

## 高雄市政府政風處108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

以廉政、專業、關懷之理念，確保效能與公平並重，發展適性的正確服務，並適時檢討改進作業流程，提供符合民眾需求之專業與服務品質，提升機關行政效能，增進本處整體服務品質。

### 參、實施對象

本處各科室。

### 肆、計畫內容

執行要項	執行步驟(方法)
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	(一)訂定本處年度提升服務執行計畫，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。
	(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。 <b>1. 一次完整服務</b> 提升民眾臨櫃或電話諮詢「正確性」、「一次完整告知」之專業能力，避免讓民眾多次洽詢。
	<b>2. 提升服務專業能力</b> 注重服務人員專業及態度，熟稔服務流程及相關法規。
(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。	<b>服務問題系統化</b> 於本處網頁設置「民意交流」，提供「意見信箱」及「常見問答」等多元查詢管道供民眾參考。

	<p>(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。</p>	<p><b>1. 臨櫃主動引導服務</b> 於洽公場所主動招呼民眾，並導引至相關承辦人員處。</p> <p><b>2. 注重服務禮貌</b> 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。</p> <p><b>3. 友善洽公環境</b> 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，並以此營造友善洽公環境，樹立機關親民便民服務形象。</p> <p><b>4. 維護辦公環境清潔</b> 指派專人定期清潔維護辦公環境。</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)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>(二)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。</p>	<p><b>1. 輿情回應機制</b> 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。</p> <p><b>2. 常見問題集 (FAQ)</b> 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。</p> <p><b>陳情管道多元化</b> 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。</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>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><b>多元網路參與管道</b> 利用 YouTube 專屬頻道宣導廉政政策。</p>

四、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。	<b>1. 政府資訊主動公開</b> 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。
		<b>2. 網站資料連結正確性</b> 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。
		<b>3. 無障礙網站認證</b> 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。

#### 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，各實施單位應加強平時服務品質之測試及查核，針對缺失隨時改進。

#### 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。