

# 高雄市岡山區公所 105 年度提升服務品質執行計畫

## 壹、計畫依據

依據行政院 104 年頒「政府服務創新精進方案」及國家發展委員會「第九屆政府服務品質獎評獎作業手冊」訂定本實施計畫。

## 貳、計畫目標

### 一、優質便民服務

營造優質服務環境、精簡服務流程、發展友善顧客關係，擴展線上服務能量及善用群眾智慧推動公民參與。

### 二、資訊網路服務

提供雙語、友善網路服務，資訊公開透明、便捷檢索功能，建置行動化線上服務及網路參與管道。

### 三、創新加值服務

積極推動跨域、跨機關服務流程整合，以及資通訊（ICT）服務、雲端運算科技、公共服務物聯網之導入運用。

## 參、實施對象

本所全體同仁。

## 肆、計畫內容

執行要項	執行方法	承辦課室
一、提升服務品質，深化服務績效	(一) 訂定機關年度提升服務品質執行計畫，具體規劃為民服務工作。	秘書室
	(二) 考量民眾洽公之便利性及實用性，合宜改造服務場所，合理充實更新服務設施。	1. <b>友善洽公環境</b> 營造友善節能洽公環境，確保廳舍乾淨舒適，提供停車空間以及貼心免下車服務鈴等設施，同時考量「環境友善行為」因素，彰顯環保作為。
	2. <b>免費網路服務</b> 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」，於洽公場所佈置網路服務熱點，提供(i-Taiwan 免費上網)服務。	秘書室
	3. <b>洽公服務動線規劃</b> 配合各樓層之現況規劃妥適便捷的洽公服務動線，設置地面指示標示、樓層平面圖，搭配雙語標示及友善志工，引導民眾可更快速至洽辦業務之地點。	秘書室
	4. <b>強化臨櫃服務便利性</b> 強化服務臨櫃功能提供申請書表範例、業務文宣等資料供民眾索取。設置各項行政設備及輔助文件(具)時，(含書表、範例、文具、文宣等)，妥適完備，兼具環保作為。對於不識字民眾輔以口語引導服務。	各課室
	5. <b>無障礙設施設置維護</b> 於本所前後門口、洗手間、電梯等區域設置無障礙設施，並定期檢查維護各項設施，以確保設施品質及可用性。	秘書室

執行要項	執行方法	承辦課室
(三) 建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象，主動協助民眾申辦、導引服務，並提供業務諮詢。	<p>6. <b>滿意度調查</b>            每年辦理服務滿意度調查內含洽公環境設備使用滿意度，適時採納民眾意見更新改善。</p>	秘書室
	<p>1. <b>建立服務人員服務熱忱</b>            服務櫃檯（含志工）及全體人員皆能主動招呼洽公民眾，適時引導至正確櫃台完成申辦程序。</p>	各課室
	<p>2. <b>一次完整服務</b>            除確保民眾申辦案件時能完成「一次告知」服務外，各課室在提供民眾各項專業服務諮詢同時，亦將各項即時資訊供綜合服務台彙整，以提升引導服務正確度。</p>	各課室
	<p>3. <b>業務辦理專業度提升</b>            單位主管隨時進行走動式管理，提供業務諮詢，或個別指導承辦人業務方向，提升行政專業度。</p>	各課室
	<p>4. <b>常見問題系統化</b>            各課室依權責業務彙整提供業務「Q&amp;A」並定期檢視修正，建置於本所網站「常見問題集」。</p>	各課室
	<p>5. <b>電話禮貌提升計畫</b>            每年自行辦理並配合上級辦理「電話服務品質及禮貌測試」，同時透過辦理員工教育訓練及服務宣導等活動，精進專業能力以勝任服務工作，提供親切有責的優質服務。</p>	人事室 秘書室
	<p>6. <b>主動協助各局處委辦業務</b>            主動配合殯葬處納骨塔及各局處委託委辦業務之服務，如清明節法會佈置、場地整理、環境清潔等或建立行道樹查報及災害搶救 SOP 處理流程機制等；隨時將民眾意見立即反應權責單位，善盡溝通協調，建立積極的服務形象。</p>	民政課 經建課 農業課

