

高雄市政府工務局 102 年度提升服務品質執行計畫

102 年 3 月 14 日高市工務秘字第 10231769100 號函頒

壹、計畫依據

- 一、行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函頒「政府服務創新精進方案」。
- 二、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 年度提升服務品質實施計畫」。

貳、計畫目標

- 一、落實幸福高雄、永續發展的理念，建構人文藝術與生態環境得以共生共榮，打造一座綠色宜居的新高雄。
- 二、豐富服務內容，結合資通訊系統，整合跨機關資源，便捷服務流程，提供多元建言管道，促進市民參與。

參、實施對象

本局各一級單位暨所屬機關。

肆、計畫內容

實施要項	執行重點	執行步驟(方法)	查核 期限	備註
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(工作)計畫，具體規劃為民服務工作。	1. 依業務特性、顧客需求及年度重點工作，研訂執行(工作)計畫，公佈於機關網站及服務場所。	4月	
		2. 依業務特、年度重點工作、內部、外部顧客需求，適時修訂年度計畫。	6月、12月	
	(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，且確保設施品質。	1、洽公環境美(綠)化並提供舒適、明亮、整潔、具特色的洽公場所。提供核心設施(含法定設施)：服務櫃台、座椅、盥洗室、哺集乳室、無障礙設施(斜坡道、電梯、專用停車位、愛心鈴、身心障礙專用盥洗室等)；申辦書表和填寫範例。一般設施：書寫台、電腦(網路)、免費無線上網、飲水機、公用電話、影印機、停車位、諮商室；宣導資料及文具用品。	6月、12月	
		2、服務項目、服務人員(姓名及代理人)、方向引導等標示正確、易於辨識，	6月、12月	

2 且提供雙語(或多語)標示服務。另申辦動線規劃妥適，符

		合民眾使用習慣。		
		3、服務滿意度調查具備信度及效度，包括調查對象、抽樣方法、有效樣本、抽樣誤差、調查結果分析等。	12月	
		4. 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」提供無線上網或其他(如現場、電話、PDA查詢)服務。	6月、12月	
		5、視業務與民眾需求，有提供替代性或創意性的服務設備。	6月、12月	
	(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。	1、洽公服務禮儀：機關人員(或志工)於洽公場所主動招呼民眾，協助民眾檢查攜帶證件是否齊備或告知標準程序，並引導民眾至正確櫃台或場所辦理。	6月、12月	
		2、依計畫自行辦理年度電話服務品質及禮貌測試。	6月、12月	
		3、提升臨櫃及電話服務品質，強化服務人員回應民眾詢問的「回應品質」及「正確率」完成「一次告知」服務。	6月、12月	
		4、鼓勵單位主管進行走動式管理，提供業務諮詢。或其它因地制宜之動態管理與服務。	6月、12月	

	(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。	1、施政宣導：內容包括一般服務措施宣導，機關對於研擬計畫之宣告、徵求意見、相關建議採納與否之說明、確定實施期日及內容公告、執行現況績效及檢討變動方向等。	6月、12月	
		2、宣導活動：機關提供相關文宣品等方式，透過多元化的傳播管道進行宣導；或以辦理宣導活動，藉由參與(或共同辦理或協辦)公益或社區活動進行施政宣導。	6月、12月	
	(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。	善用社會資源企業、社區、便利超商、民間社團(NGOs)通路、據點、人力及各項資源，補強政府行銷資源之不足，協助政府服務訊息擴散。	6月、12月	
	(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。	應積極參與「政府服務品質獎」評選，或主動參與國際性評獎，藉國際城市間的政府服務項目評比或全國性的評獎機制提升服務品質，樹立良好形象。	6月、12月	
二、便捷服務程序，確保流程透明	(一) 設置全功能櫃台，提供單一窗口多種或整合性服務，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。	建置「一處收件、全程服務」的全功能臨櫃單一窗口(包含申辦、查詢、繳費、結案、通知)。並配合研習，提升臨櫃人員服務專業知能。	6月、12月	
	(二) 澈底診斷簡化作業	1、全面性檢查或檢討	6月、	

