

## 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「提升服務執行計畫」	訂定機關年度提升服務執行計畫，具體規劃為民服務工作。	1. 依業務特性、顧客需求及年度重點工作研擬本所提升服務工作計畫之訂定並送局備查。 2. 112年3月底前完成訂定執行計畫，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。 (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。 (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。 (四)因應業務屬性服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。	<b>合宜的服務環境</b> 1. 規劃節能綠化的洽公環境，便捷的服務空間及申辦動線。 2. 提供正確的雙語或多語引導標誌，包含服務單位、項目、人員姓名代理人、設施及方向引導。 3. 設置合宜的服務設施，例如、服務空間規劃、洽公櫃檯、書表填寫範例、輔助性用具(眼鏡、筆等)、等候區、性別或無障礙設施、停車空間等。 4. 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。 5. 提供(i-Taiwan)或其他免費上網服務。 6. 定期檢視及維護各類設施，以確保安全及使用。	各課室
		<b>網站使用便利性</b> 1. 機關網站應以使用者為導向設計。 2. 版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。 3. 提供多元及便利的資訊檢索服務。 4. 網站網頁應以中、英文或多語呈現，並確保網站內容的正確性及有	秘書室

		<p>效連結。</p> <p>5. 維持通暢的網路服務流量與速度。</p> <p>6. 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描進入網站。</p> <p>7. 通過無障礙網站標章認證。</p> <p>8. 其他：依「政府網站服務管理規範」及機關服務功能設置。</p>	
		<p><b>檢討流程與作業方式</b></p> <p>1. 以「全程行動數位化線上申辦」為目標，檢討各項服務流程。</p> <p>2. 利用「免書證」跨機關線上查調功能，減少民眾應檢附的文件種類(包括申請表、同意書、授權書、證明文件、謄本…等)。</p> <p>3. 檢討不符合「簡政便民」及推動簡政便民或智能化服務。</p>	各課室
		<p><b>服務資訊公開透明</b></p> <p>1. 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。</p> <p>2. 服務資訊公開:以簡明、易讀及易用之形式，公布為民服務項目、作業(申辦)流程、證明文件、填寫說明、辦理期限、聯絡資訊、服務法規等，方便民眾查閱或運用。</p> <p>3. 服務即時、一致性；民眾申辦案件應訂定辦理期限，逾限案件應主動告知申請人，逾期原因、辦理現況、預計完成時間。並定期追蹤分析案件處理情形，以維持服務品質的一致性。</p> <p>4. 定期追蹤 199 陳情案件處理情形，維持服務措施處理的一致性。</p>	各課室
		<p><b>服務人員專業及行為友善性</b></p> <p>1. 注重服務人員專業，能熟悉服務流程、法規及服務工具。</p> <p>2. 提供精準服務，對民眾臨櫃、網路申辦或電話諮詢案件，能正確、迅速一次完成，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. 注重服務人員友善態度，網路服務的道德規範及臨櫃、電話服務禮貌。</p> <p>5. 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>發展優質服務</b></p> <p>經機關自行構思、委外研究或參考國內外作法，提出有別於現行服務的簡政便民措施。</p> <p>1. 鼓勵服務創新</p> <p>鼓勵推動服務創新研究、以人為本運用數位科技、公私協力，持續創</p>	各課室

