

高雄市苓雅區公所 107 年度提升服務執行計畫

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「第 2 屆政府服務獎評獎實施計畫」。
- 二、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」。

貳、計畫目標

提升為民服務品質，秉持「以民為本，服務第一」之理念，不斷自我期許、超越自我，提供符合民眾需求的創新服務，採「顧客導向」理念，站在「顧客」立場，設身處地以「同理心、關懷情」傾聽民眾意見。

深化機關服務績效，以積極創新研究的態度，進行服務流程改造，整合服務項目，強化內部管理，改善工作方法，積極解決民眾問題，以提高行政效率，滿足民眾之需求，期許達到「金牌的品質，零抱怨的服務」之組織目標。

一、便捷服務遞送，效能與公平並重，發展適性的正確服務：

運用更為便捷的服務遞送方式，由里幹事提供優質里鄰服務，適時掌握家戶反映、市容查報工作，了解民情、輿情，維持「照顧弱勢優先」之優良傳統，主動積極發掘社區內弱勢民眾及需要被照顧者，整合並積極開創各類資源，及時給予救濟與照顧。

(一) 強化單一窗口服務效能，讓民眾臨櫃服務一次完成，並由里幹事提供里民有關社會救助、福利補助案件申請，代繕各類申請書表，輔導申報綜合所得稅、里辦公處證明等全功能服務，建構多元的全方位協助。

(二) 由第一線服務人員主動遞送服務資訊，里幹事同仁以行動辦公室的服務態度，每日深入鄰里、社區，定期訪視里民，以

行動關心民眾，協助市府各局處辦理各項政令宣導，做好政府與民眾之溝通橋樑，讓服務零落差，並充分發揮里鄰長、社區志工功能，公平共享社會資源，重視效能，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：

- (一) 結合公私部門舉辦各項活動、網站行銷、民眾說明會、里鄰長講習、發行文宣等，進行施政宣導，擴大民眾參與管道。
- (二) 辦理民眾顧客滿意度調查，重視意見回饋，提供良好優質服務，提升整體服務滿意度。
- (三) 建立標準化之作業程序，以減少重新學習之成本，達成行政流程之效率性，並減少風險，藉由風險控管及管制考核，達成組織目標。

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：

- (一) 促使政府資訊透明化，提供友善網路服務，確保民眾知的權利與資訊使用權；善用資通訊科技，並以民眾觀點推動跨課室服務整合，提供透明、效能、自動化及客製化的全程服務。
- (二) 開放政府治理，建立互信且公開透明的合作環境，提供創新的加值服務。

參、實施對象：

本所各課室全體同仁。

肆、計畫內容：

- 一、針對計畫目標及單位業務特性，參酌現行服務量能及資源配置情形，訂定推動年度執行計畫。

二、執行計畫函頒實施後，主動公開於本所網站（計畫內容如下）。

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執行計畫，具體規劃為民服務工作範圍。	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。	<p>1 訂立標準作業程序/SOP，包括流程說明、流程圖與核辦時限，登載於機關服務場所或網站，提供民眾申辦時參閱。</p> <p>2 注重服務人員專業能力，包括提供服務時的態度、行為、外語能力及專業知識，確保服務人員能夠親切、主動的提供服務。並適時辦理研習，提升專業能力以勝任服務工作。</p> <p>3 簡政便民服務：定期檢查或檢討各項作業流程及申請表單，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、授權書、證件正本、影本、謄本等。盤點檢討現階段不合時宜法規與管理措施，推動無紙化簡政便民服務。</p> <p>4 提升線上申辦服務項目：將本所各類申請表格及標準作業規範置於機關服務處所或網站下載專區，提高民眾線上申辦服務案件之使用率，減少民眾洽公往返。</p> <p>5 適時針對各課室業務之異動調整，每年修正本所內部控制制度，運用標準化之程序，落實為民服務工作。</p>

