

高雄市殯葬管理處112年度提升服務工作計畫

壹、計畫依據

高雄市政府民政局112年度提升服務執行計畫

貳、計畫目標

以「以民為本服務至上」的核心價值，重視民情、輿情，樹立親切服務形象，結合民間資源，提供全方位優質服務。

參、實施對象

本處所屬單位。

肆、計畫內容

執行要項		執行重點	執行單位
訂定「提升服務執行計畫」	訂定機關年度提升服務執行計畫，具體規劃為民服務工作。	依據高雄市政府提升服務實施計畫，訂定本機關執行計畫，計畫經審定後公開於機關網站。	本處各館課室
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，並適時檢討改進流程與作業方式。	1. 訂定標準作業流程(SOP)：訂定申辦案件(臨櫃、網路、行動)SOP，包括流程、說明、檢具文件、查閱、追蹤方式等。	本處各館課室
		2. 建立服務及時、一致性：訂定申辦案件辦理期限，確保於處理時限內完成。	第一殯儀館 第二殯儀館 墓政管理課 綜合企劃課 殯葬禮儀課
		3. 提升服務專業能力：注重服務人員專業及態度，熟稔服務流程及相關法規。運用多元管道(網路、研習、觀摩)精進學習，讓服務能力與時俱進。	本處各館課室
		4. 檢討各項作業流程：簡化申請表單，減併表單或減少民眾應檢附的文件種類，包括申請書(表)、同意書、授權書、證件等，推動無紙化服務。	第一殯儀館 第二殯儀館 墓政管理課

執行要項	執行重點	執行單位
<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>	<p>1. 服務資訊公開透明：於機關網站主動公開服務資訊，如服務項目、常見問題集 (FAQ、Q&A)、法規、應備表件等。</p>	<p>本處各館課室</p>
	<p>2. 申辦案件多元化查詢管道：提供受理案件多元查詢管道 (包含現場、電話，方便民眾查詢案件處理進度。</p>	<p>第一殯儀館 第二殯儀館 墓政管理課 綜合企劃課 殯葬禮儀課</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. 服務設施合宜程度：以友善環境方式規劃節能洽公環境及便捷服務動線，並進行辦公廳舍綠美化。充實核心設施或一般設施 (例如：單一窗口或多功能櫃檯、申辦動線、書表填寫範例、雙語標示、停車空間、等候區、性別或無障礙設施等)。</p>	<p>第一殯儀館 第二殯儀館 墓政管理課 秘書室</p>
	<p>2. 網站使用便利性：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及有效連結等，並通過無障礙網站標章認證。</p>	<p>第一殯儀館 第二殯儀館 墓政管理課 殯葬禮儀課 秘書室</p>
	<p>3. 檢覈服務行為友善性：定期辦理一般性業務或專案的「服務滿意度調查」及「電話服務品質及禮貌測試」，分析結果並據以改善。</p>	<p>秘書室</p>
	<p>4. 民眾臨櫃洽公的便利性：主動招呼臨</p>	<p>第一殯儀館 第二殯儀館</p>

執行要項	執行重點	執行單位
	櫃民眾提供諮詢服務，協助備齊所需證件或進行預審，並引導至正確櫃台完成申辦程序。	
	(四)因應業務屬性及其服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。	1. 鼓勵創新研究推動社會關懷服務：鼓勵員工市政創新提案，提升機關市政創新及智慧治理能力。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，因應業務屬性推動社會關懷服務。
	2. 鼓勵標竿學習：透過實地參訪或網路資訊，學習國內外績優機關為民服務績優作法。積極參加「政府服務獎」或國際性評獎，藉由參獎設定標竿自我躍升。	本處各館課室 第一殯儀館 第二殯儀館 墓政管理課 綜合企劃課 殯葬禮儀課
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。	1. 建置參與多元管道：與民眾有關的重大議題，運用多元管道導入民眾意見，如問卷、訪談討論等，蒐集民眾對服務需求。
		2. 善用異業結盟、專案委外：協同民間團體或透過公私協力、異業結盟、群眾智慧、專案委外等方式，推動公共服務。
	(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	1. 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

執行要項	執行重點	執行單位
	建議，適予調整服務措施。	回應時效。
		2. 收集及更新常見問題集 (FAQ)：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。
		3. 大數據分析：以社群網站或陳情系統資料進行陳情型態、地域分佈、回覆時限、滿意度等相關數據統計分析，做為未來改善之參考。
	(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。	辦理服務滿意度調查：根據服務對象及類型的不同，設計與執行一般性業務或專案之滿意度調查(問卷、現場按鈕、網絡民調)，以瞭解民眾對機關及各項服務措施的感受。
	(四) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	1. 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。
		2. 強化機關陳情管道、線上即時陳情服務系統功能及 FB 社群意見，有效處理民眾陳情、抱怨問題。
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，提高服務申辦便捷度。	1. 全功能化單一窗口： 建置全功能化單一窗口，提供民眾「一處收件、全程服務」，包括申辦、繳費、取件一櫃完成，並推動減章或

