

高雄市杉林區公所 106 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 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。

貳、計畫目標

- 一、**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。
- 二、**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。
- 三、**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。

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	1. 臨櫃主動引導服務 主動招呼臨櫃民眾提供諮詢	各課室	各課室

<p>服務申辦資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。</p>	<p>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。</p>	
	<p>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。</p>	各課室
	<p>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)。</p>	各課室
	<p>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。</p>	秘書室
	<p>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)。</p>	各課室
<p>(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。</p>	<p>1. 注重服務禮貌 每月辦理「電話服務品質及禮貌測試」。</p>	秘書室
	<p>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。</p>	秘書室
	<p>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。</p>	秘書室
<p>(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</p>	<p>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。</p>	秘書室

	優質服務。		
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。	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	(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。	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) 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	(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。	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
	(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。

。