

# 高雄市苓雅區公所 104 年度提升服務品質執行計畫

## 壹、計畫依據

高雄市政府 104 年 2 月 6 日高市府研發字第 10430109200 號函頒「高雄市政府 104 年度提升服務品質實施計畫」。

## 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、強化專業效能，提升服務品質：

有效整合各權責業務，建立區公所網絡服務平台，積極落實各項為民服務工作。

- (一) 提升本所服務人員之素質，加強服務同仁對於專業知識、法令素養及受理民眾申請案件之熟悉度，主動且正確提供民眾完整資訊，提升民眾滿意度。
- (二) 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、課責、效能、自動化及客製化的全程服務。
- (三) 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，提升民眾顧客滿意度。

## 二、改善服務流程，深化服務績效：

落實里幹事優質里鄰服務，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 OK，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、社區及志工資源，展現最大服務效益。
- (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。

## 參、實施對象：

本所各課室全體同仁。

## 肆、實施步驟及計畫內容：

- 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，訂定年度執行計畫。
- 二、督導各課室依計畫配合推動執行，適時依執行情形及績效成果檢討與更新。
- 三、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		執行步驟（方法）		執行單位
一	提升服務品質，深化服務績效	(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範圍。	秘書室
			1 每年度配合市府期程及區政工作整體組織目標及年度擬推動之重點工作，結合本所年度施政計畫，就業務特性、民眾需求，訂定年度提升服務品質實施計畫。	
	2 適時針對各課室業務之異動調整，每半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。			
	3 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，併同提升服務品質實施計畫，公佈於本所網站或服務場所。			
	(二)	考量民眾洽公之便利性及實用性，合宜改造服務場所，合理充實更新服務設施。	各課室	
	1 針對民眾經常辦理的業務，設立單一窗口多功能服務櫃台，提供民眾全功能服務。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。			
	2 為加強為民服務，逐年針對需求，更新本所服務設施，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。			
	3 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」，設有中華電信熱點，供其用戶無線上網；亦可接收 i-Taiwan 無線網路訊號，並於現場提供免費借用電話查詢服務。			

執行要項		執行步驟（方法）	執行單位
	(三) 建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象，主動協助民眾申辦、導引服務，並提供業務諮詢。	<p>1 設置服務台，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>2 提升臨櫃及電話服務效能，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>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> <p>4 製作並配合實況適時更新各類業務申辦之「Q&amp;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&amp;A」取得管道。</p>	各課室

執行要項		執行步驟（方法）	執行單位
	(四) 善用傳播媒體及公聽會、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。	<p>1 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、週知里民。</p> <p>2 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)，傳遞市府服務及各項活動資訊。</p>	民政課 社會課 秘書室
	(五) 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。	<p>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；並成立本所「弱勢家庭扶助」專戶，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。</p> <p>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。</p>	民政課 社會課
	(六) 積極推展、宣達本所服務作為，爭取民眾認同及獎項殊榮之肯定。	積極參與「政府服務品質獎」評選，藉全國性的評獎機制提升服務品質，樹立機關良好形象。	秘書室

執行要項		執行步驟（方法）		執行單位
二	便捷服務程序，確保流程透明	（一）	<p>設置全功能櫃台，提供單一窗口服務，促進機關內部橫向連繫，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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	各課室
	（二）	<p>澈底診斷簡化作業流程、辦理時限、申請書表等，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。</p> <p>1 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>2 各課室運用公文系統及本所共用資料夾處理公文及輸送訊息，以達到減少核章數及簡化工作流程之目的。</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&amp;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		執行步驟（方法）		執行單位
	(三)	<p>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。</p>	<p>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），逐步提升使用電子謄本認證辦理案件數成長率。</p> <p>2 鼓勵同仁啟用自然人憑證，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，以電子處理替代達成查詢之目的。</p>	各課室
	(四)	<p>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>	<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		執行步驟（方法）		執行單位		
三	探查民意趨勢，建立顧客關係	(一)	建立民眾抱怨處理機制，提供即時、有效之處理方式，減少處理時間成本，降低顧客抱怨頻率。	1 落實民眾反映案件之處理(含與民有約、市長交辦、市長信箱、人民陳情、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。  2 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。	各課室	
		(二)	廣開民眾建言管道，鼓勵民眾提供建言；重視民眾興革建議及陳情案件，確實依據有關規定，審慎、迅速、正確地處理問題。	1 建立民眾建言多元管道(含與民有約、市長交辦、市長信箱、人民陳情、區長信箱、媒體、問卷調查、座談會、公聽會、公共論壇等)，不定期陳報上級，作為提升政府服務品質改善參考。  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。		各課室
		(三)	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。	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。  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。		

