

高雄市政府社會局113年度提升服務執行計畫

壹、計畫依據：高雄市政府提升服務實施計畫。

貳、計畫目標：

- 一、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、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：本局各科室、所屬機關、社會福利服務中心及婦幼青少年活動中心

肆、計畫內容：

執行要項		執行重點	執行單位
訂定「提升服務計畫」	訂定機關年度提升服務計畫，具體規劃為民服務工作。	依據市府提升服務實施計畫暨本局業務特性、服務對象需求及年度重點工作，訂定執行計畫，並督導所屬訂定工作計畫，據以推動。計畫經市府審定後公布於本局或所屬機關網站。	秘書室(研考)
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	(一)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. 業務標準作業流程(sop) 訂定機關業務、申辦案件(臨櫃、電話、網路)標準作業流程，並公布於機關網站或服務場所。	各單位
		2. 服務及時、一致性 (1)訂定民眾申辦案件的辦理期限，確保於處理時限內完成。 (2)定期追蹤分析案件處理情形，維持服務品質的一致性。	各單位
		3. 服務人員專業 (1)注重服務人員專業，能熟悉服務流程、法規及服務工具。	各單位
		(2)提供精準服務，對民眾臨櫃申辦或電話諮詢案件，能正確、迅速一次完整告知，避免重複洽詢申辦。	各單位

	<p>(3)服務能力與時俱進，透過多元管道(網路、研習、觀摩)持續學習。</p> <p>(4)維持服務品質的一致性，適時檢覈服務人員專業及受理案件處理能力。</p>	<p>各單位、人事室</p> <p>各單位</p>
	<p>4. 檢討流程與作業方式</p> <p>(1)各項業務訂有內部控制作業流程圖及程序說明，定期檢查或檢討各項作業流程及申請表單，減併表單。</p> <p>(2)檢討不合時宜之法規與管理措施，推動簡政便民或智能化服務。</p>	各單位
(二)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。	<p>服務資訊公開透明</p> <p>於本局網站或服務場所公開服務相關資訊，如：為民服務項目、作業(申辦)流程、應備表件、書表範例、辦理期限、聯絡資訊等，並以簡明、易讀及易用之形式呈現，方便民眾查閱或運用。</p>	各單位
(三)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>1. 合宜的服務環境</p> <p>(1)規劃節能綠化的洽公環境及便捷的空間及服務動線。</p> <p>(2)提供正確的雙語(或多語)引導標誌，包含服務單位、項目、人員、設施及方向引導。強化民眾休息等候區功能，提供文宣供民眾閱覽。</p> <p>(3)設置合宜的服務設施(服務櫃台、座椅、無障礙設施及申辦書表和填寫範例等)、輔助性用具(眼鏡、文具用品)及其他必要設備或創意性服務設施。</p>	各單位、秘書室

	(4)定期檢視及維護各類設施，以確保安全及使用。	
	2. 網站使用便利性	
	(1)網站以使用者為導向設計，版面配置方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。	各單位、秘書室(資訊小組)
	(2)提供多元及便利的資訊檢索服務，以中、英文呈現，及確保網站內容的正確性及有效連結。	各單位、秘書室(資訊小組)
	(3)匯集相關服務於本局官網、市府「便民服務」及主題網頁(貼心 e 服務、便民一路通、API 資料開放平台、市政FAQ)，提高使用便捷性。	各單位、秘書室(資訊小組)
	(4)機關或專題網站對外宣傳行銷時，應提供網址 QR Code，方便民眾以行動裝置掃描進入網站。	秘書室(資訊小組)
	(5)通過無障礙網站標章認證。	秘書室(資訊小組)
	(6)其他:依「政府網站服務管理規範」及機關服務功能設置。	秘書室(資訊小組)
	3. 服務人員行為友善性	
	(1)注重服務人員臨櫃及電話服務禮貌。主動招呼臨櫃民眾提供諮詢，引導、協助民眾各項申辦業務。	各單位
	(2)檢覈服務行為友善性，定期辦理電話服務品質及禮貌測試，分析結果並提供各單位據以改善。	各單位、秘書室(研考)
(四)因應業務屬性及服務特性差異，汲	發展優質服務 1. 導入資通訊科技工具，優化服務運用跨資料庫服務數據分析..等	各單位、秘書室(資

	<p>取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。</p>	<p>資通訊科技工具，強化服務。</p>	<p>訊小組)</p>
		<p>2. 鼓勵服務創新 推動服務創新研究、以人為本運用數位科技、公私協力，持續創新服務。</p>	<p>各單位</p>
		<p>3. 進行標竿學習 透過實地參訪觀摩或網路資訊查詢，學習參考國內外績優服務作法，或透過參與「政府服務獎」全國性評獎，自我躍升。</p>	<p>各單位</p>
<p>二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求</p>	<p>(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。</p>	<p>從服務設計到實施導入民眾觀點，政府與民間協力共創有感公共服務：</p> <p>1. 提供多元公民參與管道 (1) 提供實體或網絡多元參與管道，如：服務專線、首長信箱及留言板等，供民眾留言反映。</p> <p>(2) 與民間單位召開業務聯繫會報，透過提案討論、意見交流，收集與會人員建議，作為推動本局各項福利政策之參考。</p> <p>(3) 成立跨局處委員會，聘請專家學者及民間機構(團體)代表、社會人士代表擔任委員，為推動各項福利政策提供建言。</p>	<p>各單位、秘書室(研考)</p> <p>各單位</p> <p>各單位</p>
		<p>2. 善用異業結盟、專案委外 協同學校、社區、民間團體或異業結盟、群眾智慧、專案委外等方式導入民間觀點，推動有感服利服務。</p>	<p>各單位</p>

