

高雄市左營區公所114年提升服務執行計畫

壹、計畫依據

「高雄市政府提升服務實施計畫」。

貳、計畫目標

- 一、塑造專業、親切、高效率的服務形象，提供便捷服務，確保流程透明。
- 二、促使各項施政資訊透明化，並提供友善、無障礙網路服務，確保民眾知的權利與資訊使用權。
- 三、整合運用資源，開發創新服務措施，提升卓越服務品質。

參、實施對象：本所各課室

肆、計畫內容

| 執行要項 | | 執行重點 | 執行單位 |
|----------------------|---|--|-----------------------------|
| 一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化 | 訂定機關年度提升服務品質計畫，具體規劃為民服務工作。 | 完成訂定執行計畫，並請本所各課室據以辦理，落實提升為民服務品質工作，並公布於機關網站。 | 秘書室 |
| | (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作業方式。 | 1. 訂定各項業務明確作業程序，以利民眾申辦各項業務有所依循。 2. 案件定期追蹤，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. 提供民眾「一次告知單」使民眾瞭解，避免民眾來回奔波。 4. 定期檢視現有作業流程、申請書表，減少民眾申辦案件所需檢附之書表謄本，以簡化作業流程。 | 各課室 各課室及研考 各課室 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. 於機關網站公布各項業務處理流程、承辦單位、電話及常見問題集(FAQ)。 2. 為方便民眾即時、隨地取得案件資訊，提供多元查詢管道供民眾使用。 | <p>秘書室</p> <p>各課室</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. 定期辦理洽公服務品質調查，調查民眾對服務人員接應速度、服務態度、辦事效率、洽公環境之評價。 2. 定期辦理電話禮貌測試，督促服務人員加強電話禮儀及回應品質。 3. 設置服務台，接待並引導民眾至正確櫃台完成申辦程序。 4. 友善洽公環境 <ol style="list-style-type: none"> (1) 檢討設置出入動線引導標示。 (2) 規劃辦理辦公室綠美化作業。 (3) 檢視各課室業務標示及人員姓名標示。 (4) 定期請廠商維護保養公共設施。 (5) 充實民眾等候區設施。 (6) 設置哺乳室、友善停車位，電梯及廁所設有無障礙設施。 (7) 提供 i-Taiwan 免費上網服務。 5. 本所網站設置「線上服務」專區，連結他機關線上申辦服務項目，以達整合資源、便民服務之效。網站內容及連結亦定期檢視，以確保資訊正確。 | <p>秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室</p> |

| | | | |
|---------------------------------|---|---|----------------------------------|
| | | <p>6. 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。</p> <p>7. 本所網站通過無障礙網站標章認證。</p> | <p>各課室</p> <p>秘書室</p> |
| | <p>(四)因應業務屬性及其服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。</p> | <p>1. 規劃有價值的創新服務，運用跨單位公私部門資源整合等方式，以提升社會關懷服務品質及效益。</p> <p>2. 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。</p> | <p>各課室</p> <p>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>公私協力合作，聯合企業、社區、民間社團等資源，辦理各項公益事務，補強公部門之不足。</p> | <p>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. 每日檢視新聞媒體及報章輿論，瞭解輿情及民眾需求趨勢。</p> <p>2. 以1999大數據分析案件類型，瞭解主要施政缺失及民眾需求。</p> <p>3. 針對民眾經常詢問案件，建立「常見問題集」(FAQ)，置於機關網站供民眾參閱。</p> | <p>秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室</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>辦理洽公服務品質調查，調查民眾對服務人員辦事效率、服務態度之評價，瞭解民眾對本所各項服務之感受，以改進服務缺失。</p> | <p>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。 | 設置區長電子信箱、民眾意見信箱及公所臉書粉絲專頁，接受民眾興革建議，提供建言多元管道，並管考回覆時限。 | 秘書室 |
| 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. 強化各課室、里幹事單一窗口服務，提供里民社會救助、福利補助案申請，代繕各類申請書表等全功能服務，並配合研習，提升臨櫃人員服務專業知能。 2. 定期檢視現有作業流程、申請書表，減少民眾辦案件所需檢附之書表謄本，以簡化作業流程。 | 各課室 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。 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 於本所網站標示各項申辦業務之聯繫窗口、作業流程及所需檢附書表資料，方便民眾查詢，並將各類申請表單置於本所網站供民眾下載使用。 2. 本所網站首頁連結各機關線上申辦服務項目，增加民眾線上申辦之便利性。 | 秘書室 秘書室 |
| | (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。 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 運用市府單一帳號認證平台業務系統整合服務，便利跨機關資訊整合及業務查詢需求，以有效提升政府資源共享及使用效率，提供全程整合服務。 2. 跨機關服務流程整合，減少民眾申辦案件所需檢附之書表謄本，以簡化作業流程。 3. 本所網站設置「線上服務」專區，連結他機關線上申辦服務項目，以達整合資源、便民服 | 各課室 各課室 秘書室 |

