

高雄市殯葬管理處114年度提升服務工作計畫

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、 高雄市政府提升服務實施計畫。

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

本處各單位。

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」 | 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。 | 本處各館課室 |
| | 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。 | 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 |
| | 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。 | 本處各館課室 |
| | 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 | 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>權書、證件等，推動無紙化服務。</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> |

| 執行要項 | 執行重點 | 執行單位 |
|--------------------------|---|--|
| | 4.民眾臨櫃洽公的便利性：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，並引導至正確櫃台完成申辦程序。 | 第一殯儀館 第二殯儀館 |
| | (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。 |
| 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。 |
| | | 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)善用各類意見調查工具與機制，蒐 | 1.建立輿情回應機制：針對民眾意見、抱怨及新聞輿 |

| 執行要項 | 執行重點 | 執行單位 |
|---|--|--|
| 集民眾對服務的需求或建議，適予調整服務措施。 | 情，設有相關的回應機制，妥善掌握回應時效。 | |
| | 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。 | 本處各館課室 |
| | 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。 | 秘書室 |
| (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。 | 第一殯儀館 第二殯儀館 墓政管理課 |
| (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。 | 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 |
| | 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。 | 秘書室 |
| 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 | 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、 |

| 執行要項 | 執行重點 | 執行單位 |
|---|---|--|
| | <p>高服務申辦便捷度。</p> | <p>繳費、取件一櫃完成，並推動減章或減少民眾申辦案件應檢附的書表謄本等紙本資料。</p> |
| | <p>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。</p> | <p>第一殯儀館 第二殯儀館 墓政管理課</p> |
| <p>(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。</p> | <p>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。</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 秘書室</p> |
| | <p>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。</p> | <p>第一殯儀館 第二殯儀館 墓政管理課 秘書室</p> |
| <p>(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。</p> | <p>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。</p> | <p>第一殯儀館 第二殯儀館 墓政管理課</p> |

| 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>本處各館課室</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 |
| 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。