

# 高雄市小港區公所 105 年度提升服務品質執行計畫

## 壹、計畫依據：

高雄市政府 105 年 1 月 18 日高市府研發字第 10530055600 號函頒「高雄市政府 105 年度提升服務品質實施計畫」。

## 貳、計畫目標：

- 一、持續推動簡政便民服務，塑造專業、便民、高效率的公共服務形象與聲譽。
- 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。
- 三、鼓勵機關積極進行多面向整合各級政府服務功能，統合運用資源，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	執行方法	執 行 單 位
一、提升服務品質，深化服務績效	1. 訂定本所提升服務品質實施計畫，並組成提升服務品質推動小組，俾落實為民服務品質精進工作。	秘書室

	<p>(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。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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。</li> <li>2. 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。</li> <li>3. 定期維護各項行政設備（如影印機、電梯等），及實施各項安全檢測（如公共安全、消防檢查等）。</li> <li>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。</li> <li>5. 賡續加強無障礙設施，辦理無線上網服務，提供(i-Taiwan 免費上網)，設置書報閱覽區供洽公民眾休憩。</li> <li>6. 委託合法廠商辦理清潔、資訊維護及保全等業務，以增進執行效能。</li> </ol>	<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>(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>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 設置志工，以走動即時服務，主動協助民眾完成申辦、引導服務及洽公民眾業務諮詢。</li> <li>2. 里幹事利用下里服務時間，主動聯繫、通知、訪視民眾，建構隨時查報民瘼及基層建設需求</li> </ol>	<p>各課室</p> <p>民政課</p>

		<p>機制，提高服務效率。</p> <p>3. 鼓勵單位主管進行走動式管理，提供業務諮詢。或其他因地制宜之動態管理與服務。</p> <p>4. 注重第一線服務人員的態度、行為及專業知識，強化臨櫃人員服務禮儀、電話禮貌，並提高工作勝任度，建立機關專業、親切、具責任感之優質形象。</p> <p>5. 定期實施「員工電話禮貌測試」，以及加強電話應對的專業及禮貌。</p> <p>6. 定期舉辦業務法規講習課程，如採購法、地方制度法、人事法規…等。</p>	<p>各課室</p> <p>各課室</p> <p>秘書室</p> <p>各課室</p>
	<p>(四) 善用傳播媒體及公聽會、說明會、村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>	<p>1. 利用集會場合、大型活動本轄區公布欄、電子看板、本所電腦資訊網際網路，宣導市政建設及即時發佈。</p> <p>2. 對於各項政策及措施，執行活動或成效，不定期運用多元傳播工具（平面媒體、電子媒體、跑馬燈、公所網站、宣導手冊等、QR code）加強宣導，運用多元化的行銷方式，以分眾行銷的概念使民眾能得到</p>	<p>各課室</p> <p>各課室</p>

		<p>最快最新的資訊。</p> <p>3. 利用舉辦研習講座、活動、座談會等方式有效宣導各項施政及服務績效。</p> <p>4. 網站公布各項業務办理流程及需具備之條件、資格及證件，並提供各業務承辦單位電話，供民眾查詢，提供即時服務。</p> <p>5. 運用本所網站及「里政資訊網」(38里)宣導各項服務措施，及申辦各類案件所需文件。</p>	<p>各課室</p> <p>各課室</p> <p>各課室</p>
	<p>(五) 聯合企業、社會團體辦理或主動參與各項公益事務，擴散政府服務訊息及功能。</p>	<p>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，擴散公所服務訊息及功能。</p> <p>2. 參照「政府網站 Web2. 營運作業指導參考原則」協力發展 Web2 營運功能，將政府服務資訊傳遞至網路社群，發展網路行銷。</p>	<p>各課室</p> <p>各課室</p>
	<p>(六) 積極推展機關服務作為，爭取民眾之認同及獎項殊榮之肯定。</p>	<p>1. 積極參加各類競賽(例如政府服務品質獎、金檔獎、役政業務評鑑、數位學習競賽)，藉由對外參獎提升服務品質，樹立機關良好形象。</p>	<p>各課室</p>

<p>二、便捷服務程序，確保流程透明</p>	<p>(一) 設置全功能櫃台，提供單一窗口服務，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>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 積極推動「一處收件、全程服務的全功能臨櫃服務項目。</li> <li>2. 單一窗口服務櫃台設置，空間位置、高度、設備放置符合便民舒適需求。</li> <li>3. 建立「服務尖峰人潮疏散機制」，有效均衡各窗口待辦等候人數，縮短民眾等候時間，減少民怨。</li> </ol>	<p>各課室</p> <p>各課室</p> <p>各課室</p>
	<p>(二) 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>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 每年至少 1 次檢查或檢討各項作業程序及申請表單（內部控制制度自行檢查表），並將各項標準作業規範建置於本所網站，提供民眾申辦參閱。</li> <li>2. 建置「非臨櫃辦理」包含：線上申辦、及「臨櫃收件續處案件」的標準作業規範(sop)，登載於機關服務場所或網站，提供民眾申辦時參閱。</li> </ol>	<p>各課室</p> <p>各課室</p>
	<p>(三) 檢討申辦案件應附繳書證謄本之必要性，並予以減量；配合推動電子謄本政</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 利用跨機關電子閘門或資訊共享平台系統協助查詢及驗證資料，減少檢附之書表(證件、謄本)，逐年提昇使用電子</li> </ol>	<p>各課室</p>

