少1次，全面性檢查或檢討各項作業流程及申請表單，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。 	<p>各課室</p> <p>各課室</p> <p>各課室</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。	網站提供各項申辦業務申請書表之下載功能，便利民眾瀏覽下載使用。	各課室
	(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。	網站首頁連結常用政府機關之網頁連結功能，方便民眾查詢之便捷服務。	秘書室
	(四)關注社經發展新趨勢，運用創新策略，持	1. 網站首頁連結「高雄市政府全球資訊網」查詢服務市府各屬專區或局處網站，提供民眾友善網路溝通環境。	秘書室

	續精進服務遞送過程及作法，提升服務效能。	2. 網站首頁建置防災專區（里民防災卡、防災訊息、防災知識），提供民眾瞭解災害應變訊息，增進服務成效。	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（服務零落差）	（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. 設置里聯合辦公處協助受理人民申請案件，並由里幹事利用下里服務時間，主動聯繫、通知、訪視民眾，提高民眾滿意度。 2. 本所大門右側設置斜坡道無障礙設施，方便行動不便者洽公，提升服務效能。 3. 本所停車場設置洽公停車位及設置殘障汽機停車位、母嬰親善汽機停車位及一般洽公民眾停車位。	民政課 秘書室 秘書室
	（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。	1. 獨居老人送餐服務；落實獨居（弱勢）老人照護服務，本所乃積極輔導媒合慈善團體、里辦公處及社區協力合作，發動志工每日調理並免費提供餐食送餐到家服務。 2. 辦理愛心慈善物資暨關懷金發放為集眾愛心到甲仙；本所主動協助各類愛心慈善團體在區轄辦理關懷或濟助相關活動，期能將十方善心送達最需要的人手上。 3. 關懷照護弱勢邊緣戶；對於無法依申請程序獲得政府各項社會救助補助之邊緣戶，致力轉介社團法人及財團法人協助救助。	社會課 社會課 社會課
	（三）考量服務對象數位落差，發展網路服務或輔以其他方式，提供可替代的服務管道。	廣續推動網站申請業務，於本所網站提供各項業務申請書表之下載功能，便利民眾。	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. 行政大樓門前設置電子看板LED，運用跑馬燈進行政令及訊息宣導。 2. 依「政府資訊公開法」第7條，主動公布相關資料於機關網站；網站建置最新消息及公開資訊專區，並隨檢視時更新，使民眾掌握市政與本區業務重點及提供民眾正確訊息。	秘書室 秘書室
	(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。	推動婦女社會參與業務，成立婦女社會參與促進小組，開辦講座及教學課程，鼓勵婦女朋友積極參加公共活動，學習透過參與式預算活動表達訴求。為賡續推動並輔導婦女社會參與及成長學習，是項業務（內容計有社會參與、性別意識與婦女成長及特色方案三類。	民政課
	(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。	1. 運用「衛福部全國社會福利津貼給付資料比對資訊系統」，業務單位可用此系統查詢戶政、社政資料，增進服務成效。 2. 加強公文系統線上簽核業務依權限分層負責及公文時效控管，朝節能減紙、便民的方向推動，提升為民服務品質。	社會課 各課室
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。	定期邀集區內各機關、社區社團、各里辦公處等相關單位，共同召開「市容整頓綠美化協調會」，策劃改進方案，藉以強化市容美化，加強整頓區內各髒亂點，營造清新乾淨的環境。	民政課

<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的運作彈性。</p>	<p>持續運用網站網頁、網路社群成立本所臉書及LINE群組，行銷地方觀光，強化公務連繫及資料互聯，提升行政效率。</p>	<p>各課室</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>1. 結合區內社團辦理社區關懷據點，提供長輩健康促進、各項活動及定點共餐服務。 2. 運用志工隊與社區關懷照顧據點結合，提供區內長輩及獨居老人關懷訪視與慰問，並作為弱勢家庭個案通報轉介之媒介。</p>	<p>社會課 社會課</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>1. 編印水資源宣導暨災害防救手冊；運用水資源回饋金編印年度災害防救手冊，發放轄內所有住戶，提供最新防救災相關資訊（如災害緊急聯絡電話、避難路線、里民防災卡、區轄土石流潛勢區域圖資等），期增強民眾珍惜水資源觀念與提昇防災應變能力。 2. 策定「災害互救相互支援協定」聯防機制；檢視轄區特性，視需求與鄰近區公所簽定「災害互救相互支援協定」，爰業與本區相鄰六龜區公所、杉林區公所、美濃區公所、那瑪夏區公所、台南市南化區公所簽定完竣，期更有效整合區域聯防與相互支援之應變能量，提升防救災效能，以保障人民生命財產安全並將損害降至最低。 3. 配合市府「一區一特色」施政方針，辦理甲仙芋筍節地方特色活動，行銷地方觀光及農特產。</p>	<p>民政課 民政課 民政課</p>

伍、推動及管考

- (一) 由區長為召集人、主任秘書為副召集人與各課室主管組成執行小組，擬訂本執行計畫，強調全體參與，依課室分工確實執行。
- (二) 結合業務報告確實檢討改進為民服務工作，辦理不定期查核，並由執行小組不定期考核執行情形，列管缺失，並追蹤管制，各課室執行情形，作為年度績效評核之獎懲參考依據。

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。