高雄市政府提升服務實施計畫

114年12月15日高市府研發字第11431054500號函發布

壹、 計畫依據

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」。

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

高雄市政府所屬各級機關及區公所。

本市茂林、桃源、那瑪夏區公所三原住民區得參酌本實施計畫或行政院函頒之「政府服務躍升方案」，自行訂定「提升服務執行計畫」並據以推動。

肆、 計畫內容

實施要項		實施(參考)方法
訂定「提升**服務計畫**」	訂定機關年度提升服務計畫，具體規劃為民服務工作。	依據「政府服務躍升方案」及本府實施計畫，機關自訂「執行計畫」，並督導所屬訂定「工作計畫」，公布於機關網站。
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	**合宜的服務環境** 依機關業務屬性及服務對象需求，提供合宜服務設施。 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。

	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**。	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）及其他必要設備或「創意性服務設施」。 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。
		網站使用便利性 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效連結。 5.匯集相關服務於「便民服務」及主題網頁(例、貼心ｅ服務、API 資料開放平台、便民一路通、市政智慧儀表板、Web 2.0社群 、市政 FAQ)，提高使用便捷性。 6.維持通暢的網路服務流量與速度。 7.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瞄進入網站。 8.通過無障礙網站標章認證。 9.其他:依「政府網站服務管理規範」及機關服務功能設置。
		檢討流程與作業方式 1.以「全程行動數位化線上申辦」為目標，檢討各項服務流程。

		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)。 3.以身分識別(自然人憑證、New eID)，進入申辦、查詢入口。 4.或以 email、簡訊主動傳送案件處理進度給申辦人。 5.檢討不符合「簡政便民」及全方位「數位化、智慧化」服務的法規與管理規範。
		服務資訊公開透明 **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。 **2.服務資訊公開:**以簡明、易讀及易用之圖型或流程形式，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、追蹤查詢、聯絡資訊、服務法規等，方便民眾查閱或運用。 **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。
		服務人員專業及行為友善性 **1.注重服務人員專業**，能熟悉服務流程、法規及服務工具。 **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。

		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。 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。 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。
		發展優質服務 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。 1.**導入資通訊科技工具，優化服務** 運用5G 通訊、人工智慧、物聯網、區塊鏈、跨資料庫服務數據分析、無人機(勘查救災)、自動化管理(無人店)、智能化服務..等資通訊科技工具，強化服務。 2.**鼓勵服務創新** 鼓勵機關推動服務創新研究、以人為本運用數位科技、公私協力，持續創新服務。 3.**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。或透過參加「政府服務獎」、國際性評獎自主躍升。
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。 (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	**民眾參與服務設計** 從服務設計到實施導入民眾觀點，政府與民間協力共創有感的公共服務: 1.**提供多元公民參與管道** 機關應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、政策參與平台、網路提案及投票等，融入民眾觀點共創有感服務。 2.**善用異業結盟、專案委外**

	調整服務措施。 （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。 （四）傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	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。 **蒐集民眾對服務的需求或建議** **1.蒐集常見問題（Q&A、FAQ、智能客服）** 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&A、FAQ) 置於機關網站或「智能客服資料庫」，供民眾查閱。 **2.善用各類意見調查工具** 機關應根據服務類型及對象的不同，善用傳統、線上調查工具從問題「設計」、「蒐集」、「分析」到跨類別(服務、活動、研究、專案、設施、行銷)資料之交叉分析，綜觀民眾對服務的需求強度與評價，做為創新改善依據。 **3.服務大數據分析** 以為民服務網站或陳情系統資料進行服務案件型態、地域分佈、時間分布、服務對象(教育、性別、年齡)、回覆時限、服務滿意度…等相關數據統計分析或趨勢分析，據以創新改善服務。 4.未來可運用 AIoT 技術透過人工智慧(AI)即時分析物聯網(IoT)數據，轉化為可用資訊與具體決策供參酌。 **輿情蒐集與回應** **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，如留言板、民意論壇、 Facebook、i-voting、民意調查等。善用 Web 2.0社群網站、網路社群言論（如 FB、YouTube、Twitter、Line 等）及傳媒輿論蒐尋分析工具，觀測重要市政輿情趨勢。 **2.建立輿情回應機制** 對民眾陳情(含社群、輿情)意見回應，研訂標準作業流程，並掌握回應時效。(如、爭議訊息澄清專區)
三.**便捷服務遞送**過程與方式，	(一)擴大單一窗口業務涵蓋範疇，減除申辦	**單一窗口整合服務** 1.以民眾服務需求建置(臨櫃、電話或網站)單一窗口整合服務。

