

高雄市岡山區公所109年度提升服務執行計畫

壹、計畫依據

行政院函頒「政府服務躍升方案」及國家發展委員會「政府服務獎評獎實施計畫」及「高雄市政府提升服務實施計畫」。

貳、計畫目標

- 一、 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、 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

本所全體同仁。

肆、計畫內容

執行要領		執行重點	執行單位
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。	本所依業務特性、顧客需求及年度重點工作，109年3月完成訂定執行計畫，並函報市政府核備，公布本所網站，落實提升為民服務品質工作。	秘書室
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	(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、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. 訂立標準作業流程/SOP 訂定標準作業程序，視業務需求於服務櫃台前張貼申辦流程表、書表作業重點或範本，確保各項作業程序標準化、透明化，並公布於機關網站及各項傳播管道公告周知。	各課室
		2. 服務及時、一致性 訂定機關或民眾申辦案件的辦理期限，確保於處理時限內完成。案件處理超過標準作業期限，應主動告知申請人，逾期原因、辦理現況、預計完成時間。定期追蹤分析案件處理情形，維持服務措施處理的一致性。	各課室
		3. 服務人員專業能力 服務櫃檯（含志工）及全體人員皆能主動招呼洽公民眾，依專業判斷引導民眾至正確櫃台申辦業務，提供優質熱忱之專業服務，並適時辦理研習，提升專業能力以勝任服務工作。	各課室

		<p>4. 定期檢查或檢討各項作業流程及申請表單</p> <p>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，盡可能減少民眾應檢附的文件種類（包括申請書、同意書、授權書、證件正本、影本、謄本等），並逐步改以電子檔取代紙本，落實免書證無紙化目標。</p>	各課室
(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。	1. 服務資訊公開透明	於服務場所及機關網站主動公開服務相關資訊，如服務項目、常見問題集(FAQ、Q&A)、窗口資訊、相關法規、標準作業流程、應備表件、書表範例等。	各課室
	2. 申辦案件多元查詢管道	提供受理案件流程多元查詢管道(包含電話通知、網站公告、電子看板或正式公文等)，方便民眾使用，並注意查詢回應處理時效。	各課室
(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。	1. 服務設施合宜程度	以友善環境方式規劃節能洽公環境及便捷服務動線，並進行辦公廳舍綠化。 充實核心設施或一般設施以及必要性之「創意性服務設施」。 設置各項行政設備時，考量「環境友善行為」因素，彰顯環保作為。	秘書室
	2. 網站使用便利性	機關網站應提供多元及便利的資訊檢索服務，以及確保網站內容	秘書室

		<p>的正確性及有效連結等，並通過無障礙網站標章認證。</p> <p>機關或專題網站對外宣傳行銷時，應提供網址 QR Code，方便民眾以行動裝置掃瞄進入網站。</p>	
		<p>3. 檢覈服務行為友善性</p> <p>注重服務人員友善態度，及臨櫃、電話服務禮貌，定期辦理一般性業務或專案的「服務滿意度調查」及「電話服務品質及禮貌測試」，分析結果並據以改善。</p>	秘書室
		<p>4. 民眾臨櫃洽公的便利性</p> <p>臨櫃主動引導服務，服務櫃檯（含志工）及全體人員皆能主動招呼洽公民眾提供簡易諮詢，並引導至正確櫃台完成申辦程序。</p>	各課室
	(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。	<p>1. 鼓勵創新研究</p> <p>鼓勵機關推動創新研究提升民眾便利、正確、安全之服務綜效。</p>	各課室
		<p>2. 進行標竿學習</p> <p>觀摩他機關為民服務作為，以應用本所規劃機制，以提升業務服務品質，樹立機關良好形象。</p>	各課室
二、重視全程意見回饋及參與，力求服務	(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	<p>1. 提供民眾參與多元管道</p> <p>建置民眾建言多元管道（包含市長信箱、意見信箱、公民參與、座談會、里民大會），並收集民眾建言，據以作為研定改善方向或創新服務措施參考，並導入民間</p>	各課室

切合民 眾需求	務。	關點、網路滿意調查、群組討論等，透過對話溝通方式，創造與民間協力合作契機。	
		2. 善用異業結盟、專案委外協同民間團體或透過公私協力、異業結盟、群眾智慧、專案委外等方式，推動公共服務。	各課室
	(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. 建立多元管道管道，蒐集民眾意見，輿情回應機制 專人閱讀剪輯每日在地新聞剪報，Facebook、網路投票提供民眾反映意見，主動蒐集輿情報導，針對民眾意見及抱怨，儘速查明原委，陳報上級知悉，並依據回應機制迅速妥適處理。	各課室
		2. 大數據分析 本所網站設有區長信箱及滿意度調查，並配合1999服務專線受理各式陳情，據以統計分析民眾意見，瞭解民眾對機關服務感受。	各課室
		3. 更新常見問題集 (FAQ) 各課室依業務服務項目編製「常見問題集」(FAQ)，透過民眾經常詢問的案件及回應內容做系統整理後，自行管理建置於機關網站各課室專屬網頁，以利民眾區分承辦課室，滿足民眾需求。	各課室
(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	1. 服務滿意度調查 本所網站設有一般性及專案性（籃籬會活動）之滿意度調查，以瞭解民眾對機關及各項服務措施的感受。	各課室	