執行要項	執行方法	承辦課室
	<p>7. <b>非權責業務妥適回應</b> 依非權責業務初步處理及應對SOP標準流程，面對民眾提出非權責業務服務需求時，先行受理錄案分析，確認權責後委婉禮貌回應並積極提供轉介服務，在完整填報紀錄追蹤後可確保轉介服務的正確性。</p>	各課室
<p>(四) 善用傳播媒體及公聽會、說明會、村里民大會等公眾場合，針對服務對象及業務特性擬定行銷策略，宣導政府施政措施及執行成效。</p>	<p>1. <b>運用媒體強化行銷</b> 依政府資訊公開法等相關規定，善用本所網站公開施政計畫及各項服務措施即時資訊，或運用各項大眾傳播媒體(如新聞稿、跑馬燈宣導)強化行銷成效。</p>	各課室
	<p>2. <b>善用看板擴大訊息露出</b> 於本所1樓LED看板宣導施政政策，擴散政府服務訊息及功能，亦能即時公告活動訊息，提高民眾參與率。</p>	秘書室
	<p>3. <b>透過里民大會宣導政策</b> 每年調查各里需求召開里民大會，透過召開里民大會、里鄰長活動等公眾場合，討論公共事務議題，徵集公眾意見宣導擬定施政措施；本所亦積極派員列席宣導本所服務內容、政府施政措施及執行成效。</p>	民政課
<p>(五) 聯合企業、社會團體辦理或主動參與各項公益事務，擴散政府服務訊息及功能。</p>	<p>1. <b>聯合社團舉辦</b> 配合民間團體、轄區社團法人或公益團體，辦理各項社會救助公益活動。</p>	社會課
	<p>2. <b>提升婦女參與度</b> 結合本區婦參組織等團體，規劃辦理各項課程，鼓勵民眾善用各類自我成長進修管道。</p>	民政課

執行要項		執行方法	承辦課室
		<p>3. <b>善用各類資源補強行銷</b> 辦理活動服務宣導除本所本身資源外，將善用社會資源、各類通路據點(如捷運站、火車站、客運站等)、人力及各項資源，補強政府行銷資源之不足，協助政府服務訊息擴散。</p>	各課室
	(六) 積極推展機關服務作為，爭取民眾之認同及獎項殊榮之肯定。	<p><b>鼓勵參獎建立標竿</b> 積極參與「政府服務品質獎」等各項評獎機制，以提升業務服務品質，樹立機關良好形象。</p>	各課室
二、便捷服務程序，確保流程透明	(一) 設置全功能櫃台，提供單一窗口服務，促進機關內部橫向連繫，加強櫃台人員處理各項申辦案件知能，均衡各櫃台承辦業務，縮短民眾等候時間。	<p>1. <b>綜合服務品質提升</b> 各業務單位因服務項目不同，除分別設置各里里幹事服務辦公室、使用分區證明服務窗口、健保及國民年金業務服務等各項服務專業窗口外，相關業務課室間則利用各種例會(如里幹事會報等)協調溝通，並配合研習提升人員服務專業知能，課室間相互輔佐支援，以類專業經理人功能，提供民眾單一窗口的綜合服務。</p>	各課室
		<p>2. <b>業務相關課室資源共享</b> 業務單位善用各類資訊共享平台系統，減少業務資料查詢時間成本，亦可減少民眾申辦相關證明資料，縮短民眾申辦時間提升行政效能。</p>	各課室
		<p>3. <b>彈性人力調度減少民眾等候</b> 遇季節性等非常態業務的人潮尖峰期，由主管負責指揮調度，課室全力支援，或新增臨時服務櫃檯，有效縮短民眾等候時間減少民怨。</p>	各課室