| | | | |
|---------------------------------|---|---|------------------------|
| | | 務之效。 | |
| | (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。 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 本所網站設置「區長信箱」，供民眾反映意見，並連結本所臉書粉絲專頁、高雄市政府全球資訊網，提供民眾多元網路參與管道及獲取市政資源之便捷性。 2. 運用網站、關鍵字、社群媒體等強化政策、服務或活動行銷。 | 秘書室 各課室 |
| 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。 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 為提供外籍人士、新住民、銀髮族、身障人士…等特殊族群合宜之服務設施及引導資訊，本所設置中英雙語標示牌，並於申請書繕寫區提供老花眼鏡、放大鏡，另於停車場保留數格友善停車位供行動不便之洽公民眾使用。 2. 針對特殊或弱勢族群，依其狀況轉介相關資源進行協助，或透過里幹事加強著力於防救災、社會救助、福利申請等服務，藉此降低其取得服務的成本。 | 秘書室 民政課、 社會課 |
| | (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。 | 善用本區在地社會資源及民間團體，延伸服務範疇，使服務更具可近性、可及性。 | 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，提供可替代的服務管道。 | 考量遠距民眾需求，將本所業務相關資訊及表單刊登於網站，供民眾參閱、下載使用。 | 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。 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 依據「政府資訊公開法」第7條規定，於本所網站主動公開機關基本資料、法令、核心政策、執行計畫、服務措施、FQA、機關活動…等重要資訊，並即時或定期更新網站資訊，提供正確資訊。 2. 本所網站「常用表單下載」提供之下載文件，可編輯者包含ODF 文書格式，非可編輯者採用PDF 文書格式。 3. 定期檢視本所網站內容及連結，以確保資訊正確。 4. 本所網站符合無障礙規範之要求，並取得認證標章。 | 秘書室 秘書室 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。 | 本所網站建置區長信箱、網路調查及建置本所臉書粉絲專頁等機制，提供民眾多元參與管道，及友善之網路溝通環境。 | 秘書室 |
| | (三)檢討機關內部作業，減少不必要的審核及行政作業，聚焦核心業務，推動服務創新。 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 檢視現有作業流程、辦理時限、申請書表，簡化作業流程，明定作業程序及辦理時限，簡併填寫申請書表等。 2. 透過各種政策工具(如專案會議、跨部門協調、公聽會、民眾參與…等)，充分蒐集資料，找出最適解決模式，提供有價值之創新服務。 | 各課室 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。 | 對於關鍵議題，透過媒體、社群網站等多元管道蒐集服務對象意見，分析瞭解和當前社經發展趨勢或重大關鍵議題的關聯性，及對民眾或利害關係者的重要性等。 | 各課室 |
| | (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。 | 運用線上資訊系統(如：戶役政系統、社政系統、申請書表下載…等服務)及透過辦公室自動化，利用資訊網絡管道簡化流程，提供民眾便利服務，並促使各課室間資訊快速流通與取得，提昇作業效率與彈性。 | 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。 | 結合社會資源與民間團體，運用志工服務，透過公私協力、異業結盟、群眾智慧，並透過跨機關線上資源整合等方式，推動公共服務。 | 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。 | 力求有價值之創新服務型態與方式，並重視服務的持續性。經由檢視產出效益及成本合理性，以較少的成本得到更好的服務品質，創造政府及機關正面形象。 | 各課室 |

伍、推動及管考

一、平時查核：

1. 依據本計畫，由本所為民服務推動小組(各課室主管)督導執行情形，針對缺失輔導改進，對於績優事蹟予以表揚鼓勵。
2. 定期辦理民眾意見調查，對本所為民服務工作成效作分析檢討，改進服務缺失。

二、年度查核：114年12月檢視提升服務執行計畫推動成效並於次年依市府函文送研考會備查。

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。