

# 高雄市杉林區公所 103 年度提升服務品質執行計畫

## 壹、依據

行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函頒「政府服務創新精進方案」暨「高雄市政府提升服務品質實施計畫」。

## 貳、目標

提升政府行政效能，增進政府整體服務品質，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) 擴大民眾參與管道，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、促使政府資訊透明化，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、鼓勵機關積極進行多面向整合各級政府服務功能，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(最後一鄰)分眾服務的單一窗口。

### 參、實施對象：

本所各課室

### 肆、計畫內容

實施要項		執行重點	執行課室	
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。	103年4月完成訂定執行計畫，核備後公佈於本所機關網站及服務場所。	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 (1)提供奉茶服務。 (2)利用跑馬燈及公告欄宣導相關政令及施政消息。 (3)聘請律師免費提供法律諮詢之便民服務。	秘書室 秘書室 民政課
			2 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」提供(i-Taiwan免費上網)服務。	秘書室
			3 不定期辦公設備檢查(包括文宣資料、雙語標示、環境綠美化、停車空間、等候區設施及無障礙設施之檢討)。	秘書室
	(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。	1 服務台及櫃檯服務人員主動招呼民眾提供諮詢服務(協助備齊所需證件、告知申辦流程)，並引導至正確櫃台完成申辦程序。	各課室
			2 鼓勵各課室主管進行走動式服務，提供業務諮詢。	各課室
			3 提升臨櫃人員服務品質，對於欠缺證件者，完成「一次告知」服務。	各課室
			4 每半年辦理一次電話服務品質及禮貌測試。	秘書室

	(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。	對於攸關民眾之各項施政措施、宣導資料，運用多元傳播工具（如本所網站、說明會、文宣資料、大型活動、里民大會等）使社會大眾周知。	各課室
	(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。	結合大學志工隊，配合各社區發展協會、便利超商，進行各項公益事務及活動，協助政府服務訊息擴散。	社會課
二、便捷服務程序，確保流程透明	(一)	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。	運用跨機關共用資訊平台，達到減少核章數及簡化流程目的。	各課室
	(二)	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。	1 利用資訊共享平台系統協助查詢及驗證資料，減少檢附之書表(證件、謄本)，逐年提昇使用電子謄本認證辦理案件數成長率。	各課室
			2 減少民眾於申辦過程補件次數，以電子處理替代達成查詢目的。	各課室
(三)	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。	於辦公廳舍明顯處及機關網站提供承辦單位樓層及電話，方便民眾查詢洽公。	秘書室	

三、探查民意趨勢，建立顧客關係	(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。	透過民意信箱及電話，處理民眾申訴問題	各課室
	(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。	建置民眾意見之暢通管道（如人民陳情、民意信箱、里民大會等各項集會），以利區政推動。	各課室
	(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。	主動蒐集輿情報導，倘有報導施政消息與事實不符時，於第一時間查明原因並對外澄清，以導正社會視聽。	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。	「常見問題集」（FAQ），將本所承辦業務或民眾查詢內容，置於機關網站內，並透過其回饋意見轉化為政策改進依據或施政參考。	秘書室
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、服務措施及預算情形等重要資訊。提供之資訊內容需正確連結並即時更新。	1 依據「政府資訊公開法」第7條規定，主動公開本所相關資訊。	秘書室
			2 為維護網站資訊內容正確性，遇有重大活動或施政訊息時，即時更新。	秘書室
			3 本所網站需符合「身心障礙者權益保障法」第52條之2要求，取得認證標章。	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。	1 本所網站依「政府版型與管理規範」規劃設置，逐步增加行動版、多元語言功能。並發展行動化服務，讓政府服務無所不在。 2 本所網站提供分類檢索服務及訊息訂閱服務 (RSS)。	秘書室 秘書室
五、創新服務方式，整合服務資源		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。	運用學生志工服務，認養社區服務。	社會課

#### 伍、管制考核：

結合業務報告（會議）確實檢討改進為民服務工作。

#### 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。