	<p>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>各項作業流程及申請表單，逐步落實免書證無紙化目標。</p>	12月	
		<p>2、考量走動式服務或線上申辦等特殊服務方式，藉由改善措施縮短民眾在接受服務前、後的等待時間。</p>	6月、12月	
	<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策，提高申辦案件相關資料查驗使用電子謄本認證之比例。</p>	<p>1、簡化申辦書表：亦即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>	6月、12月	
		<p>2、減少申請人於申辦過程補件次數。</p>	6月、12月	
	<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>1、提供承辦單位(科、課、組或其他)及電話，且於服務場所及機關網站(頁)公布標準處理流程。</p>	6月、12月	
		<p>2、案件查詢提供多元管道(現場、電話、網路、PDA及其他方式)，方便民眾使用，並注意查詢回應處理時效。</p>	6月、12月	
		<p>3、受理案件後提供申請人收件確認訊息；且有訂定處理案件超過標準作業時間，主動告知申請人機制(包含案件受理及辦理情形，逾期處理告知)。</p>	6月、12月	
<p>三、探查民意趨勢，建</p>	<p>(一) 建立民眾抱怨處理機制，提供即時、有效之</p>	<p>訂定人民陳情案件處理之相關作業規定。</p>	6月	

立顧客關係	處理方式，減少處理時間成本，降低顧客抱怨頻率。			
	(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、強化陳情管道，區分為「現場」及「非現場」（如透過電話、網路、電子郵件、書面、媒體等方式）2類。有完善的處理機制並包括案件後續的追蹤處理。	6月、12月	
		2、設有民眾意見處理機制，如：訂定民眾意見（含新聞輿情）處理機制及標準作業程序，且定期進行演練及檢討，並提供協談諮商服務；並應定期檢討、改善及修正。	6月、12月	
	(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。	主動蒐集輿情報導，建立新聞輿情管理系統或資料庫，倘有報導市府施政消息與事實不符時，應儘速查明原委，在第一時間對外澄清，以導正社會視聽。	6月、12月	
	(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、落實陳情案件型態分析，定期(月、季)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、檢討分析，提出改進建議，俾減少同類陳情案件，並作為創新、改善服務措施參考。	6月、12月	
2、自行管理「常見問題集」(FAQ)，將		6月、12月		

		民眾意見及回應內容，有系統整理，置於機關網站。並透過其回饋意見轉化為政策改進依據或施政參考。		
	(五) 定期辦理民眾意見處理有效性及機關服務滿意度調查，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、根據服務對象及類型的不同，設計與執行合適之滿意度調查。並且重視調查的信度及效度，包括抽樣方法、樣本數代表性、調查結果的分析等。	12月	
		2、對調查結果有做趨勢分析，建議檢討改善措施或有具體執行績效。	12月	
四、豐富服務資訊，促進網路溝通	(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。提供之資訊內容需正確連結並即時更新。	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96年。	6月、12月	
		2、各項出版品應符合著作權相關規定，並以公開方式刊登，如常見問題集、機關活動、文宣品、出版品及其他重要資訊等。	6月、12月	
		3、維護網站資訊內容正確性，資訊標題應與內容一致，訂定網站(頁)資料定期更新規定，並確實即時更新。	6月、12月	
		4、機關網站(頁)符	6月、12月	

