

高雄市政府行政暨國際處111年度提升服務執行計畫

壹、計畫依據：高雄市政府提升服務實施計畫。

貳、計畫目標

- 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：本處各科室。

肆、計畫內容

執行要項 (內容/同本實施計畫具體措施)	執行重點	執行單位
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	(一)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，訂定本處執行計畫據以推動。計畫經審定後公開於本處網站。
	(二)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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 督導保全人員執勤情形，巡查人員隨時機動巡視，遇有緊急狀況立即疏處。 2. 定期督導總機人員接線應答品質，使民眾來電能感受更親切迅速的服務。 3. 依據規費法規定每3年進行本處經管場地使用管理規則檢討及調整。 4. 薦派同仁前往參與各式研討會暨教育訓練，培養多元領域專業素養，並對內辦理公文管理系統、檔案管理及資訊安全講習，強化同仁專業知能。 5. 不定期針對共通文書處理缺失，並透過修正不合時宜的法令規範，函

		<p>請各機關改進遵循。另辦理機關檔案管理考核與市府金檔(質)獎評獎，精進機關檔案管理知能。</p> <p>6. 提供民眾消費爭議線上、傳真及臨櫃等辦理方式，並訂立標準作業流程，提供民眾申辦參閱。</p> <p>7. 對於資料填寫不清楚案件，主動用電話詢問並告知處理流程及提示正確格式與範例，以免延誤處理時效。</p> <p>8. 運用行政院提供之全國線上申訴服務平台，讓民眾有更多元便利申訴管道。</p>	<p>消費者保護室</p> <p>消費者保護室</p> <p>消費者保護室</p>
(三)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>1. 於本處網站及辦公處所設立檔案應用專區，提供民眾有關申請檔案閱覽、抄錄或複製之作業流程與費用等資訊，俾利民眾申辦時參閱，並主動告知申請人處理程序及辦理期限。</p> <p>2. 國際交流專區登載聯絡電話與電子信箱。</p> <p>3. 於本處網站公布申請市長中堂、輓額之流程及處理程序。</p> <p>4. 民眾消費爭議事件提供電話及臨櫃諮詢服務，調解現場有專人引導民眾。</p> <p>5. 於辦公室及消保資訊網站公布服務資訊及申辦流程，並主動告知處理程序及辦理期限。</p> <p>6. 消費爭議申辦或諮詢案件，提供現場及電話或線上等多元申訴及諮詢管道，以維消費者權益。</p>	<p>文書科</p> <p>國際科</p> <p>機要科</p> <p>消費者保護室</p> <p>消費者保護室</p> <p>消費者保護室</p>	
(四)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>1. 定期辦理「電話服務品質及禮貌測試」，規範員工接聽電話應有禮貌，增進電話服務品質，提升機關形象。</p> <p>2. 辦理監察院地方機關巡察，籌組任務編組，協助受理民眾陳情。</p> <p>3. 設立場域雙語指示牌，引導洽公民</p>	<p>視察室</p> <p>視察室</p> <p>總務科</p>	