		<p>新服務。</p> <p>2. 推動標竿學習 透過實地參訪觀摩、網路學習參考國內外績優服務個案作法。</p>	
<p>二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求</p>	<p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(三) 依據服務特性辦理滿意度調查，瞭解民眾對服務的看法，並據以檢討改善既有措施。</p> <p>(四) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。</p>	<p><b>民眾參與服務設計</b></p> <p>1. 提供多元公民參與管道 提供實體或網路多元參與管道，主動邀請民眾參與服務設計，透過對話溝通方式如、族群、社區、議題型參與式預算、公民參與專案、群組討論、工作坊、實地勘訪、網路社群等，融入民眾觀點共創有感服務。</p> <p>2. 善用異業結盟、專案委外 協同學校、社區、民間團體或異業結盟、群眾智慧、專案委外等方式導入民間觀點，推動有感公共服務。</p>	各課室
		<p><b>蒐集民眾對服務的需求或建議</b></p> <p>1. 蒐集民眾經常詢問的案件，整理後回饋轉化為「常見問題集」(Q&amp;A、FAQ)置於機關網站，供民眾查閱。</p> <p>2. 各課室小編分別進入「杉林區聯合發展資訊平台」、「杉林鄉我愛您」等地方社團臉書，即時入查看有無公所需回應之貼文或訊息。</p>	秘書室
		<p><b>輿情蒐集與回應</b></p> <p>1. 建立多元管道管道，蒐集民眾意見。提供民眾反映意見管道如、Facebook 等。善用 Web 2.0 社群網站、網路社群言論 (如 FB、YouTube、Twitter、Line 等) 觀測重要市政輿情趨勢。</p> <p>2. 建立輿情回應機制 對民眾陳情(含社群、輿情)意見回應，並掌握回應時效。</p> <p>3. 每日蒐集杉林區相關新聞，呈報主管，掌握地方新聞。</p>	各課室
		<p><b>整合服務流程</b></p> <p>以「區政線上 e 指通」為例，以「區」為申辦受理窗口、傳送各課室審查辦理。迄辦理完成領件過程，可運用「主動通知」功能，以 email 提醒各階段的承辦人，簡訊通知申辦人。</p>	各課室
<p>三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度</p>	<p>(一) 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> <p>(二) 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>	<p><b>精進服務遞送過程及作法</b></p> <p>提升電子認證使用率，減除申辦案件需檢附之書表謄本。</p>	各課室
		<p><b>應用 GIS 地理空間資料、GPS 行動定位及個人載具(手機)，導入公共服務的座落點位置圖(例如、災防救援)。</b></p>	各課室
		<p>重視資安維護及使用者個資權益保護。</p>	各課室
		<p><b>加強服務行銷</b></p> <p>運用網站、社群媒體(Facebook、YouTube 等)，以及「杉林區里務平台」、「杉林區防災業務」等 Line 群組</p>	各課室

		交流資訊，強化政策、服務或活動行銷。	
四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用 (服務零落差)	(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。 (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。 (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。	<b>分眾適性(客製化)服務</b> 1. 主動服務 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。 2. 在地化服務 因應所轄地區或業務之特性，整合服務客群之需求，提供在地化、客製化之服務。	各課室
		<b>搭配複合策略-延伸服務據點</b> 1. 善用地產官學及社會資源，如企業、學校、社區、民間社團(NGO)、便利超商...之通路、據點、人力等資源，協助政府服務訊息擴散或延伸服務據點。 2. 服務可近性 關注服務對象屬性、居住地區差異及數位落差情形，透過網路(APP)、1999 電話專線，推動到點到宅的行動化服務。	各課室
		<b>規劃社會關懷服務</b> 1. 於春節、端午節、重陽節，發放本區 65 歲以上長者敬老禮金。 2. 為落實關懷社區長者，舉辦社區長者共餐服務，頗獲長者好評。 3. 植樹節配合農業局辦理「植樹節苗木贈送活動」，宣導植樹意義，供區民實際參與種植，一起打造綠色健康美好生活環境。	
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。 (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。 (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。	<b>開放政府、透明治理</b> 依市民與業界服務需求，將「資訊公開、資料開放」，以滿足市民「知」與「用」的權利。	秘書室
		<b>強化政策溝通及對話交流</b> 1. 建立「專家諮詢」管道 各依施政主題邀集產官學專家，即時提供決策諮詢或專業引導，提升市政決策效能。 2. 建立「市民參與」管道 公共服務或與民眾悠關的重大施政計畫或爭議性議題，適時導入民眾意見，透過實體管道:公民參與、公聽會...及數位管道實現對公共政策之參與，如社群對話、讓施政及服務在形成、執行及評估等階段，民眾均可以參與，協同解決問題。	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。	<b>數位創新加值運用</b> 1. 運用數位創新策略及措施，增進經濟發展及就業機會，促進資源有效利用。 2. 連結政府及民間巨量資料，公私協力解決民眾關切問題。 3. 網站公告即時消息，包括防災專	各課室

		區、抗旱專區、水資源回饋金專區、高雄 100 專區宣導等，全方位服務民眾。	
--	--	---------------------------------------	--

#### 伍、推動及管考

本執行計畫施行期間若有未盡事宜，得依實際需要適時修正或另行補充之。