

# 高雄市左營區公所106年提升服務執行計畫

## 壹、計畫依據

高雄市政府106年3月22日高市府研發字第10630330100號函頒「高雄市政府106年度提升服務實施計畫」。

## 貳、計畫目標

- 一、塑造專業、親切、高效率的服務形象，提供便捷服務，確保流程透明。
- 二、促使各項施政資訊透明化，並提供友善、無障礙網路服務，確保民眾知的權利與資訊使用權。
- 三、整合運用資源，開發創新服務措施，提升卓越服務品質。

參、實施對象：本所各課室

## 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計畫，具體規劃為民服務工作。	106年4月完成訂定執行計畫，並請本所各課室據以辦理，落實提升為民服務品質工作。	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、問題回應或申辦案件處理的正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。	1. 檢視現有作業流程、辦理時限、申請書表，簡化作業流程，明定作業程序及辦理時限，簡併填寫申請書表等。 2. 訂定各項業務明確作業程序，以利民眾申辦各項業務有所依循。	各課室  各課室

	<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>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 於機關網站公布各項業務處理流程、承辦單位、電話及常見問題集(FAQ)。</li> <li>2. 提供民眾「一次告知單」使民眾瞭解，避免民眾來回奔波。</li> <li>3. 強化各課室、里幹事單一窗口服務，</li> </ol>	<p>各課室</p> <p>各課室</p> <p>各課室</p>
	<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>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 定期辦理洽公服務品質調查，調查民眾對服務人員接應速度、服務態度、辦事效率、洽公環境之評價。</li> <li>2. 定期辦理電話禮貌測試，督促服務人員加強電話禮儀及回應品質。</li> <li>3. 設置服務台，接待並引導民眾至正確櫃台完成申辦程序。</li> <li>4. 友善洽公環境 <ol style="list-style-type: none"> <li>(1)檢討設置出入動線引導標示。</li> <li>(2)檢視申請書繕寫範例服務區，並提供最新申請書表及範例。</li> <li>(3)規劃辦理辦公室綠美化作業。</li> <li>(4)檢視各課室業務標示及人員姓名標示。</li> <li>(5)定期請廠商維護保養公共設施。</li> <li>(6)充實民眾等候區設施。</li> <li>(7)設置哺乳室，電梯及廁所設有無障礙設施。</li> <li>(8)提供 i-Taiwan 免費上網服務。</li> </ol> </li> </ol>	<p>秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>各課室</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室</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。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 規劃有價值的創新服務，運用跨單位整合、服務流程簡化、方法創新、導入資通訊等方式，以提升服務品質及效益。</li> <li>2. 依「行政院及所屬各機關（構）辦理無線上網服務永續發展作業原則」提供(i-Taiwan 免費上網)服務。</li> </ol>	各課室  秘書室
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。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 設置區長電子信箱、民眾意見信箱、行政革新信箱、網站留言板，接受民眾興革建議，提供建言多元管道。</li> <li>2. 公私協力合作，聯合企業、社區、民間社團等資源，辦理各項公益事務，補強公部門之不足。</li> </ol>	秘書室  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。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 定期辦理民眾意見調查、洽公服務品質調查，分析調查結果，改進服務缺失。</li> <li>2. 每日檢視新聞媒體及報章輿論，瞭解輿情及民眾需求趨勢。</li> <li>3. 針對民眾經常詢問案件，建立「常見問題集」(FAQ)，置於機關網站供民眾參閱。</li> </ol>	秘書室  秘書室  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。	定期辦理洽公服務品質調查，調查民眾對服務人員接應速度、服務態度、辦事效率、洽公環境之評價，並分析調查結果，改進服務缺失。	秘書室

