

高雄市大寮區公所 107 年度提升服務執行計畫

壹、計畫依據

依據高雄市政府107年1月29日高市府研發字第10730149200號

函頒「高雄市政府107年度提升服務實施計畫」研訂。

貳、計畫目標

- 一、以「顧客導向」理念，提升親切便捷服務、型塑專業、便民、高效率的優質公共服務形象。
- 二、提供友善「網路服務」，促使政府資訊透明化，確保民眾知的權利與資訊使用權。
- 三、以「資源共享」原則，整合運用機關及社會資源，開發新服務措施，提升卓越服務品質。
- 四、打造綠色大寮，發揮「區域特色」，提升整體居住環境品質，共同創造宜居城市。

參、實施對象

本所各單位。

肆、計畫內容

執行要項		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品質執行計畫，具體規劃為民服務工作。	依據高雄市政府 107 年度提升服務實施計畫，訂定本所執行計畫據以推動。計畫經審定後公開於本所網站。	秘書室
	(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	1. 訂定標準作業流程 訂定申辦案件標準作業流程，並登載於機關網站、服務場所，提供民眾申辦時參閱。	秘書室 各課室
		2. 提升服務專業能力 注重服務人員專業及態度，熟稔服	各課室

	辦案件處理的正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。	務流程及相關法規。 定期舉辦或遴薦同仁參加業務法規講習課程，如採購法、地方制度法、人事法規等，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，包括申請書(表)、同意書、授權書、證件正本、影本、謄本等。	各課室
		4. 每年至少辦理 1 次內部控制檢討會議。	會計室
(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。	1. 於服務場所及網站主動公開服務相關資訊，如服務項目、常見問題集(FAQ、Q&A)、窗口資訊、相關法規、標準作業流程、應備表件、書表範例等。	各課室	
	2. 提供民眾多元查詢管道(包含現場、電話、網路、行動裝置，案件公告。		
	3. 提升臨櫃或電話諮詢「正確性」、「一次完整告知」之專業能力，避免讓民眾多次洽詢申辦。		
(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。	1. 由志工主動招呼民眾提供服務，並引導至正確櫃台完成申辦程序。	各課室	
	2. 定期辦理「服務滿意度調查」及「電話服務品質及禮貌測試」。	秘書室	
	3. 建置中英文雙語化指示牌，並持續改善辦公環境動線與方向引導標示。	秘書室	
	4. 備齊各類申請書表(含填寫範例)、寫字用筆及老花眼鏡等，提供洽公民眾使用。	秘書室	
	5. 加強辦公室環境清潔工作，並維護各項服務設施，俾提供民眾舒適完善的洽公環境。	秘書室	
	6. 加強無障礙設施，辦理無線上網服務，提供(i-Taiwan 免費上網)，	秘書室	

		設置書報閱覽區供洽公民眾休憩。	
		7. 本所網站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。	秘書室
		8. 本所對外宣傳行銷時，提供網址QR Code，方便民眾以行動裝置掃描進入網站。	各課室
	(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。	1. 鼓勵同仁積極參與市政創新提案，並獎勵績優績效人員。	各課室
		2. 透過實地參訪觀摩或網路資訊查詢，學習國內外績優機關為民服務績優作法。	人事室
		3. 積極參加各項競賽(例如政府服務獎、金檔獎、人事、役政、民政、社政等各項業務評鑑、數位學習競賽等)藉由對外參獎提升服務品質，樹立機關良好形象。	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. 建置民眾建言多元管道，包含人民陳情案件、區長信箱、臉書留言…等多元溝通管道，暢通民眾意見反應。	秘書室
		2. 利用各項會議、活動、場合及社區社團會員大會等場所，進行政策宣導與溝通	各課室
		3. 配合 1999 市民專線及線上服務系統管理及縝密的管制追蹤考核制度，迅速答覆民眾建議事項。	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. 針對民眾意見、抱怨及新聞輿情，設有相關的回應機制，並針對處理結果，分析檢討改進，進而產出新的服務措施。	各課室
		2. 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。	各課室
		3. 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、	秘書室

