

高雄市政府環境保護局中區資源回收廠 110 年度提升服務 工作計畫

壹、計畫依據

高雄市政府 110 年 1 月 5 日高市府研發字第 11030001300 號函送「高雄市政府提升服務實施計畫」。

貳、計畫目標

- 一、公平共享：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、參與合作：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、開放透明：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

本廠各組室

肆、計畫內容

| 工作要項 | | 工作重點 | 業務單位 |
|----------------|-----------------------------------|---|------|
| 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「政府服務躍升方案」及「高雄市政府提升服務實施計畫」訂定本廠工作計畫，公布於機關網站。 | 總務室 |
| 一、完備基礎服務項目，注重服 | (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、 | 1. 各項申辦案件皆由專責人員受理，維持服務措施處理一致性及正確 | 各組室 |

| | | | |
|---------------|--|---|------------|
| <p>務特性差異化</p> | <p>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>性。</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. 建立申辦業務標準作業流程。 3. 提升接話人員專業能力，避免民眾多次洽詢。 | |
| | <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. 設置各業務申辦流程及表單下載，並公開機關網站。 2. 於機關網站設置「常見問題集」(FAQ)，並不定期更新。 3. 主動提供申辦結果訊息。 | <p>各組室</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. 主動詢問、引導民眾洽辦事項，適時提供諮詢服務。 2. 注重服務人員提供服務時的態度、禮儀及專業知識，確保服務人員能親切、主動提供服務。 3. 辦理電話服務品質及禮貌測試。 4. 友善洽公環境 <ol style="list-style-type: none"> (1) 營造優質洽公環境。 (2) 設置各樓層空間標示牌及各承辦人員名牌。 | <p>各組室</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。 | 鼓勵提出業務創新或革新措施，並考量其可行性據以推動，以提升服務品質。 | 各組室 |
| 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。 | 建置首長信箱及機關Facebook（臉書）粉絲專頁，提高公民參與的深度與廣度。 | 各組室 |
| | (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. 透過高雄市政府線上即時服務系統及本廠首長信箱了解民眾的需求與建議。 2. 設計問卷提供到廠民眾填寫，以瞭解民眾對服務措施的感受。 | 各組室 |
| | (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。 | 每年辦理滿意度調查，依調查結果進行改善。 | 總務室 |
| | (四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。 | 1. 提供民眾表達意見之多元管道。 2. 積極回應民眾陳情及建議，秉持客觀、公平、正確之原則即時處理。 | 各組室 |
| 三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活 | (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. 各項申辦業務由專責窗口受理，民眾無需多方洽詢。 2. 申辦案件所需檢附之書表公告於機關網站，同 | 各組室 |

| | | | |
|---------------------------------|--|---|------------|
| <p>便利度</p> | | <p>樣文件以一份為原則。</p> | |
| | <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。</p> | <p>建置 QR Code，提供民眾使用智慧型手機或平板電腦等裝置瀏覽相關影片或資訊。</p> | <p>總務室</p> |
| | <p>(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。</p> | <p>與環保局建立共同夥伴關係，一起推展環境教育業務，彼此互相交流，共享資源。</p> | <p>總務室</p> |
| | <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>設置民眾協助監督營運專區，提供即時現場畫面。</p> | <p>各組室</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>1. 無障礙設施 (1)設置無障礙專用斜坡道、廁所、停車格。 (2) 電梯內設有操作點字。 (3) 導盲專用道。 2. 無障礙網路空間服務： 機關網站取得無障礙網站 1A 等級標章。</p> | <p>各組室</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>考量遠距民眾需求，於機關網站提供詳細服務資訊，民眾可以電話洽詢或郵寄方式申辦服務。</p> | <p>各組室</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</p> | <p>善用在地社會資源及各種管道如：里長辦公室、網站、跑馬燈、公布欄等，</p> | <p>各組室</p> |

| | | | |
|---------------------|--|---|--------------------------|
| | 服務管道。 | 協助政府服務訊息擴散。 | |
| 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. 於本廠機關網站主動公開本廠組織與職掌、服務措施、施政計畫及預、決算情形等資訊。 2. 機關網站設置政府資訊公開專區。 3. 公開本廠環境監測及操作營運相關數據。 | 維修組 操作組 總務室 會計室 |
| | (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。 | 廣開民眾建言管道，如線上即時服務系統、首長信箱及社群網站等，透過公開方式與民眾溝通。 | 各組室 |
| | (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。 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 落實分層負責減少公文處理時間。 2. 適時檢討及調整分層負責情形，朝減章、減紙、便民又便官的方向推動。 | 各組室 |
| 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。 | 透過平面、網路媒體或社群網站蒐集民意，瞭解當前民眾所關心之重大議題，做為本廠推行政策及服務之重要參考。 | 各組室 |
| | (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。 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 透過內部網路系統，簡化內部員工不必要的紙本程序，加速員工工作效率與彈性。 2. 民眾可透過市府線上即 | 各組室 |

| | | | |
|--|--|---|-----|
| | | 時服務系統進行陳情與建議，並隨時查詢最新處理狀況。 | |
| | (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。 | 1. 結合在地資源，建立社區夥伴關係，共同協力，推動公共服務。 2. 透過網路參與管道，匯集群眾智慧，鼓勵民眾提出意見或構想。 | 各組室 |
| | (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。 | 1. 適時檢討服務措施的必要性、民眾受益程度及投入成本，作為服務策略選擇之依據。 2. 提供之服務措施能持續性推動，而非一次性作為。 | 各組室 |

伍、推動及管考

- 一、依照本計畫務實推動，並配合環保局之督導考核、訪查與輔導。
- 二、自行管理考核，隨時檢討改進，提升服務品質。
- 三、年度結束後，於次年1月提送年度執行成果，由環保局彙整後並送市府研考會。

陸、實施與修正

本計畫執行期間若有未盡事宜，得依實際需要適時修正或另行補充規定。

承辦人：

單位主管：

機關首長：