

高雄市政府106年度提升服務實施計畫

106年3月22日高市府研發字第10630330100號函頒

壹、計畫依據

行政院函頒「政府服務躍升方案」及國家發展委員會「第1屆政府服務獎評獎實施計畫」。

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

高雄市政府所屬各級機關及區公所。

本市茂林、桃源、那瑪夏區公所三原住民區得參酌本實施計畫或行政院函頒之「政府服務躍升方案」，自行訂定「提升服務執行計畫」並據以推動。

肆、計畫內容

具體措施	實施(參考)方法
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。
	(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 應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，包括申請書(表)、同意書、授權書、證件正本、影本、謄本等。
	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(翻譯)申辦表單，或設置外語志工全程協助。
	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，登載於機關服務場所或網站，提供民眾申辦時參閱。
	5. 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。
	(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(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。 2. 一次完整服務 提升民眾臨櫃或電話諮詢「正確性」、「一次

		<p>完整告知」之專業能力，避免讓民眾多次洽詢申辦。</p>
		<p>3. 服務問題系統化 提供為民服務諮詢及常見問題集(Q&A、FAQ、範例)。</p>
		<p>4. 提升服務流程透明度 受理案件後的處理及提供案件申請人查詢的情形，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。</p>
		<p>5. 公布標準作業流程 於服務場所及機關網站(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。</p>
		<p>6. 臨櫃申辦多元查詢管道 提供受理案件多元查詢管道(包含現場、電話、行動裝置、網路，案件公告、電子看板，或提供收件收據 QR code，方便民眾以行動載具查詢。</p>
		<p>7. 申辦案件線上查詢系統 積極建置申辦案件線上進度查詢系統，在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，公開所有民眾的申辦進度或退件原因，供民眾查詢，以示公平。</p>
		<p>8. 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應主動告知申請人，並提供逾期主動告知服務:告知申請人逾期原因、辦理情形，預計完成時間。</p>
	<p>(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>	<p>1. 注重服務禮貌 定期辦理「服務滿意度調查」及「電話服務品質及禮貌測試」。</p>
		<p>2. 友善洽公環境 規劃友善節能洽公環境，妥適便捷服務動線，充實核心設施或一般設施(例如：單一窗口或多功能櫃檯、申辦動線、書表填寫範例、簡便繳(退)費、雙語標示、停車空間、等候區、性別或無障礙設施等)，以及必要性之「創意性服務設施」。設置各項行政設備時，考量</p>

		「環境友善行為」因素，彰顯環保作為。
		3. 定期維護設施 每年至少辦理洽公環境設備檢查及使用者滿意度調查1次，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。	1. 免費網路服務設施 鼓勵依「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」提供(i-Taiwan 免費上網)服務。
		2. 鼓勵創新研究 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。
		3. 進行標竿學習 鼓勵向海內外績優機關進行標竿學習，並積極參與「政府服務獎」或國際性評獎，藉由參獎自我努力及學習。
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。	1. 建置民眾參與多元管道 建置民眾建言多元管道，包含「與民有約」、首長信箱、民調、隨案問卷調查、座談會、公聽會、公共論壇、公民參與。
		2. 善用群眾外包 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。
	(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。	1. 輿情回應機制 針對民眾意見、抱怨及新聞輿情，設有相關的回應機制，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。
		2. 常見問題集 (FAQ) 透過民眾經常詢問的案件，整理後回饋轉化為「常見問題集」(FAQ)，置於機關網站供民眾參閱。
	(三)依據服務特性辦	3. 大數據分析 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。
		1. 分眾滿意度調查

	<p>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>	<p>機關應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>2. 民調要符合信度及效度 機關有效設計執行滿意度調查時，應符合調查的信度及效度，包括抽樣方法、樣本數代表性、調查結果的分析等。</p> <p>3. 滿意度調查結果回饋業務 機關服務滿意度調查主要瞭解民眾對服務的感受，應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> <p>4. 機關內部滿意度調查 機關內部同仁滿意度是影響組織發展及服務品質提升的關鍵，機關應針對內部同仁進行滿意度調查。</p>
	<p>(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。</p>	<p>1. 陳情管道多元化 強化本府或機關陳情管道、線上即時陳情服務系統或 App、FB 等功能，針對陳情案積極回應。</p> <p>2. 建立處理標準程序 各機關依據行政程序法(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。建立各陳情管道之 SOP、受理案件處理分析及回覆流程。</p>
<p>三. 便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度</p>	<p>(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> <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</p>	<p>1. 全功能化單一窗口 建置全功能化單一窗口，提供民眾多種、整合服務-即「一處收件、全程服務」，包括申辦、繳費、取件一櫃完成強調以內部作業取代民眾奔波，並推動減章或減少民眾申辦案件應檢附的書表謄本等紙本資料。</p> <p>2. 客製化行動單一窗口 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> <p>1. 線上申辦服務 針對民眾需求開發線上服務項目，例如：服務聯絡、預約、申辦、網路繳費、取件通知及查詢等服務及相關屬性，方便民眾使用。</p>