執行要項	執行方法	承辦課室
<p>(二) 澈底診斷簡化作業流程、辦理時限、申請書表等，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。</p>	<p>1. <b>定期檢討表單落實無紙化目標</b> 全面性檢查或檢討內外部各項作業流程及申請表單，是否與上級規定一致或明確便民，盡可能改以電子檔取代紙本，逐步落實免書證無紙化目標。</p>	各課室
	<p>2. <b>作業流程明確</b> 業務櫃台前視需求張貼申辦流程表、書表作業重點或範本，確保流程通透明確。</p>	各課室
	<p>3. <b>作業程序公開</b> 各項作業程序應標準化透明化，並善用各項傳播管道公告周知。</p>	各課室
<p>(三) 檢討申辦案件應附繳書證謄本之必要性，並予以減量；配合推動電子謄本政策，提高申辦案件相關資料查驗使用電子謄本認證之比例。</p>	<p>1. <b>線上查核</b> 善用網路資訊科技，利用跨機關線上資料查核機制，提高行政流程時效。</p>	各課室
	<p>2. <b>共用資訊平台</b> 運用跨機關共用資訊平台進行查證，減少跨機關會辦及民眾檢附文件。</p>	各課室
	<p>3. <b>跨機關資料庫運用</b> 協調跨機關間提供案件申請所需資料，減少民眾申辦期程及行政成本。</p>	各課室
<p>(四) 公開各項服務標準作業程序資訊。在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，各機關應建立申辦或申請案件公開查詢機制，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。</p>	<p>1. <b>承辦資訊透明</b> 於服務場所或本網站提供民眾業務承辦單位、聯絡電話，並公布標準處理流程。</p>	各課室
	<p>2. <b>主動告知行政程序及應備文件</b> 受理社會救助案件主動告知申請人處理程序。提供社會福利津貼申辦一次告知單提供「一次告知單」，告知應備文件，避免民眾往返奔波。</p>	社會課
	<p>3. <b>多元案件查詢管道</b> 提供受理案件流程多元查詢管道(包含電話通知、網站公告、電子看板或以正式公文等)，方便民眾使用，並注意查詢回應處理時效。</p>	各課室

執行要項	執行方法	承辦課室	
	<p>4. <b>處理情形主動告知</b> 機關受理案件後視需求提供申請人收件確認訊息；必要時主動告知案件辦理情形(含逾期處理、退件理由及預計完成時間說明告知)。</p>	各課室	
<p>三、探查民意趨勢，建立顧客關係</p>	<p>(一) 建立民眾抱怨處理機制，提供即時、有效之處理方式，減少處理時間成本，降低顧客抱怨頻率。</p>	<p>1. <b>依據民眾意見逐年提升滿意度</b> 依據行政程序法(168-173)及「高雄市政府及所屬機關處理人民陳情案件要點」建立民眾意見反映處理機制(包含與民有約、網路、電子郵件、書面、媒體等)及陳情案件作業、處理及管制時效規定，執行內部稽核，逐年提升民眾意見處理滿意度。</p>	秘書室
		<p>2. <b>經由線上服務系統即時反映</b> 積極配合高雄市政府線上即時服務系統，執行各項管考機制，即時、迅速、正確地處理解決問題。</p>	秘書室
	<p>(二) 廣開民眾建言管道，鼓勵民眾提供建言；重視民眾興革建議及陳情案件，確實依據有關規定，審慎、迅速、正確地處理問題。</p>	<p><b>民眾參與多元管道</b> 建置民眾建言多元管道(包含市長「與民有約」、首長信箱、民調、隨案問卷調查、座談會、里鄰長文康活動，或自訂公共議題張貼於網站共用平台區等各項民眾參與途徑)妥適回應民眾建言，並據以作為研定改善或產出新的服務措施參考。</p>	秘書室
	<p>(三) 建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制及標準作業程序，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。</p>	<p>1. <b>輿情回應機制</b> 專人閱讀剪輯每日報紙在地新聞，主動蒐集輿情報導，依據「高雄市政府所屬各機關危機事件新聞處理作業規定」須掌握即時正確資訊，倘有報導市府施政消息與事實不符時，應儘速查明原委，陳報上級知悉，提供媒體適時發佈對外澄清，以利市民了解。</p>	秘書室

執行要項	執行方法	承辦課室
	2. 利用各類通訊方式快速回應 善用手機簡訊平台系統、LINE、Facebook，積極主動傳播各項施政及新聞訊息。	各課室
(四) 有系統地建立「常見問題集」(FAQ) 管理機制，轉換民眾意見成為服務政策或措施；或透過民眾需求調查規劃服務政策或措施。	1. 常見問題集 (FAQ) 各課室依業務服務項目編製「常見問題集」(FAQ)，定期檢視修正，並將民眾意見及回應內容做系統整理後，自行管理建置於課室專屬網頁，以利民眾區分承辦課室，滿足民眾需求。	各課室
	2. 分析民眾意見檢討改進 本所網站設有區長信箱及各項意見調查，統計分析民眾意見，追蹤回饋轉化為政策改進依據或施政參考。	各課室
(五) 定期辦理民眾意見調查，分析調查結果，改進服務缺失；強化問卷內容及測量方式之設計及評價結果分析；研析滿意度趨勢，並與同性質機關進行比較，供改進服務之參考。	1. 民眾滿意度調查 有效設計適合機關或專案之滿意度調查表(或問卷)，執行服務滿意度調查時，對調查的抽樣方法、樣本數及樣本代表性，應隨時檢視修正以增進信度及效度。	秘書室 各課室
	2. 調查結果公開 依實際狀況將各類調查統計結果將公開於本所網站，提升調查信度與效度。	秘書室 各課室
四、豐富服務資訊，促進網路溝通	(一) 主動規劃公開機關基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施及預決算情形等重要資訊。提供之資訊內容需正	各課室

