

高雄市政府研究發展考核委員會

110年度提升服務執行計畫

壹、計畫依據

依據「高雄市政府提升服務實施計畫」訂定本執行計畫。

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：本會各單位

肆、計畫內容

| 執行要項 | 執行重點 |
|----------------------|--|
| 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。 研訂110年度提升服務執行計畫，並公佈於本會網站及服務場所。 |
| 一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化 | <p>(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，並適時檢討改進流程與作業方式。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 訂立標準作業程序/SOP 訂立標準作業程序，包括流程說明及流程圖與核辦時限，於機關服務場所或網站，提供民眾申辦時參閱。 2. 服務人員專業能力注重服務人員提供服務時的態度、行為、外語能力及專業知識，確保服務人員能夠親切、主動的提供服務，並適時辦理研習，提升專業能力以勝任服務工作。 3. 定期檢討表單及作業流程：定期檢查或檢討各項作業流程及申請表單，減併表單或減少民眾應檢附的文件種類。 4. 建置線上申辦及「臨櫃收件續處案件」的標準作業規範(sop)登載，於機關服務場所或網站，提供民眾申辦時參閱。 |
| | <p>(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。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 外國人士服務 因地制宜考量外國人士服務業務量及需求，增列多語宣傳資料或通曉外語人士協助。 |

| 執行要項 | 執行重點 |
|--|--|
| | <p>3. 申辦案件臨櫃及線上多元查詢管道 積極辦理申辦案件臨櫃及線上進度查詢多元管道，在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，提供受理案件多元查詢管道(包含現場、電話、行動裝置、網路等)查詢。</p> <p>4. 逾期主動告知服務 主動提供申請人收件確認訊息，若案件處理超過標準作業時間應主動告知申請人逾期原因、辦理情形、預計完成時間。</p> |
| <p>(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。</p> | <p>1. 臨櫃主動引導服務 主動招呼臨櫃民眾提供諮詢服務，並引導至正確櫃台完成申辦程序。</p> <p>2. 辦理重要施政滿意度調查及電話服務品質及禮貌測試，並將結果送各機關據以改善。</p> <p>3. 友善洽公環境 營造友善節能洽公環境，規劃舒適便捷服務動線。例如等候區、自助影印機、血壓計、心臟刺激甦醒器等服務空間。</p> <p>4. 機關網站應提供多元及便利的資訊檢索服務，以及確保網站內容的正確性、資料即時更新及有效連結等，並通過無障礙網站標章認證。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描進入網站。</p> |
| <p>(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> | <p>1. 大數據分析 善用本府線上即時服務系統、派工系統累積之大數據進行陳情型態、地域分佈、回覆時限、滿意度…等相關統計分析，做為未來改善之參考。</p> <p>2. 鼓勵機關提升服務創新提案，推動績優服務個案互流學習。</p> <p>3. 鼓勵機關標竿學習 透過參訪、觀摩、研習或網路資訊學習，以提升服務。</p> |

| | 執行要項 | 執行重點 |
|--------------------------|---|---|
| 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 | 推動公民參與，運用多元參與工具，公私協力讓施政導入民意，更符合民眾需求。 |
| | (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. <u>更新常見問題集 (FAQ)</u> 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。 |
| | (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。 | 根據民調議題、對象及類型的不同，設計與執行專案滿意度調查，據以檢討改善既有措施。 |
| 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。 | 1. 全功能化單一窗口 以單一窗口全功能服務櫃台及 1999 團隊服務為基礎，提供民眾多元、整合之便民服務，以節省民眾的時間。 2. 客製化行動單一窗口 考量業務發展需求及個資維護安全，設置 API 服務界面推動客製化、行動化服務。 |
| | (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 | 1. 線上陳情通報服務 運用高雄一指通 APP，針對民眾需求開發線上陳情通報服務項目，方便民眾使用。 2. 行動化主題服務網頁 運用線上即時服務系統作為派工或陳情案件查詢辦理情形之單一入口，方便民眾即時了解已通報之派工或陳情案件最新的辦理情形。另為維使用者隱私，設計案號及通報者姓名始可查詢。 |
| | (三)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。 | 推動多元「公民參與」管道，建立公共參與討論平台。 |
| 四、關懷多元對象及城鄉差距，促 | (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。 | 分眾服務設施 機關應審酌業務狀況及內、外部顧客需求，重視性別平等及友善國際環境營造，提供銀髮族、外籍人士、新住民…等特殊族群合宜服務設施及引導資訊。 |

| | 執行要項 | 執行重點 |
|---|--|--|
| 進社 會資 源公 平使 用 | (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 協調律師公會於本市鳳山、岡山、旗山等區公所及四維行政中心等處廣開法律服務據點，提供民眾就近服務資源。 |
| 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. 政府資訊主動公開 依「政府資訊公開法」第7條主動公開各項政府資訊。 2. 政府資料開放 機關各項業務在無個資疑慮下應擴大開放資料或API供加值應用。市府各機關的公開資料應上載於「高雄市政府開放資料平臺」，方便各界運用。 3. 網站資料連結正確性 機關網站、網頁應以中、英文或多語呈現，資料定期更新維護，避免有錯誤、過期資訊或連結無效等情形。 |
| | (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「高雄市公民參與網」功能，彙總公民參與歷年成果及交流經驗，力促經驗傳承。 |
| | (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。 | 簡化流程，簡政便民 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。 |
| 六、掌握社 經發 展趨 勢，專 案規 劃前 瞻服 務 | (一)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。 | 運用線上服務系統 以網路方式提供給民眾(或內部顧客)網路即時查詢服務，利用資訊網絡管道提供民眾便利、彈性服務。 |
| | (二)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。 | 1. 創新為民服務模式-設置特定族群網路群組，即時反映民間建言及問題需求，協同解決民眾關切問題(例、市政顧問群組)。 2. 定期辦理產官學跨域會議，提升服務及施政品質。(例、委員會議) |

伍、管制考核

年度結束後，翌年1月由秘書室彙整提報年度執行成果。

陸、其他

本計畫執行期間，如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。