<p>策，提高申辦案件相關資料查驗使用電子謄本之比例。</p> <p>（四）公開各項服務標準作業程序資訊。在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，各機關應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>三、探查民意趨勢，建立顧客關係</p>	<p>騰本認證辦理案件數成長率。</p> <p>2. 提供「退件一次告知單」，減少民眾於申辦過程補件次數。</p> <p>1. 於服務場所及機關網站(頁)提供承辦單位及電話，並主動告知申請人處理程序即辦理期限。</p> <p>2. 提供受理案件多元查詢管道(包含現場、電話、PDA、網路、案件公告、電子看版或提供收件收據 QR CODE;方便民眾以行動載具查詢。</p> <p>3. 鼓勵建置網路查詢系統、電話語音系統、案件公告看版或現場查詢等流程查詢管道，並由承辦人員提供「退件一次告知單」使民眾了解，案件辦理程序及進度等相關訊息。</p> <p>1. 依據行政程序法(168-173)及「高雄市政府及所屬機關處理人民陳情案件要點」訂定人民陳情案件處理之相關作業規定。</p> <p>2. 強化本所或機關陳情管道或線上即時服務系統之功能，建立確任信機</p>	<p>各課室</p> <p>各課室</p> <p>各課室</p> <p>各課室</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室</p>
---	--	---

		<p>制、追蹤查詢、滿意度調查等。</p> <p>3. 善用行動載具、智慧型手機、APP 行動服務、QR code，提供案件歷程通知查詢-簡訊及郵件主動告知、主動寄發稽催單。</p> <p>4. 里幹事充分利用下里機會，深入基層並發掘問題，主動到府服務。</p>	<p>各課室</p> <p>民政課</p>
	<p>(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。</p>	<p>1. 建置民眾反映案件，處理完畢，會將結果主動以電話、電子郵件或正式函文等適當方式，回覆民眾知照。</p> <p>2. 對於目前本所受理民眾建言管道；計有 1999 服務專線、線上即時服務系統、一般人民陳情案件及區長信箱…等多元溝通管道，透過資訊系統管理及縝密的管制追蹤考核機制，迅速答覆民眾建議事項。</p>	<p>各課室</p> <p>秘書室</p>
	<p>(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</p>	<p>1. 相關民眾興革建議及陳情案件，皆有專人負責立即處理，並會將處理情形回覆民眾。</p> <p>2. 依據「高雄市政府所屬各機關危機事件新聞處理作業規定」掌握即時</p>	<p>秘書室</p> <p>秘書室</p>

	<p>視聽。</p> <p>(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。</p> <p>(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</p>	<p>正確資訊，平時注意各大媒體、電子報…對於本所報導內容 並存檔備查，建立有效地管理。</p> <p>3. 依媒體內容及影響面就人、事、時、地、物覆實、迅速處理並陳報本所區長、本府民政局、新聞局知悉。</p> <p>4. 如有不實報導、立即邀集各課室召開緊急會議，蒐集相關資料迅速因應，並將相關資料陳報本府民政局、新聞局。</p> <p>1. 蒐集彙整民眾常見問題透過常見問題集 FAQ 管理機制即時提供民眾疑義釋解</p> <p>2. 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。</p> <p>1. 設計執行合適之提升服務品質滿意度調查表，商請洽公民眾勾答及表達意見，透過調查，瞭解民眾觀感及需求，作為嗣後改進參考，並積極檢討缺失，以符合民眾需要。</p>	<p>各課室</p> <p>各課室</p> <p>各課室</p> <p>各課室</p> <p>各課室</p>
--	---	--	--

<p>四、豐富服務資訊，促進網路溝通</p>	<p>趨勢，並與同性質機關進行比較，供改進服務之參考。</p> <p>(一) 主動規劃公開機關基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施及預決算情形等重要資訊，提供之資訊需正確連結並即時更新。</p> <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>(三) 規劃建置</p>	<p>1. 依據「政府資訊公開法」第 7 條規定，將應主動公開政府資訊，置於網站「主動公開資訊」專區，公開資料應回溯至民國 97 年。</p> <p>2. 不定期維護本所網站，網站之連結須有效且正確，資料確實定期更新。</p> <p>3. 機關網站須符合「身心障礙者權益保障法」第 52 條之 2 要求，取得認證標章。</p> <p>1. 本所網站依「政府版型與管理規範」規劃設置，並考量機關經費預算逐步增加行動版、多元語言功能，並發展行動化服務。</p> <p>2. 本所網站依據「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所規範」提供分類檢索服務及訊息訂閱服務，方便民眾檢索。</p> <p>1. 提供多元電子參與管</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>各課室</p>
------------------------	--	--	---

