

## 高雄市鹽埕區公所提升服務執行計畫

### 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

本所各課室及里辦公處人員

### 肆、計畫內容

執行要項		執行重點	執行單位
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。	依本所業務特性、服務對象需求及年度重點工作，研訂執行計畫，並公布於本所網站。	秘書室
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. 依法令規定訂定臨櫃窗口相關業務之標準作業流程及檢附申請書表附件，並刊登網站供民眾參閱。	各課室
		2. 定期檢討各項表單及作業流程，並將相關表件置本所網站供民眾下載參用。	各課室
		3. 以簡政便民服務為宗旨，不定期檢討不合時宜及申辦流程，。	各課室
		4. 鼓勵服務人員運用多元管道持續學習新知，充實本身技能，並注重服務禮節及電話禮貌。	各課室
		5. 民眾臨櫃或電話諮詢案件，一次完整告知申辦相關文件及規定，避免民眾往返奔波及重複洽詢。	各課室
		6. 適時告知民眾線上申辦流程及作業方式(如線上聲調解、區政線上e指通)，鼓勵民眾善用線上服務，減少現場申辦及等待時間，以提升服務品質。	各課室
	(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	1. 於本所網站、公布欄或服務櫃台公告各項業務申辦表單、作業流程及期限等供民眾參閱。	各課室

	度。	2. 申辦書表放置服務櫃檯供民眾參用。	各課室
		3. 受理申辦案件，詳細告知民眾申辦作業流程及所需期程，遇逾限案件主動聯繫告知申請人逾期原因、申辦情形及預計完成時間，並儘量配合申請人採行多元方式回復。	各課室
	(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。	1. 推動第一線服務人員起身招呼運動，主動引導及服務臨櫃民眾，協助完成申辦流程。	各課室
		2. 推動員工服務禮貌運動，進行不定期進行電話禮貌測試，隨時掌握員工電話服務態度。	各課室
		3. 於行政大樓一樓設置無障礙坡道，並規劃設有洽公民眾專用機車、殘障專用及母嬰親善停車位，便利洽公民眾。	秘書室
		4. 設置雙語引導標示及人性化服務櫃台設施，方便與民溝通，達到親民、便民之服務目標。	秘書室
		5. 持續推動辦公環境綠美化及藝術化，不定期檢查洽公環境設備，適時改善或更新，以符服務需求。	秘書室
		6. 設置民眾休息區及閱報區，提供(iTaiwan)免費上網無線網路。	秘書室
		7. 利用多元化管道(如便民服務手冊、新聞稿、網站、臉書粉絲專頁、字幕機、各項集會及大型活動)宣導與攸關民眾之各項施政措施及執行成效，並於服務台設置政府宣導資料區，供民眾索取。	各課室
		8. 依服務功能建置公所網站，通過無礙網站標章認證，以方便民眾瀏覽與查詢，且不定期檢視網站內容之正確性及連結之有效性。	各課室
	(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。	1. 每年訂定提升服務執行畫，落實優質服務。	秘書室

		2. 配合無紙化及便民政策，採用系統平台方式協助申請人查調申辦資料，或藉由民眾授權方式向他機關線上調閱或以傳真方式協助取得佐證資料，提升便民服務。	各課室
		3. 積極推廣市府各機關業務線上申辦平台及線上預約服務平台。	各課室
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. 鼓勵區內店家、社區發展協會、宗教團體等配合公部門推展社會公益服務。	各課室
		2. 辦理各項活動時，藉由問卷調查方式，蒐集服務對象意見，列為檢討修正方向。	各課室
	(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. 蒐集民眾申辦案件常用 Q&A 及相關宣導資料置放本所櫃檯或網站，供民眾參閱，並適時檢視及更新資訊。	各課室
		2. 以官網設置意見信箱及 FACEBOOK 留言機制，提供民眾意見反映管道，並由業務承辦直接回覆；遇跨課室業務，則由主任秘書邀集相關課室協調處理。	各課室
		3. 每月公布各課室公文(含民意反映案件)處理時效，做為課室主管督管及未來改善之參考	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。	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、網絡民調等)，瞭解民眾對機關及各項服務措施的感受。	各課室
	(四) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	各項民意回應(含網路社群)皆由專人負責並掌握時效，並持續針對民眾意見追蹤處理並做為改進之依據。	各課室
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。	1. 建置單一多元服務窗口，依業務屬性由承辦主動上前全程協助，提供民眾一櫃完成申辦服務。	各課室
		2. 運用跨機關共用資訊平台，或藉由民眾授權方式向他機關線上調閱或以傳真方式協助取得民眾申辦案件佐證資料，以減少核章數及簡化民眾申辦流程。	各課室

	(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。	積極推廣市府各機關業務線上申辦平台及線上預約服務平台，鼓勵民眾善用跨平台通用服務，節省現場申辦等待時間。	各課室
	(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。	1. 使用跨機關便民服務平臺協助民眾查調相關資料，以達簡化流程，減少民眾申辦證明的路程及時間；另對民眾陳情案件使用跨機關服務平台查調資料，俾利協助民眾處理解決問題。	各課室
		2. 重視資安維護及使用者個人資料權益保護。	各課室
	(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。	本於政府一體概念，關注社經發展新趨勢，運用本所官網、facebook，配合各主管機關政策，加強服務行銷，為民眾提供即時訊息。	各課室
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。	依申請人的特殊性，如高齡或行動不便者，提供適宜的專屬性服務，例如里幹事下里到宅服務。	各課室
	(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。	結合民間社團、宗教團體執行照顧服務並協助發送政府相關訊息。	各課室
	(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。	1. 考量服務對象數位落差，攸關區民重要事項，同步以於里辦公處或人口密集處，懸掛紅布條、張貼海報或刊登電子字幕機方式公告。	各課室
2. 考量遠距民眾需求，提供如線上申辦等服務，以減少民眾申辦時間及困擾。			
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。	於官網及公布欄主動公開相關業務資訊，隨時檢視，即時更新。	各課室
	(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。	1. 籌組婦女社會參與小組，適時提供區政建設建議。	民政課
2. 設置官網民意信箱並開放臉書粉絲專頁留言功能，提供多元民意反映管道。		各課室	

	(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。	1. 運用跨機關共用資訊平台，達到減少核章數及簡化流程目的。 2. 不定期檢討申辦作業流程及修正，俾利提升為民服務品質。	各課室 各課室
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。	1. 里幹事下里服務時主動發掘里內公共問題，即時維護改善。	民政課
		2. 鼓勵里長、里幹事透過里政APP方式反映里內問題，以即時通報權管機關處理。	民政課
	(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。	配合區政線上 e 指通服務平台，將適合線上申辦或預約項目，採線上辦理並鼓勵民眾使用，以提供民眾便簡、省時的服務。	各課室
	(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。	結合民間資源協力推動公共服務。	各課室
	(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。	運用社會資源(志願服務人力)力求有價值之創新服務型態與方式，以較少的成本得到更好的服務品質，創造政府及機關正面形象。	各課室

## 伍、推動及管考

一、平時查核：結合主管會報，確實檢討改進為民服務工作。

二、年度查核：配合高雄市政府辦理年度政府服務獎評獎期程，自行規劃獎懲事宜。

## 陸、其他

本執行計畫經區長核定後實施，如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。