	<p>用意願。</p>	<p>2. 提供外語線上申辦服務 機關有涉及外籍人士申辦業務者，得視服務對象需求，適時提供外語線上申辦服務。</p>
		<p>3. 逐年擴展線上服務項目 機關應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>4. 行動化主題服務網頁 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>
	<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>	<p>1. 本府跨機關便民服務資訊平臺 強化本府「跨機關便民服務資訊平臺」及「跨機關便民服務線上申辦系統」功能，擴增使用機關數及服務項目，朝免附書證(紙本)、簡化流程便捷服務方向推動。</p>
		<p>2 提升跨域整合服務 積極推動跨縣市、跨部門、跨領域的整合服務，減少民眾的往返奔波。</p>
		<p>3. 提升電子認證使用率 善用網路資訊科技，開發機關內部或跨機關線上資料查核機制，提高電子認證的使用比例。</p>
		<p>4. 設置主題專區 鼓勵設置單一主題之跨機關資訊整合平台，方便民眾集中找尋主題資訊，例如：與青年就業、扶助有關的「青年展翅高飛平台」，或是性別主流化專區…等。</p>
	<p>(四)關注社經發展新趨勢，運用創新策略，持續精進服務遞送過程及作法，提升服務效能。</p>	<p>1. 多元網路參與管道 機關應提供多元的網路參與管道，如留言板、民意論壇、網路投票、民意調查等，供民眾反映意見。另亦應善用 Web 2.0 網路社群(如 Facebook、YouTube、Twitter、LINE 等)，觀測重要市政輿情趨勢。</p>
		<p>2. 市府網站 Web2.0 專區 將市府與民眾互動式電子參與途徑(Web2.0</p>

		網路社群、App、Facebook)及查詢服務聯結至「高雄市政府全球資訊網」各屬專區或局處網站，提供民眾友善網路溝通環境。
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>1. 分眾服務設施</p> <p>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> <p>2. 提供弱勢族群適性服務</p> <p>針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，提供到府、到點服務。</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>善用社會資源延伸服務據點</p> <p>善用地社社會資源，推動政府服務業務；如社區、民間社團(NGOs)、便利超商…之通路、據點、人力等資源，協助政府服務訊息擴散或申辦服務。</p>
	(三)考量服務對象數位落差，發展網路服務或輔以其他方式，提供可替代的服務管道。	<p>行動市政服務</p> <p>考量遠距民眾需求，以數位科技提供遠距服務，例如：提供視訊、Skype、網路行動系統…等。</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>1. 服務資訊主動公開</p> <p>機關應主動公開與組織職責及服務措施等相關資訊，包括「政府資訊公開法」第7條所定應主動公開之政府資訊及基本資料、法令、核心政策、服務措施及預決算情形等重要資訊，機關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>2. 政府資料開放</p> <p>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>3. 網站資料連結正確性</p> <p>機關應訂定網站、網頁(中、英文或多語)資料定期更新規定(含標準作業程序)，並</p>

		積極維護網站(頁)資訊，避免有錯誤、過期資訊或超連結無效等情形。
		4. 無障礙網站認證 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。
	(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。	1. 公民參與 與民眾悠關的重大議題，應適時運用多元管道導入民眾意見，如透過公民參與、公眾論壇、工作坊、ivoting…等方式，廣邀民眾參與。
		2. 民眾參與虛實並用 可透過實體程序或運用行政院「提點子」公共政策網路參與平台提供民眾與與管道。
	(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。	1. 落實分層負責，簡政便民 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。
		2. 導入智慧城市治理 運用物聯網或師法工業4.0精神導入公共服務4.0，創造市政加值、強化智慧流程治理。
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。	對於(服務措施或專案)關鍵問題，透過媒體、社群網站等多元管道蒐集服務對象意見，並妥適運用分析工具釐清問題，分析瞭解和當前社經發展趨勢或重大關鍵議題的關聯性，及對民眾或利害關係者的重要性等。
	(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。	1. 運用線上服務系統 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、線上繳費、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。
		2. 雲端應用服務 運用雲端科技，提供民眾不限場域、時間、設施的服務。
		3. 智慧辦公 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。

	(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。	<p>1. 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、群眾智慧等方式，推動公共服務。</p> <p>2. 善用群眾智慧 透過多元網路參與管道，匯集群眾智慧，參與精進服務措施；由民眾提出意見構想選擇後，再由政府落實。</p>
	(四)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 (1)機關本身必需要產出更好、更有效率、更便利的服務。 (2)對於機關以外有成本降低(或收入增加)、人力減少、物力減少的效果。 (3)創造政府及機關正面形象，或社會正面影響與價值。</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。 (1)機關內部的人力、物力、時間等服務成本降低。 (2)機關內部的工作士氣、配合度、協調性的提升。 (3)其他具體內部效益。</p> <p>3. 成本合理性 應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>

