

高雄市杉林區公所 107 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」、國家發展委員會「第 2 屆政府服務獎評獎實施計畫」及高雄市政府 107 年度提升服務實施計畫。

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

本所各課室

肆、計畫內容

| 執行要項 | 執行重點 | 執行單位 |
|----------------------|---|------|
| 一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化 | (一)訂定機關年度提升服務品質計畫，具體規劃為民服務工作。 | 秘書室 |
| | (二)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。 | 各課室 |
| | 1. 訂立標準作業程序/SOP 訂立核辦時限，登載於機關服務場所或網站，提供民眾申辦時參閱。 | 各課室 |
| | 2. 提升服務專業能力 派員參加各項業務及為民服務講習並鼓勵同仁積極參與全民英檢，以提升本身專業及外語能力。 | 各課室 |
| | 3. 簡政便民服務 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 |

| | | | |
|--|---|---|------------|
| | (三)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)、應備表件、書表範例等。 | 秘書室 |
| | | 2. 申辦案件多元化查詢管道 提供受理案件多元查詢管道(包含現場、電話、email)。 | 各課室 |
| | (四)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. 臨櫃主動引導服務 主動招呼臨櫃民眾提供諮詢服務(協助備齊所需證件或預審告知申辦流程)，並引導至正確櫃台完成申辦程序。 | 各課室 |
| | | 2. 檢覈服務行為友善性 定期辦理「電話服務品質及禮貌測試」，。 | 秘書室 |
| | | 3. 服務設施合宜程度 (1)提供奉茶服務。 (2)利用跑馬燈、廣告機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 (4)不定期辦理洽公環境設備檢查，適時更新改善。 | 秘書室 |
| | | 3. 網站使用便利性 本所網站提供多元及便利的資訊檢索服務，並通過無障礙網站標章認證。 | 秘書室 |
| | (五)因應業務屬性 及服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。 | 鼓勵創新研究 鼓勵員工市政創新提案，提升機關市政創新及智慧治理能力。 | 各課室 |
| | 二、重視 | (一) 納入民眾 | 建置民眾參與多元管道 |

| | | | |
|--------------------------|---|---|-----|
| 全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求 | 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。 | |
| | (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. 輿情回應機制 透過民意信箱及電話，處理民眾申訴問題。 | 秘書室 |
| | | 2. 常見問題集 (FAQ) 透過民眾經常詢問的案件，整理後回饋轉化為「常見問題集」(FAQ)，置於機關網站供民眾參閱。 | 秘書室 |
| 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。 | 減除申辦案件需檢附之書表謄本 推動減章或減少民眾申辦案件應檢附的書表謄本等紙本資料。 | 各課室 |
| | (二) 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。 | 善用本府跨機關便民服務資訊平臺 運用市府「跨機關便民服務資訊平臺」，朝免附書證或紙本、簡化流程方向推動 | |
| | (三) 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。 | 多元網路參與管道 提供多元的網路參與管道，如民意信箱等，供民眾反映意見。另亦應善用 Facebook，觀測重要輿情趨勢。 | 秘書室 |
| 四、關懷多元對象及城鄉差 | (一) 體認服務對象屬性差異，對特殊或弱勢 | 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，請里 | 各課室 |

| | | | |
|---------------------|---|--|-----|
| 距，促進社會資源公平使用 | 族群提供適性服務，降低其取得服務的成本。 | 幹事提供到府、到點服務。 | |
| | (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 運用學生志工服務，認養社區服務。 | 社會課 |
| 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 依據「政府資訊公開法」第7條規定，主動公開本所相關資訊。包含ODF文書格式非可編輯者，採用PDF文書格式。 | 秘書室 |
| | | 2. 網站資料連結正確性 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. 無障礙網站認證 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 |
| | (四) 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。 | 落實分層負責，簡政便民 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 |
| 六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務 | 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。 | 結合社會資源 善用社會資源延伸服務據點 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。

。