提升民眾生活便利度	案件所需檢附之書表謄本，提高**業務申辦便捷度**。 (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。 (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**。 (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。	2.以民眾服務需求，擴大單一窗口業務涵蓋範疇。 3.**整合服務流程**:以「區政線上 e 指通」為例，以「區」為申辦受理窗口、傳送各「業務主管機關」審查辦理，利用「免書證」 跨機關線上查調功能，推動跨單位、跨機關服務流程整合。迄辦理完成領件過程，可運用「主動通知」功能，以email提醒各階段的機關承辦人，簡訊通知申辦人。 4.**整合各機關線上申辦為「單一入口」**，匯集於市府網站主題網頁(貼心e服務)之機關業務項，宜設定「線上服務選單」:依「查詢」、「申請」/預約/租借..、線上「申辦」服務分類，方便民眾使用及機關整合。(一站式整合服務) (例
		精進服務遞送過程及作法 以資料為骨幹，應用5G通訊、人工智慧、物聯網、區塊鏈等串連市府服務與民眾需求，優化政府服務。 **1.政府資訊資源共用共享** 以政府一體的概念，跨單位、跨機關、跨縣市及中央政府資源共用共享，提供全程整合一站式服務。 **2.提升電子認證使用率，減除申辦案件需檢附之書表謄本。**(例如、運用全國戶政、役政、社政系統資源)。 **3.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)。 4.**匯集城市資料為骨幹**、運用 Opendata、API 資料開放平台、市政智慧儀表板，提供客製化服務資訊查詢。 5.重視資安維護及使用者個資權益保護。
		客製化民生應用服務 導入創新科技結合民生應用服務，整合市民「食、醫、住、行、育、樂」生活應用資料，提供「個人化數位生活服務」如、

		訊息通知、服務查詢、生活服務(高雄首選、微笑單車、共享機車、即時路況、天氣、運具搭乘動態…) 及小額支付。 配合國發會 MyData 平台資料，提供個人生活資料之查閱申請，讓日常生活更便捷。(例、城市資料平台、高雄市民服務平台、)
		加強服務行銷 運用市府網站、email、旅程接觸點(包含景點、活動、車站、休憩、超商、交通運具...)，或以網站搜尋引擎(關鍵字)、社群媒體(Facebook、YouTube 等) 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。**	**分眾適性(客製化)服務** **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。 **3.專人全程服務** 改變由民眾四處奔波洽辦業務的服務模式，由政府機關內部進行協調整合，提供專人到點全程服務。
		搭配複合策略-延伸服務據點 **1.善用在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。 **3.提供遠距服務** 考量遠距民眾需求，提供「視訊服務」或「網路服務」例如、視訊會議、調解、Skype、線上申辦、預約、雲端圖書借閱、APP 服務查詢。
		行動辦公室 運用網路及個人載具(筆電、手機、視訊設備…)、軟體，公文系統、公共服務資料互聯網絡，以行動化辦公室持續服務。

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。	**開放政府、透明治理** 加速市府行政、空間、管理、服務、生活應用資料匯集；如「市政決策支援」、「GIS地理資料」、「機關管理及服務資料」…，「民生應用資料」、Open data、API平台資料，經匯集、整合運用，提升行政及服務效能。 並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。
		公共服務智慧化管理 運用5G通訊、物聯網(IoT)、人工智慧及人工智慧物聯網(AIoT)、區塊鏈(Block Chian)科技，加快城市資料匯集、服務流程、管理、分析運用的速度。 (例如、智慧金融、智慧製造、車聯網、人流統計、智慧旅遊、智慧商圈、樂活社區、智慧路燈、城鄉社政照護、職場健康照護、智慧生活 VR/MR+AIoT 創新民生應用、智慧農耕、醫療產業…等。)
		強化政策溝通及對話交流 1.運用「市政決策支援」及「GIS空間整合資料 」輔助工具，公私部門大量綜合資料倉儲、分類歸納、跨資料庫線上分析處理，加值成有意義的資訊，便於使用者做決策分析。 2.**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。 3.**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，應適時導入民眾意見，透過實體管道:公民參與、公眾論壇、公聽會、工作坊…及 E 化管道實現對公共政策之參與，如、公共政策網路參與平台、網路提案、i-voting、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。

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。 (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。 (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。 (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**。	**以政府服務趨勢，規劃服務專案:** **整合服務功能，創新智慧服務** 以人為本，公共服務融入創新科技提升服務品質，主動感知並篩選出需要被服務的民眾，以及所需的服務內容，提供更好的資訊及更好的選擇，期達整合服務功能，創新智慧服務之目標。 1.創新科技導入客製化民生服務 2.全程行動數位化線上申辦 3.資料輸入一次到處可用
		數位創新加值運用(政府服務重點) 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。 1.連結政府及民間巨量資料，公私協力解決民眾關切問題。 2.運用人工智慧、物聯網、區塊鏈等數位科技，創新為民服務模式。 3.民生攸關之政府申辦業務，推動整合跨機關業務流程，提供民眾線上便捷服務。
		規劃社會關懷服務(政府服務重點) 關注服務對象社會經濟背景，解決因年齡、性別、族群等因素所造成之服務機會落差，促進社會包容及社會資源衡平使用。 1.因應地域特性與服務需求，提供在地化、客製化關懷服務。 2.透過法規調適及流程簡化，務實解決服務或公共問題。 3.運用公私協力或結合民間資源，落實關懷服務。
		服務永續 1. 服務措施能持續運作，並轉化為本機關或所屬機關例行性服務項目。 2. 服務措施可供其他機關(標竿)學習並具推廣應用效應。