	(四) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 受理市府即時服務系統(含人民陳情及市長信箱)，審慎、迅速處理民眾興革建議及陳情案件。</li> <li>2. 設置區長電子信箱、民眾意見信箱、行政革新信箱、網站留言板，提供陳情多元管道，並管考回覆時限。</li> </ol>	<p>各課室</p> <p>秘書室</p>
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"> <li>1. 強化各課室、里幹事單一窗口服務，提供里民社會救助、福利補助案申請，代繕各類申請書表等全功能服務，並配合研習，提升臨櫃人員服務專業知能。</li> <li>2. 定期檢視現有作業流程、申請書表，減少民眾辦案件所需檢附之書表謄本，以簡化作業流程。</li> </ol>	<p>各課室</p> <p>各課室</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。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 於本所網站標示各項申辦業務之聯繫窗口、作業流程及所需檢附書表資料，方便民眾查詢，並將各類申請表單置於本所網站供民眾下載使用。</li> <li>2. 本所網站首頁連結各機關線上申辦服務項目，增加民眾線上申辦之便利性。</li> </ol>	<p>秘書室</p> <p>秘書室</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。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 運用市府單一簽入入口網站業務系統整合服務，便利跨機關資訊整合及業務查詢需求，以有效提升政府資源共享及使用效率，提供全程整合服務。</li> <li>2. 本所網站設置「線上服務」專區，連結他機關線上申辦服務項目，以達整合資源、便民服務之效。</li> </ol>	<p>各課室</p> <p>秘書室</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。	本所網站設置「區長信箱」及「留言板」，供民眾反映意見，並連結本所 Facebook、高雄市政府全球資訊網，提供民眾多元網路參與管道及獲取市政資源之便捷性。	秘書室
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. 為提供外籍人士、新住民、銀髮族、身障人士…等特殊族群合宜之服務設施及引導資訊，本所設置中英雙語標示牌，並於申請書繕寫區提供老花眼鏡、放大鏡，另於停車場保留數格友善停車位供行動不便之洽公民眾使用。 2. 針對特殊或弱勢族群，依其狀況轉介相關資源進行協助，或透過里幹事加強著力於防救災、社會救助、福利申請等服務，藉此降低其取得服務的成本。	秘書室  民政課、 社會課
	(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。	善用本區在地社會資源及民間團體，延伸服務範疇，使服務更具可近性、可及性。	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。	考量遠距民眾需求，將本所業務相關資訊及表單刊登於網站，供民眾參閱、下載使用。	秘書室

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"> <li>1. 依據「政府資訊公開法」第7條規定，於本所網站主動公開機關基本資料、法令、核心政策、執行計畫、服務措施、FQA、機關活動…等重要資訊，並即時或定期更新網站資訊，提供正確資訊。</li> <li>2. 本所網站「常用表單下載」提供之下載文件，可編輯者包含 ODF 文書格式，非可編輯者採用 PDF 文書格式。</li> <li>3. 本所網站符合「身心障礙者權益保障法」之要求，並取得認證標章。</li> </ol>	秘書室  秘書室  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。	本所網站建置區長信箱、留言板及網路調查等機制，提供民眾多元參與管道，及友善之網路溝通環境。	秘書室
	(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。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 檢視現有作業流程、辦理時限、申請書表，簡化作業流程，明定作業程序及辦理時限，簡併填寫申請書表等。</li> <li>2. 透過各種政策工具(如專案會議、跨部門協調、公聽會、民眾參與…等)，充分蒐集資料，找出最適解決模式，提供有價值之創新服務。</li> </ol>	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。	對於關鍵議題，透過媒體、社群網站等多元管道蒐集服務對象意見，分析瞭解和當前社經發展趨勢或重大關鍵議題的關聯性，及對民眾或利害關係者的重要性等。	各課室
	(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。	運用線上資訊系統(如：戶役政系統、社政系統、申請書表下載…等服務)及透過辦公室自動化，利用資訊網絡管道簡化流程，提供民眾便利服務，並促使各課室間資訊快速流通與取得，提昇作業效率與彈性。	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。	結合社會資源與民間團體，運用志工服務，透過公私協力、異業結盟、群眾智慧等方式，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，重視服務的制度化和持續性。	力求有價值之創新服務型態與方式，並重視服務的持續性。經由檢視產出效益及成本合理性，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、管制考核

### (一) 平時查核：

1. 由為民服務推動小組結合主管會報檢討改進為民服務工作實施成效。
2. 定期辦理民眾意見調查，對本所為民服務工作成效作分析

檢討，改進服務缺失。

(二) 年度查核：106 年 12 月檢視提升服務執行計畫推動成效並於  
次年依市府函文送研考會備查。

**陸、其他：**

本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。