執行要項	執行方法	承辦課室
	<p>2. <b>網站資料即時更新</b> 派遣專人每日檢視網站資訊內容正確性，並確實即時更新，隨時提醒協助各課室專屬網頁維護人員，積極維護網站各項登載資訊，符合資料出處及資訊公開規定。</p>	秘書室
	<p>3. <b>網站架構符合身障要求</b> 本所網站依據「身心障礙者權益保障法」第 52 條之 2 要求，取得認證標章。</p>	秘書室
(二) 機關網站或網頁設計應符合國際評比。網站(頁)資訊檢索應規劃提供多樣性檢索方式；並遵循相關規範標示電子資料，提供分類檢索服務。	<p>1. <b>多樣化檢索網站</b> 本所網站依「政府版型與管理規範」規劃設置，同時執行多元語言、行動版、QRCode 等行動化服務，讓政府服務無所不在。</p>	秘書室
	<p>2. <b>簡易使用的網站平台</b> 本所網站應依據「行政機關電子資料流通實施要點」及「行政機關電子資料詮釋資料及分類檢索規範」規定提供分類檢索、關鍵字查詢服務。網站版面設置依據民眾使用需求設計，查詢檢索功能方便瀏覽及使用網站服務。</p>	秘書室
	<p>3. <b>線上服務推廣</b> 配合網路作業趨勢，網站表單下載功能區分內部員工及所外民眾，有效推廣線上服務。</p>	秘書室
(三) 規劃建置多元化電子參與管道，如意見留言板、線上論壇、網路投票、網路民調等，簡化相關互動及操作方式，以提	<p>1. <b>建置多元參與管道</b> 建置網路首長信箱、網路投票、網路民調等多元化電子參與管道，並簡化或行動化相關互動及操作方式，以提供民眾友善網路溝通環境。視業務需求提供網路投票、網路民調、QR code、行動版等服務，簡化操作強調與民眾的互動回應。</p>	秘書室

執行要項		執行方法	承辦課室
	供民眾友善網路溝通環境。	2. <b>網站連結強化網路溝通環境</b> 為強化與市民互動式電子參與途徑，視需求將「高雄市政府全球資訊網」各專區積極與本所網站連結，提供民眾友善網路溝通環境。	秘書室
	(四) 賡續推動網站(線上)申辦業務及服務項目，提供完整申辦資訊及安全申辦認證，並規劃新增申辦項目，提高線上申辦使用率。	1. <b>線上下載申辦</b> 針對各項業務及民眾需求提供表單線上下載服務，佐以服務聯絡、查詢等服務相關資訊，方便民眾使用。	各課室
		2. <b>妥適運用線上查詢系統</b> 各項服務善用全國或跨機關服務資料庫，運用共用平台線上查調功能，朝免附書證(紙本)、簡化流程便捷服務方向推動。	各課室
	(五) 鼓勵建置跨機關資訊整合平台，提升政府資訊資源共享及使用效率。	1. <b>線上平台開設</b> 協助業務單位開設高雄市政府「跨機關便民服務資訊平臺」及「跨機關便民服務線上申辦系統」功能，減省業務查詢人力時間成本。	秘書室
		2. <b>市府網站連結</b> 為提升政府資訊資源共享及使用效率，本所網頁連結至市府網站專區(如「APPS」、「社群網站」、「高雄即時通」、「影音專區」、「貼心e服務」或其他主題網頁專區)，讓已發展之線上服務項目及行動化主題服務可更方便民眾下載使用。	秘書室
五、創新服務方式，整合服務資源	(一) 強調主動檢討，發掘服務遞送過程及提供方式之問題，運用法令與流程檢討再造、民間資源引進、資	1. <b>應用資訊科技提供快速服務</b> 第一線服務人員(臨櫃人員、承辦人、里幹事、防救災人員)應妥適運用資訊通訊設備或資訊平台，透過網路及行動載具盡可能現場連線，提供主動快速的服務，成為行動化服務的在地窗口。	各課室