執行要項	執行重點	執行單位
	減少民眾申辦案件應檢附的書表謄本等紙本資料。	
	2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本：運用跨機關電子查驗，取代民眾檢附紙本佐證資料。	第一殯儀館 第二殯儀館 墓政管理課
(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. 開發線上申辦服務 (1) 以民眾實際需要，提供線上申辦服務，並重視跨平台通用性(即可支援各式載具及不同瀏覽程式使用)。 (2) 逐年提升線上申辦業務使用率、使用成長率、線上申辦業務可跨平台使用比率。 (3) 強化線上服務使用者隱私權保護措施。	第一殯儀館 第二殯儀館 墓政管理課 綜合企劃課 殯葬禮儀課 秘書室
	2. 強化跨平台通用服務 (1) 開發或強化跨機關通用平台功能，完備使用服務項目。 (2) 確保跨機關平台資料交流維護安全。	第一殯儀館 第二殯儀館 墓政管理課 秘書室
(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。	善用跨機關便民服務資訊平臺及跨域整合服務：運用市府「跨機關便民服務資訊平臺」及「跨機關便民服務線上申辦系統」功能，並擴增平臺使用機關數及服務項目，朝免附書證或紙本、簡化流程方向推動。	第一殯儀館 第二殯儀館 墓政管理課

執行要項	執行重點	執行單位	
	<p>(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。</p>	<p>服務成長及優化</p> <p>(1)突破成長： 機關運用優勢克服劣勢，考量機關任務、服務對象屬性、資源可運用程度後，排除各項不利因素達成服務目標。例、跨域整合服務、遠距視訊服務、行動戶所、網路直播行銷..等。</p> <p>(2)優化服務： 機關核心業務範疇內，設定服務目標，運用多元策略，提出符合機關任務、更具挑戰性、特色、吸引力、豐富性之服務措施。</p>	
<p>四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用</p>	<p>(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。</p>	<p>1. 分眾服務設施：審酌業務狀況及外部顧客需求，提供銀髮族、外籍人士、新住民...等特殊族群合宜的專屬性服務設施。</p>	<p>第一殯儀館 第二殯儀館 墓政管理課</p>
		<p>2. 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，運用行動科技服務，提供到家、到點服務。</p>	<p>第一殯儀館 第二殯儀館 墓政管理課</p>
	<p>(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。</p>	<p>善用社會資源延伸服務據點：善用在地社會資源，推動業務；如社區、民間社團(NGOs)等資源，協助政府服務訊息擴散或申辦服務。</p>	<p>第一殯儀館 第二殯儀館 墓政管理課 綜合企劃課 殯葬禮儀課</p>
	<p>(三)考量服務對象數位落差，發展網</p>	<p>提供行動市政服務：考量遠距民眾需求，以數位科技提供遠距服務。</p>	<p>本處各館課室</p>

執行要項	執行重點	執行單位	
	路服務或輔以其他方式，提供可替代的服務管道。		
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。	本處各館課室
		2. 資料開放運用：各項業務在無個資疑慮或去識別化下主動開放資料或 API 提供外界加值應用。公開資料上載於「高雄市政府開放資料平臺」，方便各界加值運用。	本處各館課室
	(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。	召開說明會或座談會藉說明會或座談會，聽取民眾對市政決策之意見。	第一殯儀館 第二殯儀館 墓政管理課 綜合企劃課 殯葬禮儀課
	(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。	精實內部作業落實分層負責：適時檢討及調整分層負責明細表，朝減章、減紙、便民的方向推動。	本處各館課室
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。	瞭解需求前瞻因應：透過說明會、座談會或區政會報等相關活動或會議，瞭解基層心聲及對市政期待事項，作為施政依據。	第一殯儀館 第二殯儀館 墓政管理課 綜合企劃課 殯葬禮儀課 秘書室
	(二)善用法規調適、資通訊技術應用及流程簡化，擴大本	1. 運用線上服務系統簡化流程：擴展網路申辦服務項目，包括民眾線上申	第一殯儀館 第二殯儀館 墓政管理課

執行要項	執行重點	執行單位
機關或第一線 機關服務措施 的運作彈性。	辦、線上繳費、預約服務等方式之服務，提供民眾便利、彈性服務。	
	2. 雲端應用服務：運用雲端科技，提供民眾不限場域、時間、實體設施的服務。	第一殯儀館 第二殯儀館 墓政管理課 秘書室
	3. 智慧辦公：以行動服務、物聯網、BI商業智慧系統或運用 Web2.0，強化公務服務、決策支援及資料互聯的智慧辦公，提升行政效率。	第一殯儀館 第二殯儀館 墓政管理課 綜合企劃課 殯葬禮儀課 秘書室
(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。	跨域合作： 結合社會資源，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。	第一殯儀館 第二殯儀館 墓政管理課 綜合企劃課 殯葬禮儀課 秘書室
(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擴散效應。	本處各館課室

伍、推動及管考

- 一、 平時查核：除接受民政局督導外，本處依本計畫自行不定期檢討改進服務品質。
- 二、 年度查核：各單位依本處所訂工作作計畫積極辦理，另配合通知提送執行成果，以隨時檢討改進為民服務工作。