執行要項		執行重點	執行單位
	(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 主動招呼臨櫃民眾提供諮詢服務(協助備齊所需證件或預審、告知申辦流程)，並引導至正確櫃台完成申辦程序。</p> <p>2 提供「一次告知單」供民眾瞭解，提升民眾臨櫃或電話諮詢「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，並受理民眾透過電話或電子信箱查詢案件處理情形。</p> <p>3 配合實況製作更新各類業務申辦之「Q&A」，公布於本所網站及各式文宣媒介(如宣導摺頁、便民服務手冊等)，使民眾能隨手取得所需資訊；另透過講習，使里長及外勤里幹事成為最直接、最便利之「Q&A」取得管道。</p> <p>4 服務資訊公開透明：將各課室之工作重點、所遇問題及其解決模式標準化，並製作作業流程，併同「常見問題集」(FAQ)、窗口資訊、相關法規、應備表件、書表範例及提升服務執行計畫，公佈於本所網站或服務場所，提升服務流程透明度。</p> <p>5 提升外國人士或新住民服務：如有外國人士或新住民服務業務及需求，積極由本所具外語能力的員工予以適時翻譯、全程協助。</p> <p>6 逾期主動告知服務：主動提供申請人收件確認訊息，若案件處理超過標準作業時間主動告知申請人，並提供逾期主動告知申請人逾期原因、辦理情形，預計完成時間。</p>	各課室

執行要項		執行重點	執行單位
	(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 提升臨櫃及電話服務效能及主動性，辦理志工講習，輔導志工嫻熟執勤技巧，教導員工接聽電話禮貌，強化服務人員回應民眾詢問的「品質」及「正確率」；每半年至少1次進行電話禮貌抽測並作成紀錄，務使電話禮儀成為本所最基本之服務。</p> <p>2 規劃友善節能洽公環境，妥適便捷服務動線，逐年針對需求，更新及綠化本所服務設施環境，營造友善節能洽公環境，規劃完善申辦動線，提供多語標示、停車空間、身心障礙專用廁所、哺乳室等設施，並考量「環境友善行為」因素，彰顯環保作為。</p> <p>3 設置獨立且多功能的服務台，提供諮詢及引導服務；針對民眾經常辦理的業務，於各業務課設立單一窗口多功能服務櫃台，提供民眾中午無休之全功能服務。</p> <p>4 定期維護設施設備，每年辦理至少1次辦公設備及資安檢查，並定期請廠商保養維護公共設施。</p>	各課室
	(五) 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。	<p>1 依據「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」，本所設有中華電信熱點，供其用戶無線上網；亦提供 i-Taiwan 無線網路訊號免費上網服務。</p> <p>2 鼓勵員工市政創新提案、研究運用、智慧治理，並配合獎勵績優績個案，提升機關市政創新及智慧治理能力。</p> <p>3 鼓勵標竿學習，透過實地參訪觀摩或網路資訊查詢，學習績優機關為民服務績優作法。 依據年度評獎推薦作業，積極參與「政府服務獎」評選，藉全國性的評獎機制，樹立機關良好形象。</p>	各課室

執行要項		執行重點		執行單位	
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。	<p>1 建置公民參與建言及陳情的多元管道，廣納建言，包含人民陳情、市長信箱、市長交辦、市長與民有約、市容查報、區長信箱、媒體、問卷調查、座談會、公聽會、臉書等，與民眾悠關的重大議題，適時運用問卷、訪談討論、工作坊、提點子機制、i-voting 等多元管道導入民眾意見需求；或邀集民眾共同參與服務設計。</p> <p>2 利用公、私部門網站共用平台區、網路社群，邀請民間針對公共議題協力合作。</p>	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。	<p>1 針對民眾意見、抱怨及新聞輿情，建立相關回應機制，妥善因應掌握回應時效。並針對處理結果進行滿意度調查，分析檢討改進，進而產出新的服務措施。</p> <p>2 透過民眾經常詢問的案件，整理後回饋轉化更新「常見問題集」(FAQ)，置於機關網站供民眾參閱。</p> <p>3 善用滿意度調查或陳情系統進行陳情型態、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。</p>	各課室
	(三)	重視民眾興革建議及陳情案件，依規定迅速正確地處理，提供即時、有效之方式，減少處理時間成本，降低顧客抱怨頻率。	<p>1 落實民眾反映案件之處理(含人民陳情、市長信箱、市長交辦、市長與民有約、市容查報、區長信箱、媒體輿情等)，掌握處理時效並透過案件型態分析，研擬改善或產出新服務措施。</p> <p>2 重視民眾透過各類管道提供之陳情或興革建議，審慎、迅速、正確且有效地處理。</p> <p>3 透過不定期自我考核及提升本所服務品質執行計畫，建立內部稽核機制，逐年提升民眾對意見處理滿意度成長率。</p>	各課室	

