

# 高雄市政府研究發展考核委員會

## 106年度提升服務執行計畫

### 壹、計畫依據

依據「高雄市政府106年度提升服務實施計畫」訂定本執行計畫。

### 貳、計畫目標

- 一、公平共享：便捷服務遞送，確保效能與公平並重，發展適性的正確服務。
- 二、參與合作：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。
- 三、開放透明：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。

### 參、實施對象：本會各單位

### 肆、計畫內容

執行要項	執行重點	
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。	研訂106年度提升服務執行計畫，並公佈於本會網站。
	(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. 服務人員專業能力 注重服務人員提供服務時的態度、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。
		2. 定期檢討表單及作業流程 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。
		3. 外國人士服務 因地制宜考量外國人士服務業務量及需求，增列多語宣傳資料或通曉外語人士協助。
		4. 訂立標準作業程序/SOP 訂立標準作業程序，包括流程說明及流程圖與核辦時限，於機關服務場所或網站，提供民眾申辦時參閱。
		5. 建置線上申辦及「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。
	(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。	1. 臨櫃主動引導服務 主動招呼臨櫃民眾提供諮詢服務，並引導至正確櫃台完成申辦程序。
2. 一次完整服務 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。		

		<b>3. 服務問題系統化</b> 提供為民服務諮詢及常見問題集(Q&A、FAQ、範例)。
		<b>4. 提升服務流程透明度</b> 受理案件後的處理及提供案件申請人查詢，包括承辦訊息與處理進度的公開程度、查詢管道、回應情形等。
		<b>5. 公布標準作業流程</b> 於服務場所及網站(頁)提供服務資訊及標準作業流程，並主動告知申請人處理程序及辦理期限。
		<b>6. 申辦案件臨櫃及線上多元查詢管道</b> 積極辦理申辦案件臨櫃及線上進度查詢多元管道，在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，提供受理案件多元查詢管道(包含現場、電話、行動裝置、網路等)查詢。
		<b>7. 逾期主動告知服務</b> 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應主動告知申請人逾期原因、辦理情形、預計完成時間。
	(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。	<b>1. 友善洽公環境</b> 營造友善節能洽公環境，規劃舒適便捷服務動線。例如等候區、自助影印機、血壓計、心臟刺激甦醒器等服務空間。
		<b>2. 定期維護設施</b> 定期辦理洽公環境設備檢查及使用者滿意度調查，適時更新改善。
	(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。	<b>1. 鼓勵創新研究</b> 鼓勵機關推動創新提案、研究運用、智慧治理，獎勵績優績效個案。
		<b>2. 進行標竿學習</b> 辦理提升為民服務或「政府服務獎」標竿學習，加速機關學習效率。
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。	<b>建置民眾參與多元管道</b> 建置民眾建言或參與市政之多元管道，如：首長信箱、民調…等。
	(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。	<b>1. 輿情回應機制</b> 主動蒐集輿情報導，依據「高雄市政府所屬各機關危機事件新聞處理作業規定」掌握即時正確資訊，倘有報導市府施政消息與事實不符時，應儘速查明原委，陳報上級知悉，務必在第一時間對外澄清，以導正社會視聽。
		<b>2. 常見問題集(FAQ)</b> 依業務服務項目編製「常見問題集」(FAQ)，定期檢視修正。