伍、推動作法及權責分工

一、本府研考會:計畫研擬、宣導及辦理研習

1. 計畫研擬

依據「政府服務躍升方案」具體措施及評核重點指標，訂定「高雄市政府提升服務實施計畫」(以下簡稱本實施計畫)，函本府所屬機關分層推動，並依服務政策進行滾動更新。

2. 宣導及研習

為使各機關充分瞭解「政府服務躍升方案」內涵，規劃未來服務方向，本實施計畫函頒後，將辦理相關人員研習加強宣導。

3. 標竿學習

為擴散與深化政府服務躍升知能，本府將選定「政府服務獎」獲獎機關，辦理成果發表及經驗分享。

二、本府各機關及區公所: 依本實施計畫訂定「執行計畫」並督導所屬訂定「工作計畫」

1. 一級機關暨區公所：參考本實施計畫「肆、計畫內容」之「實施(參考)方法」，針對整體服務目標及所屬機關業務(單位)特性，參酌現行服務量能及資源配置情形，提出未來服務發展重點，訂定機關年度執行計畫，並定期依計畫執行情形及績效成果，滾動式檢討與更新。

2. 執行計畫訂定及修訂，應先確認民眾之期望與需求，開放多元管道邀集專家、學界、民間團體及民眾參與等廣納各方意見，協同參與服務設計。

3. 執行計畫函頒實施後，應主動公開於機關網站，並督導所屬機關依執行計畫訂定工作計畫。

三、 **本府二級機關，訂定「工作計畫」**

各二級機關應參照一級主管機關所訂定之執行計畫，審酌服務需求及業務特性，增列量化指標或具體推動作法，研訂年度工作計畫，經審定後公開於機關網站或服務場所。

陸、分層推動及管考

一、 平時查核

1. 一級機關暨區公所：應依所訂執行計畫加強辦理，定期進行平時測試及查核；並督導所屬機關，俾作為年度績效評核及推薦參獎之依據。

2. 二級機關：除接受一級主管機關之考核、訪查與輔導外，平時應自行管理考核，隨時檢討提升服務品質。

二、 不定期查核

本府得視實際需要，研訂計畫不定期查訪各機關。

三、 提報年度執行成果

1. 本實施計畫執行機關(單位)應於當年度結束後，於次年1月提送年度執行成果，由各主管機關彙整後併送本府研考會。

2. 當年度經獲本府推薦參與行政院「政府服務獎」機關，得以參獎申請書替代年度執行成果。

柒 、推薦參獎

本實施計畫實施對象應依據國發會及本府函頒之年度政府服務獎評獎作業規範，配合參加本府辦理之績優機關推薦評核作業。

本市茂林、桃源、那瑪夏區公所得參加本府推薦評核作業。

捌、 其他

一、 本實施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。

二、本府警察局依其主管警政署規定提報「提升服務計畫」備查，本府免提報。

玖、 附件

附件1　作業期程

附件2　執行計畫(參考格式)

附件3　工作計畫(參考格式)

附件1：作業期程

序號	作業項目	時程
1	修訂及函頒「高雄市政府提升服務實施計畫」	1月至2月
2	機關配合修定「執行計畫」及所屬「工作計畫」 (附件2、3)	2月至3月
3	本府各機關提送參獎申請書	2月
4	本府推薦參獎機關評選暨輔導	3月至5月
5	本府電話服務品質及禮貌測試(第1次)	上半年
6	函送行政院參獎	5月-6月
7	辦理本府提升服務研習	8月至12月
8	本府電話服務品質及禮貌測試(第2次)	下半年
9	本府辦理不定期查訪暨輔導(視業務運作)	9月至11月
10	各機關提報「執行計畫」或「工作計畫」年度執行成果	次年3月
	※以上作業時程得視實際狀況予以調整	

附件2 ：執行計畫(格式)

適用機關：<u>本府一級機關、區公所</u>

(機關全銜)<u>115年度</u>提升服務執行計畫

壹、計畫依據

「高雄市政府提升服務實施計畫」

貳、計畫目標

叁、實施對象

肆、計畫內容

執行要項		執行重點	執行單位
以下二欄說明: 同院頒「政府服務躍升方案」內容。		**本欄說明**: 本欄，請依機關服務量能及年度資源配置，可參考 **「實施(參考)方法」**研擬貴屬年度服務推動重點。	

伍、推動及管考

附件3 ：工作計畫(格式)

適用機關：本府二級機關(包含地政事務所、戶政事務所、衛生所…等)

(機關全銜) 115年度提升服務工作計畫

壹、計畫依據

「高雄市政府提升服務實施計畫」

貳、計畫目標

叁、實施對象

肆、計畫內容

工作要項		工作重點	業務單位
以下二欄說明: 同院頒「政府服務躍升方案」內容。		**本欄說明:** 1.本欄，請參照主管機關執行計畫、貴機關服務量能及資源配置。 2.可參考 「**實施(參考)方法**」研擬工作推動重點。	

伍、推動及管考