執行要項		執行重點		執行單位
	(四)	建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制及標準作業程序，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。	<p>1 透過每日剪報，主動蒐集輿情報導，即時掌握新聞內容，倘有關於本所與事實不符之報導，即儘速查明原委，於第一時間對外澄清，設下停損點，快速回應不實輿論，以導正社會視聽。</p> <p>2 適時提供媒體新聞發布之內容，使民眾即時得知政策法規或掌握活動資訊，以利民眾瞭解及配合施政或安排參與各類活動。</p>	各課室
	(五)	有系統地建立「常見問題集」(FAQ)管理機制，轉換民眾意見成為服務政策或措施；或透過民眾需求調查規劃服務政策或措施。	<p>1 於本所網站設置【區政 FAQ】(常見問答集)解答民眾疑惑，目前網頁內容包含民政、社政、經建及兵役等類別，提供問題解答。</p> <p>2 每月將陳情案件數量、涉及問題性質、類別及處理結果等，進行統計及檢討分析，提出改進建議並適時將民眾陳情或意見增列於本所網站並融入施政政策考量，俾減少同類陳情案件反覆產生，作為日後業務改進依據或施政參考。</p>	秘書室
	(六)	詢問民眾意見，分析調查結果，改進服務缺失，供改進服務之參考。	<p>1 詢問民眾意見，藉以瞭解民眾對於本所之滿意度，做為日後改善為民服務工作之參考，並適時與同性質機關進行比較，供改進服務之參考。</p> <p>2 針對各類專案活動之推動，調查詢問民眾意見，作為持續提升或改善服務品質之參考。</p>	各課室

執行要項			執行重點		執行單位	
三	便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	(一)	設置全功能櫃台，擴大單一窗口業務涵蓋範疇，加強櫃台人員處理各項申辦案件知能，均衡各櫃台承辦業務，縮短民眾等候時間。	1	強化各業務課、里幹事單一窗口服務，提供里民社會救助、福利補助案件申請，代繕各類申請書表，輔導申報綜合所得稅、里辦公處證明等全功能服務，落實「一處收件、全程服務」的全功能窗口，並配合研習，提升臨櫃人員服務專業知能。	各課室
				2	各業務課、里幹事同仁落實職務相互代理制度，俾能有效均衡各窗口待辦之等候人數，縮短民眾等候時間，減少民怨。	
		(二)	檢討申辦案件應附繳書表之必要性，並予以減量；配合推動電子謄本政策，提高申辦案件相關資料查驗使用電子謄本認證之比例；運用機關共享平台及線上查調系統，減少書面文件。	1	配合二代公文系統之實施及利用市府單一簽入網站資訊共通平台及線上系統，有效運用各類共享資訊(如防災、社政、戶政等)，協助民眾查詢及驗證資料，減少或簡化檢附之書表(證件、謄本)，運用跨機關電子查驗，取代民眾檢附紙本佐證資料，提升民眾洽公便利性，或運用物聯網(IoT)概念或技術，加快資料或行政流程的速度。	各課室
		2	鼓勵同仁使用自然人憑證，有效運用各機關間資訊共享平台，以代為查詢或驗證之表件取代民眾缺漏之文件，減少民眾於申請過程補件次數，以電子處理達成查詢目的。			
		(三)	推動本所網站(線上)申辦業務及服務項目，提供完整申辦資訊及安全申辦認證，並規劃新增申辦項目，提高線上申辦使用率。		於本所網站標示並適時修正各項申辦案件之相關屬性、聯絡窗口、作業流程及所需檢附書表資料一覽，方便民眾查詢；並將各類申請表格置於「下載區」，供民眾使用，提高民眾線上申辦服務案件之使用率。	秘書室

執行要項		執行重點	執行單位
	(四) 推動建置跨單位、跨機關服務流程及資訊整合平台，提升政府資訊資源共享及使用效率，提供全程整合服務。	<p>1 運用市府建置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業務查詢需求，以有效提升政府資訊資源共享及使用效率。</p> <p>2 適時於本所網站建置在地生活服務資訊，方便民眾查詢。整合包含本區歷史沿革、行政區域、各里辦公處、里活動中心、轄內寺廟教堂等，以資訊系統(資料庫)或作業串流，適時完成跨機關垂直整合。</p>	秘書室
	(五) 關注社經發展新趨勢，運用創新策略，澈底診斷簡化作業流程、辦理時限、申請書表等，訂定明確作業程序，提升服務效能。	<p>1 提供民眾多元網路參與管道，如留言板、民意論壇、民意調查等，本所各課室並運用線上即時服務系統、公文系統及本所共用資料夾處理公文及輸送訊息，達到簡化工作流程之目的。</p> <p>2 每年至少 1 次全面性檢查或檢討各項作業流程及申請表單，減少民眾申辦案件時應檢附的文件種類，包括申請書(表)、同意書、授權書、證件正本、影本、謄本等。</p> <p>3 適時提出流程簡化前後之比較、處理時間縮短情形，及配套法規及制度修訂，俾能日益簡化民眾申辦流程。</p> <p>4 各課室之工作重點、所遇之問題及其標準化解答之 Q&A，綜製成作業流程及程序，併同各類申請表單，公佈於本所網站，供民眾參閱及載用。</p>	各課室