執行要項		執行步驟（方法）		執行單位
	(四)	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。	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 4 大類，總計 69 筆問題解答。 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。	秘書室
	(五)	定期辦理民眾意見調查，分析調查結果，改進服務缺失；強化問卷內容及測量方式之設計及評價結果分析；研析滿意度趨勢，並與同性質機關進行比較，供改進服務之參考。	1 透過電腦輔助電話方式，定期辦理問卷調查，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。 2 針對各類專案活動之推動，依調查的信度及效度、抽樣方法、樣本數及樣本代表性、調查結果分析方法…等考量，有效設計適合之滿意度調查表（或問卷），作為持續提升或改善服務品質之參考。	各課室

執行要項		執行步驟（方法）	執行單位
四	豐富服務資訊，促進網路溝通	<p>(一) 主動規劃公開本所基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施及預決算情形等重要資訊。提供之資訊內容需正確連結並即時更新。</p> <p>1 依據「政府資訊公開法」第7條規定(包括「條約、對外關係文書、法律、緊急命令、中央法規標準法所定之命令、法規命令及地方自治法規」、「政府機關為協助下級機關或屬官統一解釋法令、認定事實、及行使裁量權，而訂頒之解釋性規定及裁量基準」、「政府機關之組織、職掌、地址、電話、傳真、網址及電子郵件信箱」、「行政指導有關文書」、「施政計畫、業務統計及研究報告」、「預算及決算書」、「請願之處理結果及訴願之決定」、「書面之公共工程及採購契約」、「支付或接受之補助」)，其中除因本所非合議制機關而無相關資料外，其他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>2 網站資訊標題均與內容一致且資訊內容不定期更新，以維護其即時行及正確性，內容回溯2年以上。</p> <p>3 本所網站符合「身心障礙者權益保障法」第52之2條要求，通過第一優先等級以上之無障礙檢測，並已取得A+認證標章。</p>	秘書室

執行要項		執行步驟（方法）	執行單位
	<p>(二) 機關網站或網頁設計應符合國際評比。網站（頁）資訊檢索應規劃提供多樣性檢索方式；並遵循相關規範標示電子資料，提供分類檢索服務。</p>	<p>1 本所網站已依「政府版型與管理規範」規劃設置，並取得無障礙 A+ 標章及完成雙語網頁製作，便利多元族群使用需求，讓政府服務無所不在。</p> <p>2 本所網站已依據「行政機關電子資料流通實施要點」及「行政機關電子資料詮釋資料及分類檢索規範」規定，透過「E 政府平台」提供分類檢索服務。</p> <p>3 本所網站版面設置，已符民眾使用需求，方便洽公民眾瀏覽、查詢資料（檢索方式包括：關鍵字、全文、站內、分類檢索... 等）及使用網站服務。</p>	秘書室
	<p>(三) 規劃建置多元化電子參與管道，如意見留言板、線上論壇、網路投票、網路民調等，簡化相關互動及操作方式，以提供民眾友善網路溝通環境。</p>	<p>結合高雄市政府全球資訊網提供網路意見留言板、線上論壇、網路投票、網路民調等多元公眾參與管道，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

執行要項		執行步驟（方法）		執行單位	
	(四)	賡續推動本所網站（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
	(五)	適時建置跨機關資訊整合平台，提升政府資訊資源共享及使用效率。	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。	秘書室
			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(包含飲食安全、保健醫療、居家生活、交通運輸、教育學習、文化育樂、求職就業、稅務金融、社會福利等)，以資訊系統(資料庫)或作業串流，適時完成跨機關垂直整合。	

執行要項		執行步驟（方法）		執行單位
五	創新服務方式，整合服務資源	(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>	各課室
			<p>1 透過各種政策工具(如專案會議、跨機關協調、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。</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>	
		(二)	<p>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。</p>	各課室
			<p>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。</p> <p>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、稅務、交通、教育等資訊、藝文活動、防災預警、居家生活、社會福利…等生活運用服務，提升民眾與政府互動。</p>	

執行要項		執行步驟（方法）		執行單位
	(三)	<p>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。</p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>3 針對本區銀髮族、新住民、行動不便居民及弱勢族群…等，透過里幹事同仁，加強著力於有關防救災資、社會救助、醫療保健、居家照護、福利申請、就業資訊…等方面之服務或救助，落實為民服務工作零落差。</p>	各課室
	(四)	<p>鼓勵機關勇於突破現行機關（單位）間之隔閡，從政府服務資源整合及共享角度出發，規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務。</p>	<p>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。</p> <p>2 配合宣傳善用已建置之「全國性共用主動通知平台」(如 e 管家…等)，以「使用者為導向」，提升政府網路資訊之附加價值。</p> <p>3 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。</p>	各課室

伍、管制考核與獎勵：

一、組成本所「提升為民服務品質管考小組」（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「提升為民服務品質管考小組」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，於第三季提送「自行檢核表」，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「政府服務品質獎參獎申請書」，參加市府辦理之績優機關推薦評核作業。

陸、其他：

本實施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。