

高雄市小港區公所 102 年度提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據：

高雄市政府 102 年 3 月 1 日高市府研發字第 10230182000 號函頒「高雄市政府 102 年度提昇服務品質實施計畫」。

貳、計畫目標：

提升本所行政效能，增進整體服務品質，提供符合民眾需求的創新服務。

一、專業、便民、高效率

塑造專業、便民、高效率的公共服務形象與聲譽，建構多元服務環境，主動遞送服務資訊。

二、網路服務

促使資訊透明化，提供友善網路服務，確保民眾知的權利。

三、創新服務

簡化服務流程，整合機關內部資源、建置服務基礎資料庫，規劃提供主動服務的單一窗口。

參、實施對象：本所各課室。

肆、計畫內容：

實施要項	執行策略	推 動 作 法	承 辦 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。	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 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> <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>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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)。</p> <p>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。</p> <p>5. 賡續加強無障礙設施，並設置書報閱覽區供洽公民眾休憩。</p> <p>1. 設置志工，以走動即時服務，主動協助民</p>	<p>秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>各課室</p> <p>秘書室</p> <p>各課室</p> <p>民政課</p> <p>各課室</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>眾完成申辦、引導服務及洽公民眾業務諮詢。</p> <p>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機制，提高服務效率。</p> <p>3. 協助民眾代理繳交其他規費費用，減輕民眾往返本所、銀行間奔波勞苦。</p> <p>4. 於各業務課選派適當人員擔任第一線服務工作，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>1. 利用集會場合、大型</p>	<p>秘書室</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>各課室</p>
--	---	---	--

<p>二、便捷服務程序，確保流程透明</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>(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>(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</p>	<p>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）加強宣導，使民眾能得到最快最新的資訊。</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. 網站公布各項業務辦理程序及需具備之條件、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. 於本所網站將相關業務執掌、聯絡電話、傳真號碼等公布週知，方便民眾運用。</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>台承辦業務，縮短民眾等候時間。</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> <p>(三)檢討申辦案件應附繳書證謄本之必要性，並予以減量。</p>	<p>6.運用本所網站及「里政資訊網」(59里)宣導各項服務措施，及申辦各類案件所需文件。</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 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>積極參加各類競賽(例如政府服務品質獎、金檔獎、人事、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> <ol style="list-style-type: none"> 1.建置「一處收件、全程服務的全球臨櫃單一窗口。 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。 3.建立「服務尖峰人潮 	<p>各課室</p> <p>各課室</p> <p>各課室</p>
--	---	---	----------------------------------

<p>三、探查民意趨勢，建立顧客關係</p>	<p>(四) 建立申辦案件公開查詢機制，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。</p> <p>(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。</p> <p>(二) 廣開民眾建言管道，</p>	<p>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。</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 2. 運用跨機關電子閘門或本府跨機關共用資訊平台，達到減少核章數及簡化流程目的。 3. 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。 4. 線上申辦及臨櫃收件續處案件，機關以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為量化服務參據。 <ol style="list-style-type: none"> 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 	<p>各課室</p> <p>各課室</p> <p>各課室</p> <p>各課室</p>
------------------------	---	--	---

	<p>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>(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。</p>	<p>料，減少檢附之書表(證件、謄本)，逐年提昇使用電子謄本認證辦理案件數成長率。</p> <p>2. 減少民眾於申辦過程補件次數，以電子處理替代達成查詢目的。</p> <p>1. 於服務場所及機關網站(頁)提供承辦單位及電話，且公布標準處理流程，並主動告知申請人</p> <p>2. 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(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，建立確任信機制、追蹤查</p>	<p>秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>各課室</p>
--	---	---	----------------------------------

<p>四、豐富服務資訊，促進網路溝通</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；研析滿意度趨勢，並與同性質機關進行比較，供改進服務之參考。</p> <p>(一) 公開機關基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施及預決算</p>	<p>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。</p> <p>1. 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. 對於目前本府受理民眾建言管道；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緝密的管制追蹤考核制度，迅速答覆民眾建議事項。</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. 平時注意各大媒體、電子報…對於本所報導內</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>五、創新服務方式，整合服務資源</p>	<p>情形等重要資訊，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) 規劃建置多元化電子參與管道，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，提高線上申辦使用率。</p> <p>(五) 鼓勵建置</p>	<p>容並存檔備查，建立有效地管理。</p> <p>3. 建立各大媒體聯絡網絡與本區公所互動窗口及良好關係。</p> <p>4. 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>5. 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</p>	<p>各課室</p> <p>各課室</p> <p>各課室</p>
------------------------	---	---	----------------------------------

	<p>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>(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</p>	<p>措施及提升整體滿意度之參考。</p> <p>繕製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>透過公布機關即時新聞、機關行事曆、法規命令、行政有關指導文書、施政相關計畫、預算決算書、會議記錄，豐富服務資訊。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本所全球資訊網配合電子化政府入口網，提供各項業務分類檢索。 2. 上傳於本所網站之各項資訊，皆會配合網站要求，建立相關檢索關鍵詞，方便民眾檢索。 3. 本所全球資訊網，提供各項業務申請書表 	<p>各課室</p> <p>各課室</p>
--	--	--	-----------------------

	<p>需求，重新規劃設計有創意之加值服務。</p> <p>(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。</p> <p>(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</p>	<p>之下載功能。</p> <p>多元電子參與管道計有；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> <ol style="list-style-type: none"> 1. 強化市府「跨機關便民服務線上申辦系統」功能。 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。 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。 <ol style="list-style-type: none"> 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。 2. 運用市府跨機關資訊共享平台，提升行政效率。 	
--	---	--	--

	<p>系垂直整合服務。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 為爭取為民服務及災害防救時效，本所內部宣達或通知事項，均以手機簡訊、e-mail 信箱或本所網站內部平台等方式，替代紙張書表。 2. 督促里幹事充分利用下里機會，深入基層並發掘問題，俾落實走動式服務。 3. 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。 4. 引進民間資源，公私協力夥伴機制 <ol style="list-style-type: none"> 1. 協調本所兵役課-役男身家調查及社會課-社福補助年度複查等業務，由本所里幹事親至所轄里辦公處受理，民眾就近申辦，俾達服務地點延伸之效。 2. 鼓勵本所同仁提出有 	
--	-----------------	---	--

		<p>創意 之加值服務，以改善 民眾對 政府服務之刻板觀 念。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 派員參加行政院研究發展考核委員會舉辦之年度服務品質獎成果發表暨示範觀摩會，觀摩學習獲獎機關優良創新作法，以提供優質之服務品質。 2. 鼓勵同仁參與政府機關舉辦之研習會，以吸取新知，提供更優質之為民服務品質。 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法)。 <ol style="list-style-type: none"> 1. 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 	
--	--	---	--

		<p>直服務整合，提升合作關係。</p> <p>2. 資通訊 (ICT) 服務導入：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. 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。</p> <p>4. 因應未來政府服務 (第四階段電子化政府、雲端技術運用) 的發展趨勢，配合中央政策於在地落實，本府服務機關應自行提升所需具備之知識與介接能力</p>	
--	--	---	--

伍、考核與獎勵：

- 一、平時查核：依據本計畫，由本所為民服務推動小組，考核執行情形，隨時檢討修正之。
- 二、年度考核：配合市府辦理年度服務品質獎期程，接受年度考核。

陸、實施與修正

本實施計畫施行期間若有未盡事宜，得依本方案規定或實際

需要適時修正。