		<p>眾及同仁方便、快速且確實找到洽公地點。</p> <p>4. 於四維及鳳山行政中心電梯內設置海報夾，提供市府機關學校免費張貼海報，延伸本府服務市民朋友的觸角，讓市政府服務更資訊化、生活化、活潑化。</p> <p>5. 配合節慶佈置四維及鳳山行政中心公共空間，營造節慶氛圍。</p> <p>6. 辦公廳舍每日進行環境整理，綠美化辦公環境，並派員不定期巡查環境，及每年辦理3次四維及鳳山行政中心環境清潔檢查。</p> <p>7. 落實環保工作，包括垃圾分類、資源回收。</p> <p>8. 於承辦人座位桌上設置「雙語職名牌」，方便民眾洽公。</p> <p>9. 四維行政中心1樓及鳳山行政中心前棟大樓5樓設置哺集乳室，關懷哺乳婦女，營造友善空間。</p> <p>10. 定期辦理飲水機濾心更換、飲用水水質檢測，提高民眾洽公環境安全性及舒適性。</p> <p>11. 辦理四維及鳳山行政中心中央空調系統及附屬設備汰換工程，營造舒適洽公環境。</p> <p>12. 辦理四維行政中心西側2部緊急電梯控制系統整修工程，提升電梯使用效率及延長使用年限，達安全使用兼顧節能減碳效果。</p> <p>13. 定期辦理建築物安全、消防檢測、高壓用電檢測、中央空調定期保養及空氣品質檢測。</p> <p>14. 四維行政中心中庭大廳 LED 電視牆，除平時輪播市政新聞、政策宣傳影音資料外，並可將市府現場舉辦之活動即時投放於大尺寸螢幕平台上，增加整體活動及政策之推動效益。</p>	<p>總務科</p> <p>總務科</p> <p>總務科</p> <p>總務科</p> <p>總務科</p> <p>總務科</p> <p>總務科</p> <p>總務科</p> <p>總務科</p> <p>總務科</p> <p>總務科</p>
--	--	--	--

		<p>15. 於四維及鳳山行政中心1樓電梯口設置「高雄市政府資訊導覽機」，提供洽公民眾查詢樓層及局處資訊、會議及活動場地位置、關於高雄及市府沿革、全球姊妹市資訊、近期活動內容等。</p>	文書科
		<p>16. 提供市府各機關、學校、民間公益團體免費於導覽機託播活動海報、宣導影片等訊息，提供市民更便捷之資訊化服務。</p>	文書科
		<p>17. 機關網站提供使用者為導向概念及 RWD(響應式網站設計)介面，提供友善便利的瀏覽體驗；並採以使用者分群及主題專區等概念設計版面配置，提供友善便利的網站使用體驗。</p>	文書科
		<p>18. 機關取得無障礙網站標章認證，網站明顯處提供網址 QR code，並提供中、英文版本網頁資訊，確保內容正確性及連結有效性。</p>	文書科
		<p>19. 1950消費者服務專線，由專人接聽；不定時對櫃台服務人員作教育訓練，以提升服務人員的專業能力。</p>	消費者保護室
		<p>20. 櫃台放置消費爭議申訴書填寫範例供民眾參考，並提供沙發座椅及書報等，讓等候民眾享有舒適友善空間。</p>	消費者保護室
		<p>21. 提供消費調解友善舒適空間，並激勵櫃台服務人員「身在公門好修行」，以提升服務人員有品質的友善服務。</p>	消費者保護室
		<p>22. 備齊消費調解各項書表文件放置櫃台，並由服務人員協助說明、填寫或引導，以一次到位方式提供快速方便洽公程序。</p>	消費者保護室

	<p>(五)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>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 鼓勵員工對於市政發展提出創新思維或興革建議，參與市府創新案件評選，以提升行政效能，強化公共服務品質。 2. 辦理金檔獎評鑑，並邀請專家學者或曾獲金檔(質)獎機關、人員參與，以提升檔案管理績效及檔案管理人員素質，增進檔管知能。 3. 開辦國際事務相關訓練課程，鼓勵對參與國際事務具興趣或從事涉外業務之本府同仁參與學習，增進推動國際事務方面知能。 4. 賡續辦理職工研習講座，充實工作專業職能及調劑身心靈精神生活，以提升工作效能。 5. 開放首長職務宿舍(市長官邸)部分空間提供公益性團體舉辦公益活動使用，提升空間使用效能，發展優質服務。 	<p>視察室</p> <p>文書科</p> <p>國際科</p> <p>職工管理科</p> <p>總務科</p>
<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>善用社會資源，與財團法人法律扶助基金會高雄分會合辦債務清理法律諮詢服務，每周五上午由駐點律師至本處消費者服務中心提供諮詢服務，協助經濟弱勢之卡債族重建生活。</p>	<p>消費者保護室</p>
	<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>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 於本處網站設置「行政暨國際處意見信箱」，對於民眾之建言，立即檢討處理，並請業務單位將處理結果答復民眾。 2. 於本處網站常見問答提供「申請檔案複製之費用」及「如何訂閱市府電子公報」之資訊。 3. 針對消費事件，對於民眾及媒體反映或建議事項，均公開接受諮詢，俾協助解決問題。 4. 如發生全國性消費事件，除掌握本市的情況及處理進度外，並適時發布新聞，讓市民充分瞭解。 5. 於本處網站常見問答(FAQ)提供「文書、檔案管理」、「國際事務」、「場 	<p>視察室</p> <p>文書科</p> <p>消費者保護室</p> <p>消費者保護室</p> <p>總務科 文書科</p>