		保障法」第 52 條之 2 要求，應通過無障礙檢測，並取得認證標章。		
	(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、分頁檢索服務，及找不到資訊時的建議。	機關依據行政院函頒「行政機關電子資料流通實施要點」，及研考會函頒「行政機關電子資料詮釋資料及分類檢索規範」等相關規定提供分類檢索服務及 訊息訂閱服務 (RSS)。	6 月、12 月	
	(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。	提供電子參與途徑：包括提供民眾意見反映及討論區(如留言板、民意論壇、專業論壇) 等基本服務；視業務需求提供網路投票、網路民調、Web2.0 電子參與(如 Facebook、YouTube、Twitter 等網路社群) QR code 服務，簡化操作強調與民眾的互動回應，並制定管理規範。	6 月、12 月	
	(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。	1、強化本府「跨機關便民服務線上申辦系統」功能，逐年增加線上申辦項目，提高使用線上服務案件成長率；保護個人資料並強化申辦安全認證。	6 月、12 月	
2、透過推廣行銷活動提升民眾對於線上服務的認知與回應情形。		6 月、12 月		
3、檢討現行電子表單		6 月、		

		之必要性與合宜性，評估是否予以簡併或廢止。	12月	
	(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。	強化市府「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，並且配合中央機關建置在地9項生活服務資訊整合(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，適時介接完成跨機關垂直整合。(生活儀表板)	6月、12月	
五、創新服務方式，整合服務資源	(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。	1、規劃有價值的創新服務專案計畫。執行工具使用包含：跨機關水平及垂直整合、服務流程簡化、服務項目改造、服務方法創新、服務評價回饋。(詳參「機關自行評核表」表6)	6月、12月	
		2、研擬創新服務專案，考量透過各種政策工具(魚骨圖、SWOT分析、專案會議、跨機關協調、公聽會、民眾參與)，充分蒐集資料、界定問題，找出最佳(適)解決模式。(詳參「機關自行評核表」表7)	6月、12月	
		3、搭配資通訊(ICT)	6月、	

		服務導入。(詳參「機關自行評核表」表 7)	12 月	
		4、專案執行後產生的外、內部效益及成本合理性。(詳參「機關自行評核表」表 8)	6 月、12 月	
	(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，重新規劃設計有創意之加值服務。	配合行政院研考會「全面推廣政府服務流程改造」，依業務屬性完成：(1)「臨櫃服務一次 OK」(2)「不出門能辦大小事」(3)「主動關心服務到家」三項流程改造重點工作。	6 月、12 月	
	(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。	1、專案之執行可能增加機關經費支出，例如行政成本、開發網路系統等資本設備費用，也可能需要增加人力，方能支應專案之運作，應考量受益或使用該項服務民眾人數的多寡、受益的程度是否與所需成本相當。	6 月、12 月	
		2、如不符合成本效益，但在考量社會公平正義的價值下，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。	6 月、12 月	
	(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務。	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，及垂直服務整合，提升合作關係。	6 月、12 月	

		2、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。	6月、12月	
--	--	---	--------	--

伍、考核與獎勵

(一)平時查核

各辦理機關(單位)應依據本計畫訂定工作計畫(如附件 2)加強辦理，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，隨時檢討改進服務品質。

(二)不定期查核

辦理機關(單位)應於當年度 6 月份，提送「自行檢核表」(如附件 3)送本局秘書室辦理查核。本局秘書室得視實際需要，不定期查訪各機關。

(三)年度查核

各辦理機關(單位)應於當年度 12 月份，提送年度執行成果，送本局秘書室彙整後併送市府研考會。

(四)績優機關獎勵

各辦理機關(單位)應於當年度 8 月份，依據年度評獎推薦作業，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。年度評獎推薦計畫俟市府訂定後，另函通知。

附件 2 工作計畫(參考格式)

適用機關:本府二級機關(包含各地政事務所、各區戶政事務所、衛生所…等)

○○○○○○(機關全銜)102 年度提升服務品質工作計畫

壹、計畫依據

貳、計畫目標

參、實施對象

肆、計畫內容

工作推動重點與方法(作法)

實施要項	工作重點	工作(推動)方法	備註
一	一	一	
	1	1	

伍、考核與獎勵

備註：上揭案例僅供參照，請依業務需求自行評估，選擇最適當呈現撰寫方式。
(可採文字條列或表列方式呈現，表格可自行轉換成 word 格式)