**高雄市杉林區公所106年度提升服務執行計畫**

1. **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1屆政府服務獎評獎實施計畫」及高雄市政府106年度提升服務實施計畫。

1. **計畫目標**
2. **公平共享**：便捷服務遞送，確保效能與公平並重，發展適性的正確服務。
3. **參與合作**：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。
4. **開放透明**：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。
5. **實施對象**

本所各課室

1. **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)訂定年度提升服務品質計畫，具體規劃為民服務工作。 | 106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)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。 | 1.服務人員專業能力  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 |
| 2.定期檢討表單及作業流程  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 |
| 3.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 |
| (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.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 |
| 2.一次完整服務  提升民眾臨櫃或電話諮詢「正確性」、「一次完整告知」之專業能力，避免讓民眾多次洽詢申辦。 | 各課室 |
| 3.服務問題系統化  提供為民服務諮詢及常見問題集(Q&A、FAQ、範例)。 | 各課室 |
| 4.公布標準作業流程  於服務場所及機關網站（頁）提供服務資訊及標準作業流程，並主動告知申請人處理程序及辦理期限。 | 秘書室 |
| 5.臨櫃申辦多元查詢管道  提供受理案件多元查詢管道(包含現場、電話，方便民眾查詢。 | 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.注重服務禮貌  每月辦理「電話服務品質及禮貌測試」。 | 秘書室 |
| 2.友善洽公環境  (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。 | 秘書室 |
| 3.不定期維護設施  不定期辦理洽公環境設備檢查，適時更新改善。 | 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。 | 免費網路服務設施  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 |
| 二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求 | 1. 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 |
| 1. 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 |
| 1. 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。 | 陳情管道多元化  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.便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度 | 1. 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。 | 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 |
| 1. 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距，促進社會資源公平使用 | 1. 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。 | 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，請里幹事提供到府、到點服務。 | 各課室 |
| 1. 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 | 1. 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 |
| 1. 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 |

1. **管制考核**

結合業務報告（會議）確實檢討改進為民服務工作。

1. **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。

。