	<p>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>(四) 賡續推動網站(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。</p> <p>(五) 鼓勵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。</p>	<p>道:市長信箱、線上即時服務系統、區長信箱…等，回應民眾建言與民眾互動。</p> <p>1. 強化市府「跨機關便民服務線上申辦系統」功能。</p> <p>2. 賡續推動網路申辦項目，擴展網路申辦量能，並提供完整申辦資訊及強化安全申辦認證。</p> <p>3. 本所全球資訊網規劃行動化主題服務網頁，可連結網站「APPs 機關行動化服務」及 QR code 社置。</p> <p>1. 強化各單位(機關)橫向聯繫及垂直服務整合，透過機關之內、外部流程整合及簡化，以達到流程再造之效能，提升資訊資源共享及使用效率。</p> <p>2. 運用市府「跨機關便民服務資訊平台」及「跨機關便民服務線上申辦</p>	<p>各課室</p> <p>各課室</p> <p>秘書室</p> <p>各課室</p> <p>各課室</p>
--	---	--	--

<p>五、創新服務方式，整合服務資源</p>	<p>(一) 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>(二) 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</p>	<p>系統」資訊共享平台，擴增使用機關及服務項目，提升行政效率。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 於本所全球資訊網公布全區各里各項回饋金金額及使用方法跟對象。</li> <li>2. 積極運用各類社會資源回饋金，建立公私協力夥伴機制。</li> <li>3. 為爭取本區國營事業工安事件防救時效，主動以手機簡訊、e-mail信箱或本所網站內部平台等方式，已處理中林路台電潛盾工程及中油大坪頂油庫漏油等事件。</li> <li>4. 為因應緊急心肺功能停止事件，本所依據三高一難(高密度、高風險、高效益、難到達)原則，設置AED，有清楚明顯的指示標示、設有保護外框及張貼簡易AED操作說明，並辦理AED教育訓練。</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 規劃有價值的創新服務，運用跨機關整合、服務流程簡化、服務項目改造、服務方法創新、服務評價回饋、導入資源通訊等工具，提升實質服務效益。</li> </ol>	<p>各課室</p> <p>各課室</p> <p>各課室</p> <p>各課室</p> <p>各課室</p>
------------------------	--	--	--

	劃設計有創意之 加值服務。	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. 鼓勵本所同仁提出有創意之加值服務，以改善民眾對政府服務之刻板觀念。</li> <li>3. 善用各項民間資源，志工人力推動業務，收事半功倍之效。</li> </ol>	各課室  各課室
	(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。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 派員參加提升服務品質相關課程，並觀摩學習獲獎機關優良創新作法，以提供優質之服務品質。</li> <li>2. 鼓勵同仁參與政府機關舉辦之標竿學習、公帑節省成功範例之運用，以吸取新知，提供更優質之為民服務品質。</li> <li>3. 結合社會資源：如運用志工服務，整合民間團體與建立社區夥伴關係，或透過公私協力、異業結盟等方式(或其他可促進專案服務效能之工具與作)。</li> </ol>	各課室  各課室  各課室
	(四) 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	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 透過相關法令規範的檢討修正與合理化，從政府服務資源整合及共享角度出發，鼓勵突破政府機關間之隔閡，強化各單位(機關)橫向聯繫，及垂直服務整合，提升合作關係。</li> <li>2. 資通訊( ICT)服務導</li> </ol>	各課室  各課室

	務。	<p>入：搭配導入 ICT 服務，可有效提升整體便民程度，主要工具及執行方式包括：運用線上服務系統、運用辦公室自動化、提供主動服務。</p> <p>3. 涉及中央與中央部會權管之業務，應就系統、分工、經費等相關面向先協調，若有法令之礙難行之處應向中央反映法規鬆綁。</p>	各課室
--	----	--	-----

## 伍、管制考核：

一、平時查核：本所各課室應依本計畫加強辦理，自行管理考核，並由本所為民服務推動小組，不定期進行平時測試及查核，隨時檢討改進服務品質。

二、不定期查核：本所得視實際需要，由為民服務推動小組不定期查訪各單位執行情形。

三、年度查核：本所應於當年度第四季(12月)結束後，於次年1月提送年度執行成果，由秘書室彙整後函送市府研考會。

## 陸、實施與修正

本實施計畫施行期間若有未盡事宜，得依市府實施計畫或實際需要適時修正。