

高雄市政府財政局112年度提升服務執行計畫

壹、計畫依據

- 一、行政院函頒「政府服務躍升方案」及國家發展委員會「政府服務獎評獎實施計畫」。
- 二、高雄市政府111年12月30日高市府研發字第11131168900號函修訂「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

本局各科室。

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品質計畫，具體規劃為民服務工作。	依據行政院「政府服務躍升方案」及本實施計畫訂定機關執行計畫，並督導所屬訂定工作計畫，據以推動。	秘書室 稅務金融管理科督導所屬
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	服務資訊公開透明 1. 業務標準作業流程(SOP) ， 服務資訊公開 ：訂定申辦案件(臨櫃、網路、行動)SOP，並登載於機關網站(或APP)、服務場所，提供民眾申辦時參閱。	菸酒管理科、非公用財產管理科及秘書室

檢討改進流程與作業方式。	2. 服務即時、一致性 ：案件處理超過標準作業時間告知申請人逾期原因、辦理情形，預計完成時間。	菸酒管理科、非公用 財產管理科
	檢討流程與作業方式 配合法規修正，定期檢討各項作業流程及申請表單，朝簡化便捷方向推動便民服務。	菸酒管理科、非公用 財產管理科
(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。	案件查詢管道 提供受理案件多元查詢管道(包含現場、電話、網路)。	菸酒管理科、非公用 財產管理科
	網站使用便利性 機關網站、網頁資料定期檢視更新維護，避免錯誤、過期資訊或連結無效等情形。	各科室
(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。	合宜的服務環境 1. 臨櫃主動引導服務，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程序。 2. 維護清潔友善洽公環境，並進行辦公廳舍綠化。充實服務設施。	非公用財產管理科 各科室
	服務人員專業及行為友善性 1. 注重服務人員專業，提供精準服務 ：熟稔服務流程及相關法規。對於民眾臨櫃或電話諮詢，提供正確、迅速、一次完整告知的精確服務。 2. 注重服務人員友善態度，維持服務品質的一致性 ：不定期辦理「電話服務品質及禮貌測試」，加強同仁電話禮貌，提升服務品質。	各科室 秘書室
(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。		

		<p>發展優質服務</p> <p>鼓勵服務創新：鼓勵員工創新提案，提升機關創新及智慧治理能力。</p>	各科室
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。	<p>民眾參與服務設計</p> <p>提供多元公民參與管道：建置公民參與多元管道與民眾悠關的重大議題，應適時運用多元管道，如透過問卷、訪談討論、公眾論壇等方式，蒐集民眾對服務需求。</p>	非公用財產管理科、非公用財產開發科
	(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>蒐集民眾對服務的需求或建議</p> <p>蒐集常見問題(FAQ)：透過民眾經常詢問的案件，整理為「常見問題集」(FAQ)，置於機關網站供民眾參閱。</p>	菸酒管理科、非公用財產管理科、非公用財產開發科
	(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>服務滿意度調查</p> <p>1. 調查項目包含洽公環境、服務禮儀、服務專業性。</p> <p>2. 符合調查的信度及效度，並敘明調查設計、抽樣設計、調查結果、統計分析及檢討改善。</p>	非公用財產管理科
	(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	<p>輿情蒐集與回應</p> <p>1. 建立多元管道，蒐集民眾意見：強化機關陳情管道、有效處理線上即時陳情服務系統民眾陳情、抱怨問題。完備民眾意見後續追蹤處理機制，檢討改善服務情形。</p> <p>2. 建立輿情回應機制：針對民眾意見、抱怨及新聞輿情，設有相關的回應機制，妥善掌握回應時效。分析檢討改進。</p>	各科室

三、便捷服務遞送過程方式，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。	單一窗口整合服務 運用跨機關資料，取代民眾檢附紙本佐證，並推動減章或減少申辦案件檢附的書表謄本等資料，提升洽公便利性。	非公用財產管理科
	(二)衡酌實際需求， 開發線上申辦及跨平台通用服務 ，增加民眾使用意願。	開發線上申辦服務 提供線上網路申辦服務及跨平台通用性	非公用財產管理科
	(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	提升電子認證使用率，減除申辦案件需檢附之書表謄本 開發跨機關線上資料查核機制，加快行政流程速度，例如運用戶政、地政系統資源。	非公用財產管理科
	(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。	客製化民生應用服務 本局網頁連結菸酒教育宣導網、高雄市政府地政局、財政部高雄國稅局等政府機關網站、並提供就業資訊、檔案管理知識等，優化網路溝通環境。	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 (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。	分眾適性(客製化)服務 提供銀髮族、外籍人士、新住民…等族群合宜的專屬性服務設施。	各科室
	(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	搭配複合策略-延伸服務據點 結合在地社會資源，推動政府服務業務；如社區、民間社團之通路、據點、人力等資源，協助政府服務訊息擴散或申辦服務。	菸酒管理科

	(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 。	提供遠距服務 考量遠距民眾需求，以數位科技提供遠距服務。	非公用財產開發科
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 。	開放政府、透明治理 各項業務在無個資疑慮主動開放資料或 API 提供外界加值應用。	財務管理科、菸酒管理科
	(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 。	強化政策溝通及對話交流 建立「市民參與」管道 ：民眾悠關的重大議題，應適時運用多元管道導入民眾意見，協同解決問題。	各科室
	(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。	檢討機關內部作業 適時檢討及調整分層負責明細表，朝減章、減紙、便民又便官的方向推動。	各科室
六、 掌握社經發展趨勢 ，專案規劃前瞻服務	(一) 主動發掘關鍵議題 ，前瞻規劃服務策略預為因應	以政府服務趨勢，規劃服務專案 對於市政發展重大議題或爭議性問題，運用政策分析工具如：法規修訂、資料開放共享，引進社會資源，以解決公共問題。	非公用財產開發科
	(二) 善用法規調適、資通訊技術應用及流程簡化 ，擴大本機關或第一線機關服務措施的運作彈性。	善用法規調適、資通訊技術應用及流程簡化 1. 適時檢討及修改現有的法規，以及簡化內外部作業流程。 2. 建置線上服務系統，提升服務效率。	財務管理科 公用財產管理科 非公用財產管理科

	<p>(三)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。</p>	<p>規劃社會關懷服務 運用志工服務，整合民間團體與建立社區夥伴關係，或透過公私協力、異業結盟等方式，推動公共服務。</p>	菸酒管理科
	<p>(四)權衡服務措施的必要性，以及投入成本與產出效益間的合理性，重視服務的制度化及持續性。</p>	<p>服務永續 1. 服務措施能持續運作，並轉化為例行性服務項目。 2. 提供更有效率、更便利服務之餘，致力於對外有成本降低(或收入增加)環境改善等活化閒置空間的效益。 3. 包括同仁在組織內部整合、標竿學習、公帑節省、成功範例的擴展運用，或是機關內部的人力、物力、時間等服務成本降低以及工作士氣、前瞻性、協調性的提升。</p>	各科室

伍、推動及管考

一、平時查核：應依所訂執行計畫並督導本市稅捐稽徵處及動產質借所，隨時檢視執行情形以提升服務品質，本局得視需要不定期查訪。

二、年度查核：本市稅捐稽徵處及動產質借所於次年1月提送年度執行成果，由本局彙送市府研考會。

陸、其他：

本計畫施行期間若有未盡事宜，得依政府服務躍升方案相關規範或實際需求適時修正。