伍、推動作法及權責分工

一、本府研考會：計畫研擬、宣導及辦理研習

- (一) 計畫研擬：依據「政府服務躍升方案」具體措施及評核重點指標，訂定「高雄市政府提升服務實施計畫」（以下簡稱本實施計畫），函本府所屬機關分層推動，並依服務政策進行滾動更新。
- (二) 宣導及研習：為使各機關充分瞭解「政府服務躍升方案」內涵，規劃未來服務方向，本實施計畫函頒後，將辦理相關人員研習加強宣導。
- (三) 標竿學習：為擴散與深化政府服務躍升知能，本府將選定「政府服務獎」獲獎機關，辦理成果發表及經驗分享。另匯集機關績優個案上傳「市政研究成果網」，供各機關互相學習參考。

二、本府各機關暨區公所，依本實施計畫訂定「執行計畫」並督導所屬訂定「工作計畫」

- (一) 一級機關暨區公所：參考本實施計畫「肆、計畫內容」之「實施(參考)方法」，針對整體服務目標及所屬機關業務(單位)特性，參酌現行服務量能及資源配置情形，提出未來服務發展重點，訂定機關年度執行計畫，並定期依計畫執行情形及績效成果，滾動式檢討與更新。
- (二) 執行計畫訂定及修訂，應先確認民眾之期望與需求，開放多元管道邀集專家、學界、民間團體及民眾參與等廣納各方意見，協同參與服務設計。
- (三) 執行計畫函頒實施後，應主動公開於機關網站，並

督導所屬機關依執行計畫訂定工作計畫。

三、本府各二級機關，訂定「工作計畫」

各二級機關應參照一級主管機關所訂定之執行計畫，審酌服務需求及業務特性，增列量化指標或具體推動作法，研訂年度工作計畫，經審定後公開於機關網站或服務場所。

陸、分層推動及管考

一、平時查核

- (一) 一級機關暨區公所：應依所訂執行計畫加強辦理，定期進行平時測試及查核；並督導所屬機關，俾作為年度績效評核及推薦參獎之依據。
- (二) 二級機關：除接受一級主管機關之考核、訪查與輔導外，平時應自行管理考核，隨時檢討提升服務品質。

二、不定期查核

本府得視實際需要，研訂計畫不定期查訪各機關。

三、提報年度執行成果

- (一) 本實施計畫執行機關(單位)應於當年度結束後，於107年1月提送年度執行成果，由各主管機關彙整後併送本府研考會。
- (二) 當年度經獲本府推薦參與行政院「政府服務品質獎」機關，得以參獎申請書替代年度執行成果。

柒、推薦參獎

本實施計畫實施對象應於當年度9月份依據國發會函頒年度政府服務獎評審作業規範，提送參獎申請書，並配

合評獎作業時程，參加本府辦理之績優機關推薦評核作業。本市茂林、桃源、那瑪夏區公所得參加本府推薦評核作業。

捌、其他

本實施計畫施行期間若有未盡事宜，得依政府服務躍升方案相關規範或實際需求適時修正。

玖、附件

附件1 作業時程

附件2 執行計畫(參考格式)

附件3 工作計畫(參考格式)

附件1、作業期程

高雄市政府

序號	作業項目	時程
1	擬訂「高雄市政府提升服務實施計畫」	3月
2	機關訂定「執行計畫」及審核所屬「工作計畫」(附件2、3)	3月至5月
3	辦理本府提升服務研習	6月至7月
4	本府電話服務品質及禮貌測試(第1次)	上半年
5	年度評獎作業啟動	8月
6	機關提報參獎申請書	9月
7	本府辦理不定期查訪暨輔導(視業務運作)	9月至11月
8	本府電話服務品質及禮貌測試(第2次)	下半年
9	本府推薦「政府服務獎」初審作業	10月
10	初審入選機關實地查訪	10月至11月
11	各機關提報年度執行成果	12月下旬至次年1月
12	本府受推薦「政府服務獎」機關輔導	12月下旬至次年1月
13	函送行政院參獎	次年1月至2月上旬
※以上作業時程得視實際狀況予以調整		

附件2 執行計畫(參考格式)

適用機關:本府一級機關、區公所

(機關全銜) 提升服務執行計畫

壹、計畫依據

貳、計畫目標

參、實施對象

肆、計畫內容

執行要項 (內容/同本實施計畫具體措施)		執行重點	執行單位
以下二欄說明: 本計畫「具體措施」 即院頒「政府服務躍 升方案」之內容。		本欄說明: 1. 本計畫「 實施(參考) 方法 」為「 政府服務獎 」 評核重點指標。 2. 本欄,請依機關服務 量能及年度資源配 置,參照「 實施(參考) 方法 」研擬服務發展方 向或推動重點。	

附件3 工作計畫(參考格式)

適用對象:本府二級機關(包含地政事務所、戶政事務所、衛生所…等)

(機關全銜) 提升服務工作計畫

壹、計畫依據

貳、計畫目標

參、實施對象

肆、計畫內容

工作要項 (內容/同本實施計畫具體措施)		工作重點	業務單位
以下二欄說明: 本實施計畫「具體措施」即院頒「政府服務躍升方案」之內容。		本欄說明: 1. 本實施計畫「 實施(參考)方法 」為「政府服務獎」評核重點指標。 2. 本欄,請參照主管機關執行計畫、服務量能及資源配置,參照「 實施(參考)方法 」研擬工作推動重點。	