

高雄市旗津區公所 108 年度提升服務執行計畫

壹、計畫依據：

高雄市政府 108 年 3 月 12 日高市府研發字第 10830173300 號函「高雄市政府提升服務實施計畫」。

貳、計畫目標：

提升本所行政效能，增進整體服務品質，提供符合民眾需求的創新服務。落實良善治理、維護社會公義。

一、持續推動民眾滿意服務，塑造專業、便民、高效率的公共服務形象與聲譽。

(一)擴大服務使用者的參與，啟動政府服務。

(二)建構多元服務環境，落實分眾服務。

(三)主動遞送服務資訊，服務零落差。

二、促使資訊透明化，提供友善網路服務，確保民眾知的權利與資訊使用權。

(一)行政服務資訊透明化，服務資訊主動通知、服務流程全程追蹤。

(二)以民眾觀點推動跨機關服務整合，保護個人資料，提供透明、課責、效能、自動化及客製化的全程服務。

三、鼓勵各課室積極進行多面向整合各級機關服務功能，統合運用資源，開發創新服務措施，提升卓越服務品質。

(一)簡化服務流程，進行跨單位協調，整合機關內部資源、建置服務基礎資料庫。

(二)從民眾受惠角度進行跨機關合作，規劃提供主題式主動服務、網路行動化服務、在地化服務、及服務遞送到宅分眾服務的單一窗口。

參、實施對象：本所各課室（民政課、社經課、兵役課、秘書室、會計室、人事室）。

肆、計畫內容：

包括「完備基礎服務項目，注重服務特性差異化」、「重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求」、「便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度」、「關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用」、「開放政府透明治理，優化機關管理創新」及「掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務」等六大實施要項，並就各實施要點規劃執行重點、執行步驟（方法）及執行單位等面向。

執行要項	執行重點	執行單位	
<p>一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化</p>	<p>(一)訂定機關年度提升服務計畫，具體規劃為民服務工作。</p>	<p>依據「政府服務躍升方案」及「高雄市政府提升服務實施計畫」訂定本所提升服務執行計畫，並公布於機關網站。</p>	
	<p>(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。</p>	<p>1. 訂定標準作業規範，包括流程說明、應備資料、申請方式與核辦時限等，並公布於本所網站，提供民眾參閱。</p>	<p>秘書室</p> <p>各課室</p>
		<p>2. 注重服務人員提供服務時的態度、行為及專業知識，確保服務人員能夠親切、主動的提供服務。並鼓勵人員參與各項研習，提升專業能力以勝任服務工作。</p>	<p>各課室</p>
	<p>3. 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、證件正本、影本、謄本等。</p>	<p>各課室</p>	

執行要項	執行重點	執行單位
<p>(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。</p>	<p>1. 於服務場所及本所網站主動公開服務相關資訊，如服務項目、常見問題集(FAQ)、窗口資訊、相關法規、標準作業流程、應備表件等。</p>	各課室
	<p>2. 對於攸關民眾之各項施政措施、宣導資料及執行成效，善用多元傳播工具(如：本所網站、公佈欄、文宣資料、跑馬燈、里辦公處宣導等)使社會大眾周知。</p>	各課室
<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>1. 強化臨櫃人員服務禮儀，主動引導、協助民眾各項申辦業務。積極鼓勵各承辦人員進修學習充實專業知識。</p>	各課室
	<p>2. 每月辦理「電話服務品質及禮貌測試」3次，提升承辦人員電話禮貌服務品質。</p>	秘書室
	<p>3. 以環保節能方式規劃洽公環境及便捷服務動線、進行辦公廳舍綠美化，並每年辦理1次「辦公環境整潔及綠美化自我檢查」。充實各項設施(例如：各項申</p>	秘書室

執行要項		執行重點	執行單位
		請動線、文宣資料、多語標示、停車空間、等候區、性別及分眾無障礙設施等)，並適時改善或更新，塑造親切洽公環境。	
		4. 於本所網站提供多元及便利的資訊檢索服務，確保網站內容的正確性及各項連結有效，並通過無障礙網站標章認證，以提升民眾使用網站便利性。	各課室
	(五)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。	1. 鼓勵員工參考高雄市政府各機關獲獎創新提案(參閱市府研考會網站)，改善、提升各項業務績效。	秘書室
		2. 透過實地參訪觀摩或網路資訊查詢，學習國內績優機關為民服務績優作法，積極參加「政府服務獎」，以提升本所服務效能。	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	(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。	1. 結合本區婦女社會參與促進小組進行婦幼友善安全空間檢視，並參與公益活動表演。	民政課

