

# 高雄市杉林區公所提升服務執行計畫

## 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「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

本所各課室

## 肆、計畫內容

執行要項		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。	108年4月完成訂定執行計畫，核備後公佈於本所機關網站。	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。	業務標準作業流程(sop)  訂定機關業務、申辦案件(臨櫃、電話、網路)標準作業流程，並公布於機關網站或服務場所。。	各課室
		服務及時、一致性  1. 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。	各課室

		<p>2. 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。</p> <p>3. 定期追蹤分析案件處理情形，維持服務措施處理的一致性。</p>	
		<p><b>服務人員專業</b></p> <p>1. 注重服務人員專業，能熟悉服務流程及法規。</p> <p>2. 提供精準服務，對民眾臨櫃申辦或電話諮詢案件，能正確、迅速一次完整告知，避免重複洽詢申辦。</p> <p>3. 服務能力與時俱進，透過多元管道(網路、研習、觀摩)持續學習。</p> <p>4. 維持服務品質的一致性，適時檢覈服務人員專業及受理案件處理能力。</p>	各課室
		<p><b>檢討流程與作業方式</b></p> <p>1. 定期檢查或檢討各項作業流程及申請表單，減併表單或減少民眾應檢附的文件種類(包括申請書表、同意書、授權書、證明文件、謄本等)。</p> <p>2. 盤點檢討不合時宜法規與管理措施，推動簡政便民或智能化服務。</p>	各課室
	(二)提供民眾易讀、易懂、易用的服務申	服務資訊公開透明 於服務場所及機關網站主動公	秘書室

	辦資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。	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。	
		案件查詢管道 提供受理案件多元查詢管道(包含現場、電話、email)。	各課室
	(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。	<b>服務設施合宜程度</b>  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。  2. 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。	各課室
		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
		<b>服務行為友善性</b>  1. 注重服務人員友善態度，及臨櫃、電話服務禮貌。  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
		<b>民眾臨櫃洽公的便利性</b>  主動招呼臨櫃民眾提供諮詢服務，協助備齊所需證件或進行預審，並引導至正確櫃台完成申辦	秘書室

		程序。	
	(四)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、重視全程意見 回饋及參與， 力求服務切合 民眾需求	(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 服務。	建置民眾參與多元管道 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
	(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)傾聽民眾意見， 積極回應，有效協 助民眾解決問題。	1. 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。  2. 建立輿情回應機制 對民眾陳情(含社群、輿情) 意見掌握回應時效。	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)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)配合民政局線上 申辦及跨平台通 用服務，增加民眾 使用意願。	<b>線上申辦服務</b> 1. 以民眾實際需要，提供線上申 辦服務，並重視跨平台通用性 (即可支援各式載具及不同瀏 覽程式使用)。  2. 逐年提升線上申辦業務項目	各課室

		<p>數比率、使用率、使用成長率、線上申辦業務可跨平台使用比率。</p> <p>3. 強化線上服務使用者隱私權保護措施。</p>	
	(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。	<p>善用本府跨機關便民服務資訊平臺</p> <p>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</p>	各課室
	(四)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。	<p>多元網路參與管道</p> <p>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。</p>	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。	<p>提供弱勢族群適性服務</p> <p>針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，請里幹事提供到府、到點服務。</p>	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。	<p>善用社會資源延伸服務據點</p> <p>運用學生志工服務，認養社區服務。</p>	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。	<p>1. 服務資訊主動公開</p> <p>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。</p>	秘書室
		<p>2. 網站資料連結正確性</p> <p>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。</p>	秘書室
		<p>3. 無障礙網站認證</p> <p>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</p>	秘書室

		得認證標章。	
	(二)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、推動及管考

結合業務報告（會議）確實檢討改進為民服務工作。