執行要項		執行重點		執行單位	
四	關懷多元對象，結合私部門，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 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。 2 透過里幹事同仁，針對特殊弱勢族群，運用行動科技服務，提供到家、到點服務，加強著力於關懷救災、社會救助、醫療保健、居家照護、福利申請、就業資訊等服務，落實為民服務工作零落差。	各課室
		(二)	結合慈善、社會團體，辦理或主動參與各項公益事務，傳達政府服務訊息及功能。	1 結合本區各類慈善、企業或社會團體，辦理各式公益或關懷活動；並連結社會資源，共同協助弱勢家庭，並兼具傳達政府服務訊息之功能。 2 鼓勵鄰里、社區或民間慈善團體建置社會關懷據點，落實為民服務工作，深入鄰里，就近提供服務，強化據點功能。	民政課 社會課
	(三)	著眼於服務產出之目的與結果，力求有價值之創新服務型態與方式多元化，以較少的成本得到更好的服務品質，體現社會正義或公共價值。	1 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。 2 結合社會資源，運用志工服務，建立社區夥伴關係或透過公私協力、異業結盟等方式，整合民間團體，規劃有價值之創新服務，以最少成本投入得到更好的服務品質。	各課室	
	(四)	考量民眾洽公之便利性及實用性，讓社會資源得以公平共享。	1 隨時檢討考量各類民眾洽公之便利性及實用性，讓社會資源得以讓各類民眾公平共享。 2 關懷多元對象及照顧弱勢，促進社會資源公平使用，並整合並積極開創各類資源，及時給予救濟與照顧。	各課室	

執行要項		執行重點		執行單位	
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。	<p>1 依「政府資訊公開法」第7條主動公開各項政府資訊。</p> <p>2 各項相關應公開資料均已置於本所網站-「主動公開資訊」專區內。</p> <p>3 本所已設置網站、網頁(中英文)，資料定期更新，並積極維網站(頁)資訊，避免有錯誤、過期資訊或超連結無效等情形。</p> <p>4 本所網站符合無障礙規範之要求，並已取得A+認證標章。</p>	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。	<p>針對與民眾悠關的重大議題，結合高雄市政府全球資訊網提供多元化電子參與管道，如臉書專頁、意見留言板、線上論壇等，導入民眾意見，並簡化相關互動及操作方式，提供民眾友善之網路溝通環境。</p>	秘書室
		(三)	在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，建立申辦或申請案件公開查詢機制，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。	<p>1 本所網站提供各課室業務職掌、服務事項、總機、專線電話、民眾經常性辦理業務作業查詢、標準作業流程、處理期限、申請書表、法令依據及應備證件等資訊；亦提供各里里長及里辦公處連絡資訊，方便里民洽辦里政業務查詢。</p> <p>2 提供「一次告知單」供民眾瞭解，並受理民眾透過電話或電子信箱查詢案件處理情形。</p> <p>3 各課室受理之各項業務均訂有處理期限及時效管制，案件受理及處理結果均依期限，以正式文件回覆申請人。</p>	各課室

執行要項		執行重點		執行單位	
		(四)	<p>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>	<p>1 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。</p> <p>2 對於申辦業務尚有涉及跨課部份，亦由承辦人員竭盡所能，為民眾代詢或提供代繕申請書表等服務。</p> <p>3 鼓勵各業務課主管進行走動式管理，主動襄助同仁提供業務諮詢；另請外勤里幹事同仁以行動辦公室的服務理念，深入鄰里，展現最大服務效益，擴實服務網絡，建立個人及單位專業、親切、具責任感之優質形象。</p>	各課室
六	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	(一)	<p>強調主動檢討，發掘服務遞送過程及提供方式之問題，運用法令與流程檢討再造、民間資源引進、資訊科技應用等有效率的工具，規劃創新性、整合性的措施，以解決服務問題。</p>	<p>1 透過專案會議、跨機關協調、民眾參與等各種政策工具，充分蒐集資料，找出最適解決模式，提供有價值的創新服務。</p> <p>2 引進民間資源，應用資訊科技，檢討修正解決問題之流程，透過職能訓練強化人員行政效能，或運用大數據分析、人工智慧等工具，提升服務量能。</p> <p>3 適時徵訓第一線服務人員（如社工員、里鄰長、里幹事、志工、防救災人員等）運用資訊通訊設備或資訊平台，主動為民眾辦理待援個案通報、轉介服務系統，成為社區（里鄰）行動化服務的在地窗口。</p>	各課室

