

高雄市政府政風處 115 年度提升服務執行計畫

壹、計畫依據

依據「高雄市政府提升服務實施計畫」。

貳、計畫目標

- 一、落實依法行政，提升民眾的信任度，型塑誠信與廉能的治理形象。
- 二、擴大社會參與，重視全民反貪教育，建立專業與關懷的正確服務。
- 三、展現行政效能，開放民眾多元參與，推動透明與便民的優質服務。

參、實施對象

本處各科室。

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	(一)訂定本處提升服務執行計畫，具體規劃為民服務工作。	依「高雄市政府提升服務實施計畫」，研訂本執行計畫，經審定後公佈於本處網站及服務場所。	本處秘書室
	(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. 一次完整服務 提升民眾現場或電話諮詢「正確性」、「一次完整告知」之專業能力，避免讓民眾多次洽詢。	本處各科室
		2. 提升服務專業能力 注重服務人員專業及態度，熟稔服務流程及相關法規。	本處各科室
	(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。	服務問題系統化 於本處網頁設置「民意交流」，提供「意見信箱」，並載明各檢舉事項、檢舉管道，並提供「常見問答」供民眾參考。	本處各科室
	(四)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。	1. 主動引導服務 於洽公場所主動招呼民眾，並導引至相關承辦人員處。	本處各科室
		2. 注重服務禮貌 配合市府電話服務禮貌測試，本處內部於上、下半年至少執行電話服務品質禮貌測試各1次。	本處秘書室
		3. 友善洽公環境 有效使用民眾接待室之獨立性及隱密性，受理民眾陳情意見及反映公務，並以此營	本處各科室

執行要項	執行重點	執行單位
	造友善洽公環境，樹立機關親民便民服務形象。	
	4. 維護辦公環境清潔 指派專人定期清潔維護辦公環境。	本處秘書室
二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	(一) 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。	本處各科室
	1. 輿情回應機制 本處網頁設置「意見信箱」收集民眾對本處服務之需求或建議，並妥善回應。對於線上即時服務系統列管案件即時分案處理及回覆陳情人。	本處各科室
	2. 常見問題集 (FAQ) 蒐集與民眾權益相關之案件及資訊，於本處網站建置「常見問題集」(FAQ)，供民眾參閱。	本處各科室
三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	(二) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	本處各科室
	陳情管道多元化 設置「廉政電子信箱」、「郵政信箱」及「0800 廉政專線」等多元管道，提供市民大眾能即時、便捷申訴反映，蒐集公務員貪瀆不法事證，作為提升政府清廉品質改善之參考。	本處各科室
四、開放政府透明治理，優化機關管理創新	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。	本處各科室
四、開放政府透明治理，優化機關管理創新	多元網路參與管道 利用 YouTube 專屬頻道宣導廉政政策。	本處各科室
	1. 政府資訊主動公開 依據「政府資訊公開法」第 7 條規定主動公開業務資訊並置於本處網站，機關對外提供之文件可編輯者應包含 ODF 文書格式；非可編輯者，採用 PDF 文書格式。	本處各科室
	2. 網站資料連結正確性 機關網站、網頁應以中、英文呈現，資料定期更新維護，確保網站資訊內容正確性，即時更新業務資訊，以維護民眾知的權利。	本處秘書室
	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，取得無障礙認證標章。	本處秘書室

伍、推動及管考

為落實服務績效評估，本計畫執行期間，本處除配合市府研考會查核外，各實施單位應加強服務品質之測試及查核，如發現缺失適時檢討並改進作業方式。

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。