		<p><b>3. 大數據分析</b> 善用本府線上即時服務系統、派工系統累積之大數據進行陳情型態、地域分佈、回覆時限、滿意度…等相關統計分析，做為未來改善之參考。</p>
	(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。	<p><b>1. 分眾滿意度調查</b> 根據服務對象及類型的不同，設計與執行合適之一般性或專案性之滿意度調查，以瞭解民眾對機關及各項服務措施的感受。</p> <p><b>2. 民調要符合信度及效度</b> 進行符合信度及效度之滿意度調查，包括抽樣方法、樣本數代表性、調查結果的分析等。</p> <p><b>3. 滿意度調查結果回饋業務</b> 將滿意度調查結果進行檢討與改善，回饋於業務，持續精進。</p>
	(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	<p><b>1. 陳情管道多元化</b> 強化陳情管道、線上即時陳情服務系統或 App 等功能，建立確認信機制、受理案件處理分析及回覆流程。</p> <p><b>2. 建立處理標準程序</b> 依據行政程序法(168-173條)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，並管考回覆時限。</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。	<p><b>1. 全功能化單一窗口</b> 以單一窗口全功能服務櫃台及1999團隊服務為基礎，提供民眾多元、整合之便民服務，以節省民眾的時間。</p> <p><b>2. 客製化行動單一窗口</b> 考量業務發展需求及個資維護安全，設置API服務界面推動客製化、行動化服務。</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。	<p><b>1. 線上申辦服務</b> 針對民眾需求開發線上服務項目，需佐以引導說明，服務聯絡、服務申辦查詢等服務，方便民眾使用，並擬定相關管理規範。</p> <p><b>2. 提供外語線上申辦服務</b> 有涉及外籍人士申辦業務者，視服務對象需求，適時提供申辦服務。</p> <p><b>3. 逐年擴展線上服務項目</b> 逐年增加線上申辦項目，提高使用線上服務案件成長率，並廣為宣導，鼓勵民眾和公務人員使用。</p>

		<p><b>4. 行動化主題服務網頁</b> 機關已發展之線上服務項目及行動化主題服務網頁，可連結至市府網站各區：「貼心e服務」、「資料開放平台」或其他主題網頁專區，方便民眾下載使用。</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。	<p><b>1. 本府跨機關便民服務資訊平臺</b> 強化「跨機關便民服務線上申辦系統」功能，擴增服務項目，透過個人行動載具查詢通報的功能。</p> <p><b>2 提升跨域整合服務</b> 積極推動跨部門、跨領域之事項整合服務，減少民眾的重復陳情及往返奔波。</p>
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。	<p><b>分眾服務設施</b> 機關應審酌業務狀況及內、外部顧客需求，重視性別平等及友善國際環境營造，提供銀髮族、外籍人士、新住民…等特殊族群合宜服務設施及引導資訊。</p>
	(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。	<p><b>善用社會資源延伸服務據點</b> 協調律師公會於本市鳳山、岡山、旗山等區公所及四維行政中心等處廣開法律服務據點，提供民眾就近服務資源。</p>
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><b>1. 服務資訊主動公開</b> 將本會組織職責及服務措施、法規、預決算、施政計畫等相關資訊，於本會網站公布，對外提供之文件可編輯者應包含 ODF 文書格式非可編輯者，採用 PDF 文書格式。</p>
		<p><b>2. 政府資料開放</b> 機關各項業務在無個資疑慮下應擴大開放資料或 API 供加值應用。市府各機關的公開資料應上載於「高雄市政府開放資料平臺」，方便各界運用。</p>
		<p><b>3. 網站資料連結正確性</b> 本會各網站、網頁資料定期更新，避免有明顯錯誤、過期資訊或超連結無效等情形。</p>
		<p><b>4. 無障礙網站認證</b> 機關網站需符合「身心障礙者權益保障法」之要求，並取得認證標章。</p>
	(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><b>1. 公民參與</b> 適時運用多元管道導入市政重大議題之民眾意見，如透過公民參與、公眾論壇、工作坊、投票…等方式，廣邀民眾參與。</p> <p><b>2. 民眾參與虛實並用</b> 依議題屬性及民眾參與的便利性，以最合適的實體程序或透過網路平台提供民眾參與管道。</p>

	(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。	<b>落實分層負責，簡政便民</b> 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。
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。	透過媒體、社群網站等多元管道蒐集輿情，分析瞭解和當前社經發展趨勢或重大關鍵議題的關聯性。
	(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。	<b>1. 運用線上服務系統</b> 以網路方式提供給民眾(或內部顧客)網路申辦服務，包括民眾線上申辦、預約服務等方式之服務，利用資訊網絡管道提供民眾便利、彈性服務。
	(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。	<b>2. 智慧辦公</b> 以行動服務、物聯網智慧性系統或運用Web2.0，強化公務服務、決策支援及資料互聯的智慧辦公，提升行政效率。  透過公私合作機制或縣市整合平台，進行跨域合作，強化整合綜效。

伍、其他：配合本府實施計畫作業期程辦理。