	改善既有措施。	2. 民調要符合信度及效度 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。	各課室
	(四) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	傾聽回應民眾意見 強化機關陳情管道、線上即時陳情服務系統功能及FB社群意見，有效處理民眾陳情、抱怨問題。 建立輿情回應機制及民眾意見後續追蹤處理 對民眾陳情意見回應，研訂標準作業流程回應時效。 透過滿意度調查結果回饋業務。	各課室
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. 推動單一窗口整合業務 各業務單位服務項目不同，除各項服務專業窗口外，相關業務課室間則利用各種集會(如里幹事會報等)協調溝通相互輔佐支援，提供民眾網路區政線上e指通單一窗口的綜合服務。	各課室
		2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本 運用跨機關電子查驗，取代紙本佐證資料。簡化書表謄本之數量或比率、擷節民眾辦理時間及規費。	各課室

(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. 線上申辦服務 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. 逐年擴展線上服務項目 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
	3. 行動化主題服務網頁 本所行動化主題服務網頁，可連結至市府網站或其他主題網頁專區，方便民眾下載使用。	秘書室
(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. 善用本府跨機關便民服務資訊平臺 運用本府「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，並擴增平臺使用機關數及服務項目，朝免附書證或紙本、簡化流程方向推動。	各課室
	2. 提升電子認證使用率 善用網路資訊科技，提升於機關內部資料傳遞查核機制，有效提升作業效率；對外則善用電子開門跨機關查詢功能，以減少民眾之準備證明文件，提供便利的整合服務。	各課室
(四)關注社經發展新趨勢，	1. 多元網路參與管道 建置多元的網路參與管道，(包含	各課室

	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。	意見信箱、民調、FB、Line、里政 APP 等)，受理民眾提供建言，並妥適處理回應。	
		2. 善用科技提升互動服務 將本所與民眾互動式電子參與途徑 FB 連結至「高雄市岡山區公所全球資訊網」，提供民眾友善網路溝通環境。	秘書室
四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	(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。	1. 分眾服務設施 為營造友善國際環境，本所提供銀髮族、身心障礙者…等特殊族群合宜服務設施及引導資訊。	秘書室
		2. 提供弱勢族群適性服務 針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，提供到府、到點服務。	各課室
	(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。	善用社會資源延伸服務據點 善用地社社會資源，推動政府服務業務；如透過社區、廟宇、民間社團等資源，協助政府服務訊息擴散或受理申辦服務。	各課室
	(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。	行動市政服務 第一線服務人員（臨櫃人員、承辦人、里幹事、防救災人員）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

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. 服務資訊主動公開 依「政府資訊公開法」第7條主動公開各項政府資訊。	各課室
		2. 政府資料開放運用 各項業務在無個資疑慮或去識別化下主動開放資料提供外界加值應用。	各課室
	(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。	1. 公民參與 與民眾悠關的重大議題或爭議性議題，應適時運用多元管道導入民眾意見例如召開里民大會、里鄰長活動、登革熱防疫活動等與里民群體討論公共事務議題，徵集公眾意見宣導擬定施政措施	各課室
		(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。	1. 機關聚焦核心業務，簡化流程推動服務創新，落實分層負責，簡政便民 適時檢討及調整分層負責明細表，朝減章、減紙、便民又便官的方向推動。
	2. 導入智慧城市治理 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。		各課室
	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。	主動發掘關鍵議題及規劃具前瞻性服務 透過社群網站及不同屬性之 Line 群組(里長、社區、記者、災防等)，專人剪報等蒐集服務對象意見，妥適迅速回應處理，並運用政策工具(例、法規調適、流程簡

		化、跨機關整合、資料開放共享、引進社會資源、資通訊等)，解決服務或公共問題。。	
(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。	1. 運用線上服務系統	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。	各課室
	2. 雲端應用服務	運用雲端科技，建置各課室作業處理流程 SOP 平台，架構「標準化、專業化」作業流程，以利業務代理人提供民眾不間斷的完整服務。	各課室
	3. 多樣化檢索網站	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、QRCode 等行動化服務，讓政府服務無所不在。	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。	1. 結合社會資源	運用志工服務，整合民間團體與建立社區夥伴關係，或透過公私協力等方式，推動公共服務。	各課室
	2. 善用群眾智慧	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。	各課室

	<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。</p>	<p>1.服務持續性及擴散性 持續提供有價值的創新服務，如：簡化作業流程、加強機關協調聯繫、改良服務作為、提供民眾多元互動體驗等，符合民眾認同及期待，並積極修正精進，擴大服務層面。 可供其他機關標竿學習並具擴散效應。</p>	<p>各課室</p>
--	---	--	------------

伍、考核管制

- 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、配合高雄市政府提升服務實施計畫作業期程，於年度結束後提報本所年度執行成果，由秘書室彙整後函送市府研考會。