		地管理」、「人事、政風」及「為民服務」等資訊，供民眾參閱。	國際科
	(三)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	由本府單一簽入網之「線上即時服務系統」受理市長信箱與1999專線陳情案，分由負責科室承辦，並追蹤案件進度，提醒承辦人答復民眾處理情形，提高民眾的滿意度。	視察室
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，提高業務申辦便捷度。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供單一窗口申請會議場所及市府中庭空間洽借服務。 2. 於本處網站提供四維、鳳山行政中心及首長職務宿舍(市長官邸)場地申請書等相關表單下載服務，並於網站上提供各場地照片，提供借用單位事先了解場地狀況，上述資訊並同步上載於「高雄市政府開放資料平臺」。 3. 設置專人接聽申訴或諮詢電話，並成立單一窗口彙整申辦案件，以利消費者查詢。 	總務科 總務科 消費者保護室
	(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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 為全面提升及建全市府公文電子交換服務範疇，訂定「高雄市政府公文電子交換作業要點」，俾提供民間組織及團體使用市府公文電子交換服務。 2. 於本處網站建置市長中堂輓額線上申辦服務，並讓民眾線上查詢申辦進度，提供多元、便捷服務管道。 3. 持續優化第二代基層人事服務系統(KPSN)，確保職工人事管理服務品質。 4. 設置「消費者保護資訊」網頁，並於本府全球資訊網站上設捷徑圖示，方便民眾進入，亦可連結至各相關網站，方便民眾使用。 	文書科 機要科 職工管理科 消費者保護室
	(三)推動跨單位、跨機關服務流程整合及政	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本處網站提供市府各會議室及活動場地申請查詢、檔案應用服務及 	文書科

	<p>府資訊資源共用共享，提供全程整合服務。</p>	<p>中堂輓額申請，方便民眾簡化申辦流程及無紙化服務。</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. 提供市府第二代公文管理系統自然人憑證認證登入機制，並導入線上簽核流程，提高使用比例。 3. 結合本府各相關機關辦理聯合稽查，以保障民眾生命、身體、財產上的安全。 4. 本處網站建置市府公報、國際交流、消費者保護資訊、績優員工故事專題、遊說法資訊、統計資料、性別齊步走等專區服務，整合跨單位資訊，方便民眾尋找主題資訊。 	<p>文書科</p> <p>消費者保護室</p> <p>文書科 國際科 消費者保護室 職工管理科 視察室 會計室 人事室</p>
	<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>本處網站提供連結各互動式電子參與管道頁面，提供民眾即時及友善之網路溝通環境。</p>	<p>文書科</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>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 定期清潔及維修管理哺乳室，營造友善母乳哺育環境。 2. 本府四維與鳳山行政中心樓層配置以中、英文雙語方式呈現，營造國際化親善環境。 3. 本府四維與鳳山行政中心大門入口設無障礙坡道，供身障人士方便進府洽公。 4. 提升市府第二代公文整合系統無障礙作業環境友善度，以提供身心障礙同仁更完善的工作環境。 5. 每月召開之消費爭議調解案件，就消費者及業者居住區域及交通便利等因素，安排調解之序位，便利前來辦理調解。 	<p>總務科</p> <p>總務科</p> <p>總務科</p> <p>文書科</p> <p>消費者保護室</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。	應邀至各機關學校或民間團體辦理教育宣導活動，讓正確消保知識深入紮根，進而融入生活中；並使參與人員了解消費爭議應透過正確的諮詢、申訴管道，方能保障自身權益、有效解決問題、避免交易糾紛，以提升消費品質。	消費者保護室
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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本處網站建置資訊公開專區及各科室成果展示頁面，主動公開與組織職責及服務措施等相關資訊。 2. 建置市府電子公報網站，定期發行電子公報，並提供民眾訂閱電子報服務，增進民眾瞭解市政資訊及相關權益。 3. 對外提供之可編輯文件均包含 ODF 文書格式，非可編輯文件均採 PDF 文書格式提供民眾下載運用。 4. 盤點本處可開放資料，公布於市府開放資料平臺，並定期檢視更新。 5. 於本處網站設置最新訊息網頁，不定期更新，提供民眾國際交流、消費者保護及徵才等訊息。 	各科室 文書科 文書科 文書科 國際科 職工科 消費者保護室 人事室
	(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。	受理民眾透過1999免付費電話、市長信箱、本處意見信箱等多元參與管道，提供建言，並請業務單位將處理結果通知民眾。	視察室