		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。	1. 定期辦理本所為民服務滿意度調查,並對調查結果進行分析與檢討,以作為改進服務措施及提升整體滿意度之參考。	政風室
		2. 辦理員工滿意度問卷調查,提供發聲管道,俾瞭解同仁內在感受,實質提升同仁向心程度,促進機關整體提升。	人事室
		3. 成立「facebook」粉絲專頁,不定期發布活動訊息並提供民眾建言平台,確保民眾的意見確實被傳達與妥處。	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,提高業務申辦便捷度。	1. 核發土地使用分區證明服務窗口,隨到隨辦、當日取件。	各課室
		2. 非臨櫃辦理業務項目,由里幹事親送申請書表並代為送件,減少民眾親洽。	
		3. 規劃辦理中午不打烊服務,便利上班民眾能利用中午休息時間洽公。	
		4. 本所網站建置各課室所經辦業務之「表單下載區」,並定期更新資料,便利民眾下載與填寫。	
	(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. 本所網頁連結高雄市政府民政局線上調解聲請服務,提供民眾線上調解聲請、調解進度查詢、調解文件下載等相關服務,減少民眾往返奔波及簡化流程便捷服務。	秘書室
		2. 設置主題分類之跨機關資訊整合平台「網路e櫃台」,方便民眾找尋主題資訊。	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。	1. 配合推動電子謄本政策及朝免附書證或紙本、簡化流程方向推動,於民眾申辦地政及土地使用分區證明等業務,運用「高雄市地籍圖查詢系統」及連結「高雄市土地使用分區及都市計畫資訊核發系統」,查詢	經建課

		所需資料免除民眾檢附謄本文件。	
		2. 連結「戶役政單一簽入系統」，查詢役男申請家庭因素服替代役、補充兵役及申請提前退役等案件所需戶籍資料，免附戶籍謄本。	兵役課
		3. 申辦案件，如法定親屬及非法定親屬(例如前配偶、非婚生子女之生父或生母)，礙於個資料者，由本所協助查調戶籍資料，免附書證，簡化流程便捷服務。	社會課
	(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。	1. 提供多元的網路民意表達或市政參與管道，本所網站設置「與民互動」專區，提供民眾反映意見。並善用臉書等社群言論(如 FB、YouTube、Twitter、LINE 等)，觀測重要市政輿情趨勢。	秘書室
		2. 本所網站首頁連結 Facebook 粉絲專頁、Youtube，提供民眾友善網路溝通環境。	秘書室
		3. 主動結合社區發展協會、社團、民間企業及地方公益團體…，辦理為民服務活動，擴散公所服務訊息及功能。	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	(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。	1. 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。	各課室
		2. 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。	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	1. 主動結合社區發展協會、社團、民間企業及地方公益團體…，辦理為民服務活動及社會救助，擴散公所服務訊息及功能。	各課室
		2. 各里里幹事為提供服務可近性，延伸服務據點，每日下午在各里辦公處服務，擴散或申辦服務。	民政課
		3. 結合里內志工團體參與環境清潔工作。	民政課

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. 依「政府資訊公開法」第 7 條主動公開各項政府資訊。	秘書室	
		2. 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。 公開資料並上載於「高雄市政府開放資料平臺」，方便各界加值運用。	各課室	
		3. 網站採中、英文呈現，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。	秘書室	
		4. 網站符合無障礙規範之要求，通過無障礙 A+ 檢測，落實國家通訊傳播委員會無障礙網路空間服務網。	秘書室	
	(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. 成立婦女社會參與促進小組，開辦講座及教學課程，鼓勵婦女朋友積極參加公共活動，透過參與活動表達訴求。	民政課	
		2. 透過里鄰長文康活動及民眾參與之各項活動，蒐集民眾對本所之興革建議。	民政課	
		3. 提供多元電子參與管道：市長信箱、線上即時服務系統、區長信箱及粉絲專頁…等，回應民眾建言與民眾互動。	秘書室	
	(二) 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。	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. 因應人口老化，結合社區營造及社區自主參與之精神，鼓勵更多的民間團體設置關懷據點，提供在地的初級預防照顧服務。	社會課
			2. 每月邀請區內各機關、學校、衛生單位、各里辦公處及志工隊等相關單位與人員，召開「登革熱防治會報」，提早完成防疫措施，提升整體	民政課

		居住環境品質。	
	(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。	善用網路社群，依業務性質成立 LINE 群組，強化公務服務及資料互聯的智慧辦公，提升行政效率。	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。	運用志工服務，整合民間團體與建立社區夥伴關係，透過公私協力、異業結盟等方式，推動公共服務，行銷產品。	各課室

伍、考核與獎勵

- 一、平時考核:透過本所區務會議檢討為民服務工作執行成效及研議改進方案，並列管與追蹤各項方案辦理情形。
- 二、年度考核:本所自行考核所屬單位提升服務品質工作辦理情形，並配合高雄市政府辦理年度獎評及實地考核，以提升服務品質。
- 三、獎勵方式:獲高雄市政府推薦參與「政府服務獎」經評選獲獎者，依相關規定辦理敘獎。

陸、本執行計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。