執行要項	執行重點	執行單位
		2. 建置多元民意傾聽管道，包含區長信箱、年度問卷調查等提高公民參與率。
	(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。	1. 針對民眾意見、抱怨及新聞輿情，設有相關的回應機制，妥善掌握並即時回應。
		2. 辦理民眾滿意度調查，商請洽公民眾勾答及表達意見，透過調查，瞭解民眾觀感及需求，作為嗣後改進參考，以符合民眾需要。
		3. 蒐集彙整民眾常見問答(FAQ)及建議事項，置於本所網站，並透過其回饋意見轉化為政策改進依據或施政參考。
	(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。	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。	1. 積極推動單一窗口，提供里民各項申請，代繕各種申請表，提供全功能服務。 業務課室

執行要項	執行重點	執行單位
	2. 運用市府跨機關共用資訊平台進行查證，減量民眾申辦案件應附相關證件之必要性。	業務課室
(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。	1. 檢視適合業務，提供線上申辦項目，佐以引導說明，標示各項申辦案件聯絡窗口、作業流程等，以利民眾方便使用。	各課室
	2. 檢視民眾常用業務項目，上傳相關說明及申請表至高雄市政府「資料開放平台」、「貼心e服務」等資訊平台，方便民眾下載使用。	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。	1. 運用市府跨機關共用資訊平台進行查證，減量民眾申辦案件應附相關證件之必要性	業務課室
	2. 推動跨機關、跨領域之資源共享，例如：非營利組織、社團資訊服務共享，提供全程整合服務。	業務課室
	3. 設置主題式資訊整合網頁專區，方便民眾集中找尋主題資訊，例如：污水回饋金專區、防災業務專區。	各課室

執行要項	執行重點	執行單位
	<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>1. 主動蒐集本區相關之市政消息、輿情報導，掌握區政脈動及民意需求，以創新作為提升本所為民服務品質。</p> <p>2. 鼓勵同仁參與政府機關舉辦之研習會，以吸取新知，提供更優質之為民服務品質。</p>
<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>(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。</p> <p>(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。</p>	<p>1. 里幹事利用下里服務時間，主動聯繫、通知、訪視民眾，建構隨時查報民瘼及基層建設需求機制，提高服務效率。</p> <p>2. 各里里幹事透過平時里民服務隨時了解弱勢族群、銀髮族等居民需求，協助相關社會福利之申辦，讓民眾感受服務零落差。</p> <p>主動結合社團、民間企業及地方公益團體等，協助機關辦理為民服務活動，擴散政府服務訊息。</p> <p>使用多元電子參與管道如：市長信箱、區長信箱等，回應民眾建言與加強和民眾互動。</p>

執行要項	執行重點	執行單位
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. 網站建置「主動公開資訊專區」，公開機關基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施、為民服務白皮書及預決算情形等重要資訊。
		2. 定期由專人維護網站系統，即時更新內容資訊。
		3. 網頁版面設置應符合民眾使用需求，方便瀏覽、查詢資料(檢索方式包括：關鍵字、全文、站內等等)及使用網站服務。
		4. 網站符合「身心障礙者權益保障法」之要求，並取得無障礙標章認證。
	(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。	提供多元參與管道，如區長信箱、民眾意見調查等方式，促進民眾參與決策制定、表達需求，以利本所適時改進服務項目。
	(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。	定期檢查或檢討各項作業流程，減併不要之程序及申請表單，提升行政效率並達到便民服務需求。
	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。

執行要項	執行重點	執行單位
	(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。	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。	<p>1. 運用志工服務，協助辦理機關調解業務。</p> <p>2. 主動結合社團、民間企業及地方公益團體等社會資源，辦理老人送餐、發放物資等關懷弱勢活動。</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。	各課室
		<p>1. 定期檢討各項業務作業流程，簡化繁雜及不必要之程序，妥善運用人力、物力等各項資源，降低行政作業成本，增加服務便捷性並提升行政效率。</p> <p>2. 鼓勵人員參與各項研習，吸取新知，提升專業能力，持續提供優質之為民服務品質。</p>

伍、管制考核

一、平時查核：

- (一)本計畫為民服務推動小組成員為各業務單位主管，負責加強服務品質業務之推動及平時之查核，幕僚作業由研考人員統籌，各課室應指派 1 人擔任聯絡窗口，協助辦理相關事宜。
- (二)配合市府為民服務不定期訪查考核，實地瞭解平時執行情形，並就查核結果未臻完善之處，會請各業務單位主管妥擬具體改進措施，藉以提升為民服務品質。

二、年度查核：

- (一)配合市府辦理年度政府服務獎評獎期程，辦理年度績效審核作業。執行成效列入年度內相關評核之依據以及列入未來提升服務品質之參考。
- (二)本計畫由各業務單位主管隨時督導執行情形，並將執行成效列入年終績效考核或提報考績委員會辦理獎懲事宜。

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。