執行要項		執行重點		執行單位
	(二)	善用資通訊技術應用及流程簡化，並運用傳播媒體、說明會、里民大會等公眾場合，針對服務對象及業務特性，擬定行銷策略，宣導政府施政措施及執行成效。	1 運用線上服務系統(包括服務內容說明、申請書表下載等服務)及透過辦公室自動化，利用資訊網絡管道提供民眾便利服務，促使內部課室間資訊快速流通與容易取得，提升作業效率。 2 利用各項媒體(如新聞稿、媒體廣告、文宣資料、大型活動、里民大會、里鄰工作會報等)，將施政宣導迅速傳遞、周知里民。 3 運用本所網站，結合社區、里辦公處，透過多元傳播媒體(包含文宣、電子影音、跑馬燈、社區報等)、活動網址 QR Code，方便民眾以行動裝置掃瞄進入網站，傳遞市府服務及各項活動資訊。	民政課 社會課 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，規劃跨機關水平整合或業務體系垂直整合服務，務實解決服務或公共問題。	1 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，透過公私協力、異業結盟等方式，提供更寬廣、更深度之服務。 2 透過多元網路參與管道，匯集群眾智慧或群眾外包力量，協助解決市政問題。 3 配合宣傳善用已建置之「全國性共用主動通知平台」，以「使用者為導向」，提升政府網路資訊之附加價值。	各課室
	(四)	檢討現有為民服務工作廣度、深度，並主動協調整合性質重複或相關聯服務工作，針對民眾需求，重新規劃設計有創意之加值服務。	1 以民眾觀點，解析民眾需求，據以規劃本所之服務政策或措施，研擬施政方針，進行服務項目改造，提升實質服務效益。 2 結合社會網絡，運用資訊工具與平台、結合民間社群資源，經營社會網絡，進行網路串連加值。發展由公部門提供觀光、交通、教育、防災預警、居家生活、社會福利等資訊及服務，提升民眾與政府互動。	各課室

執行要項		執行重點	執行單位
	(五) 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>1 外部效益： 在機關本身產出更好、更有效率、更便利服務之餘，致力於對外有成本降低(或收入增加)、人力減少、物力減少、環境改善的效益，或可創造政府正面形象，或社會正面影響與價值者。</p> <p>2 內部效益 包括同仁在組織內部整合、標竿學習、ICT 技能的運用、公帑節省、成功範例的擴展運用，或是機關內部的人力、物力、時間等服務成本降低以及工作士氣、前瞻性、協調性的提升。</p> <p>3 成本合理性 考量受益或使用該項服務民眾人數的多寡、受益程度與成本是否合理。如不符合成本效益，但在考量社會公平正義價值下，政府有責任提供該項服務，可作為服務策略選擇的例外原則。</p> <p>4 服務持續性及擴散性 要能持續性推動，而非一次性的作為，並具有其他機關移植服務的可行性及擴散性。</p>	各課室

伍、分層推動與管考：

一、組成本所「提升為民服務管考小組」（編組表如下），不定期考核執行情形，針對缺失隨時輔導改進，對於績優事蹟予以表揚鼓勵。

本所「提升為民服務管考小組」編組表			
職稱	編成人員	職掌	備考
組長	區長	指揮辦理管考相關事宜	
副組長	主任秘書	襄助組長指揮辦理管考相關事宜	
組員	秘書室主任	負責綜理管考相關事宜	
組員	民政課課長	負責統籌民政業務管考相關事宜	
組員	社會課課長	負責統籌社福業務管考相關事宜	
組員	兵役課課長	負責統籌役政業務管考相關事宜	
組員	經建課課長	負責統籌經建業務管考相關事宜	

二、配合市府期程，於第四季(12月)結束後，於次年1月提送年度執行成果予研考會。

三、依據年度評獎推薦作業，於第三季提送「政府服務獎參獎申請書」，參加績優機關推薦評核作業。

陸、其他：

本執行計畫施行期間若有未盡事宜，得依實際需要適時修正或另行補充之。