

高雄市政府財政局113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112年12月29日高市府研發字第11231004600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
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
<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>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
	<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>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
	<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>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
	<p>(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。</p>	<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

	(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。	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。	菸酒管理科
	(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 。	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。	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。