

高雄市杉林區公所 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

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、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、創新增值服務

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：

本所各課室

肆、計畫內容

執行要項	執行重點	執行成果
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。	105年3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。(秘書室) (2)利用跑馬燈、廣告機及公告欄宣導相關政令及施政消息。(秘書室) (3)聘請律師免費提供法律諮詢之便民服務。(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 每月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。(秘書室)

	(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。(秘書室)
	(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。(秘書室) 2 本所網站提供分類檢索服務及訊息訂閱服務(RSS)。(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。