執行要項	執行方法	承辦課室
	<p>2. <b>結合社會資源</b> 積極引進民間資源（如志工隊）、申請替代役男、勞役服務或利用資訊科技應用等的工具，整合資源解決人力不足的困境，提升行政效能。</p>	各課室
	<p>3. <b>善用群眾智慧</b> 各課室依據業務需求招募成立志工團隊或運用民間志願服務社團，結合社會資源建立公私協力架構，多元發展服務型態。</p>	各課室
<p>(二) 檢討現有為民服務工作廣度、深度，並主動協調整合性質重複或相關聯服務工作，針對民眾需求，重新規劃設計有創意之增值服務。</p>	<p>1. <b>提供有價值的創新服務</b> 「創新」的概念可以是「無中生有」，即突破性、首創性的服務作為；或「有中生新」，即轉換性、改良性的服務作為。創新的目的在於簡政便民。</p>	各課室
	<p>2. <b>流程整合協調提升增值服務</b> 相關業務的流程系統整合、機關內部或機關間協調連繫、各式公文表單簡化減章…等，提供符合民眾期待，有感加值的創意服務。</p>	各課室
<p>(三) 著眼於服務產出之目的與結果，力求有價值之創新服務型態與方式多元化，以較少的成本得到更好的服務品質，體現社會正義或公共價值。</p>	<p>1. <b>辦理各項區里特色活動</b> 舉辦岡山燈會、籃籬會、岡山羊肉美食全年行銷等活動，不斷創新服務型態及運用行銷手法，吸引活動人潮，推廣在地產業，展現岡山多元化創新思維，並結合岡山在地空軍文化元素，運用不同型態行銷報導，讓民眾透過活動的參與瞭解岡山特色，增添岡山在地文化內涵與風趣性。隨時關切民眾反映，修正活動計畫及實施細節，以期增進地方產業附加價值，彰顯本區在地特色。</p>	<p>民政課 農業課 經建課</p>

執行要項	執行方法	承辦課室
	<p><b>2. 成本合理性</b> 辦理各項業務服務或本區活動，如不符合成本效益，但在考量社會公平正義價值下，政府有責任提供該項服務，可作為服務策略選擇的例外原則。</p>	<p>民政課 農業課 經建課</p>
<p>(四) 鼓勵機關勇於突破現行機關(單位)間之隔閡，從政府服務資源整合及共享角度出發，規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務。</p>	<p><b>1. 服務整合</b> 從政府服務資源整合及共享角度出發，努力突破政府機關間之隔閡，強化各單位(機關)橫向聯繫，及垂直服務整合，提升合作關係，依本所建置建立非權責業務初步處理及應對SOP標準流程，積極提供整合轉介服務的平台。</p>	<p>各課室</p>
	<p><b>2. 全面提升政府資通訊服務</b> 善用資通訊 ICT 服務，於機關內部辦公室自動化，避免自我運作、資料封閉，有效提升作業效率；對外則善用電子閘門跨機關查詢功能，自行查證，以減少民眾之準備證明文件，提供便利的整合服務，全面提升政府資通訊服務之最終價值。</p>	<p>各課室</p>
	<p><b>3. 跨域整合</b> 對於跨局處影響之各項業務等，積極主動與相關局處進行會勘協調及共同推動，以擴大效益。</p>	<p>各課室</p>

## 伍、考核與獎勵

一、依據所訂執行計畫加強辦理，並於年度中旬由各課室主管，就承辦業務執行方法，進行自我檢核，隨時檢討改進服務品質。

二、本所人員就本計畫執行事項，具有左列情形之一者，由各業務單位簽請議獎。

(一)對於創新有助全面提升服務品質，確有採行價值或經採行具有績效者。

(二)推動改善行政管理，提升行政效率，加強為民服務，有具體事蹟革新績效者。

(三)其他執行本計畫有特殊貢獻且具有具體事蹟者。

三、本計畫如有執行不力或績效不彰者，由本所確實輔導改進，情節重大者，應對相關人員依規定議處。

陸、本計畫陳請區長核定後實施，如有未盡事宜，得隨時修正之。