	<p>(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。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 落實推動本府第二代公文整合系統線上簽核作業，並依業務權限分層負責，朝減紙、簡政便民的方向推動，提升為民服務品質。 2. 針對公文檢討分析，並檢視業務流程，以落實簡化文書處理，減少核章、紙本公文的數量。 3. 適時檢討現行消費爭議處理作業或服務方式暨精進作為。 4. 適時配合機關修編及實際業務需要檢討分層負責明細表，使之聚焦核心業務。 	<p>各科室</p> <p>文書科</p> <p>消費者保護室</p> <p>人事室</p>
<p>六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務</p>	<p>(一)主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 隨時關注重大或與消費者有關議題，透過意見蒐集或實地查訪，提報現況，有效解決爭議。 2. 主動積極瞭解影響消費者重大議題，並掌握最新法規；透過多元管道蒐集相關意見或業務知能。另基於專業及時效性，邀請各相關機關派員與會，以協助申訴案件圓滿完成。 	<p>消費者保護室</p> <p>消費者保護室</p>
	<p>(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。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供線上「市府電子公報」免費訂閱服務、申請檔案應用服務。 2. 民眾來電詢問消費爭議事件，主動告知請其儘量利用資訊網路管道辦理。 	<p>文書科</p> <p>消費者保護室</p>

	<p>(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。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 成立鳳山行政中心志工隊，提供「引導洽公民眾至各承辦機關」、「扶助老弱行動不便者」、「量血壓服務」及「協助市府各機關進行重要文宣宣導」等便民、親民服務事項。 2. 運用志工協助消費爭議諮詢服務，解決人力不足現象。 3. 與在地消費者保護團體合作或交流，共同確保消費者權益。 4. 與法律扶助基金會合作，開辦債務諮詢服務，提供更多元的服務。 5. 針對突發性、跨域的重大消費者保護事件，結合南部三縣市，採取一致性的共同發表聲明及宣達立場之作業模式來處理。 	<p>總務科</p> <p>消費者保護室</p> <p>消費者保護室</p> <p>消費者保護室</p> <p>消費者保護室</p>
	<p>(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。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 賡續辦理績優基層人員選拔，以激勵士氣，提升基層人員對組織的認同感，發揮工作潛能。 2. 配合疫情狀況，適時結合其他政府機關活動之機會，以跨域整合方式共同辦理廉政行銷，提供民眾廉政資訊。 	<p>職工管理科</p> <p>政風室</p>

伍、考核與獎勵：

為落實服務績效評估，本計畫執行期間，本處除配合市府研考會查核外，各實施單位應加強平時服務品質之測試及查核，針對缺失隨時改進。

陸、其他：本執行計畫若有未盡事宜，得依實際需要適時修正。