(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。	2. 服務大數據分析 (1)善用服務統計數據進行分析，做為未來改善參考。 (2)辦理服務對象相關研究調查，作為整體規劃福利服務之依據，強化本市福利服務資源。	各單位
	3. 蒐集民眾經常詢問的案件，整理後回饋轉化為「常見問題集」(FAQ)置於本局網站，供民眾查閱。	各單位
(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。	1. 服務提供或活動辦理完竣後辦理滿意度調查，以瞭解民眾對各項服務措施或活動參與的感受及建議，並據以檢討改善。	各單位
	2. 委辦服務方案定期針對服務對象進行滿意度調查，並定期辦理評鑑，以確保服務品質。	各單位
(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	建立多元管道管道，蒐集民眾意見	各單位、秘書室(研考)
	1. 提供民眾反映意見管道(留言板、Facebook)，對民眾陳情(含社群、輿情)意見回應。	
	2. 每日主動蒐集輿情報導，針對媒體報導事項主動通報主管研議並針對報載內容檢視現行作為並據以業務改善基礎。	
	3. 查閱社群媒體、網站之民眾留言，即時處置回應。	
	4. 建立本局新聞發言人制度，由副局長擔任媒體發言人，建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制及標準作業程序，主動為政策辯護與更正不實內容，以導正社會視聽。	

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。	1. 單一窗口整合服務 以民眾服務需求建置(臨櫃、電話或網站)單一窗口，整合服務並擴大業務涵蓋範疇。	各單位
		2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本運用跨機關電子查驗，取代民眾申辦案件時應檢附的紙本佐證文件，包括申請書(表)、同意書、授權書、證件正本、影本、謄本等資料之必要性。	各單位
		3. 提高業務申辦便捷度 配合資訊中心政策設置 API 服務介面，加強局處橫向資料交換。	秘書室(資訊小組)
	(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。	1. 以民眾實際需要，整合線上申辦至市府便民一路通單一入口網，提供線上申辦服務，並重視跨平台通用性(即可支援各式載具及不同瀏覽程式使用)。	秘書室(資訊小組)
		2. 運用市府網站、email、旅程接觸點(包含景點、活動、車站、休憩、超商、交通運具...)，或以網站搜尋引擎(關鍵字)、社群媒體(Facebook、YouTube 等)強化政策、服務或活動行銷。	各單位
		3. 重視資安維護及使用者個資權益保護。	秘書室(資訊小組)
	(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。	1. 以政府一體的概念，跨單位、跨機關、跨中央間政府資訊資源共用共享，提供全程整合一站式服務。	各單位
		2. 提升電子認證使用率，減除申辦案件需檢附之書表謄本。	秘書室(資訊小組)
		3. 客製化民生應用服務，配合國發會 MyData 平台資料，提供個人生活資料之查閱申請，讓日常生活更便捷。	秘書室(資訊小組)

	(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。	串連市府服務與民眾需求，優化政府服務 1. 應用 GIS 地理空間資料、GPS 行動定位及個人載具(手機)，導入公共服務的座落點位置圖。 2. 匯集城市資料為骨幹、運用 Opendata、API 資料開放平台、市政智慧儀表板，提供客製化服務資訊查詢。	秘書室(資訊小組)
四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用(服務零落差)	(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。	分眾適性(客製化)服務 1. 主動服務 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。	各單位
		2. 在地化服務 因應區域或業務之特性，整合服務對象之需求，提供在地化、客製化之服務。	各單位
		3. 專人全程服務 改變由民眾四處奔波洽辦業務的服務模式，由機關內部進行協調整合，提供專人到點全程服務。	各單位
	(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。	搭配複合策略-延伸服務據點 1. 善用地產官學及社會資源，如企業、學校、社區、民間社團(NGO)、便利超商...之通路、據點、人力等資源，協助擴散服務訊息或延伸服務據點。	各單位
		2. 服務可近性 關注服務對象屬性、居住地區差異及數位落差情形，透過網路(APP)、電話專線，推動到點到宅的行動化服務。	各單位
		3. 提供遠距服務 考量遠距民眾需求，提供「視訊服務」或「網路服務」。	各單位

	(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。	提升服務對象數位科技運用能力，或運用網路及個人載具等資訊設備，提供服務管道持續服務。	各單位
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。	依市民與服務需求，將資訊公開、資料開放，以滿足市民「知」與「用」的權利。	各單位、秘書室(資訊小組)
	(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. 建立「市民參與」管道 公共服務或與民眾悠關的重大施政計畫或爭議性議題，應適時導入民眾意見，透過網頁設置局長信箱、留言板及FB粉絲專頁，增進民眾參與，深化與民眾之互動。	各單位、秘書室(資訊小組)
		2. 建立「專家諮詢」管道 本局主責成立之委員會遴聘產官學專家擔任委員，就政策與業務執行提供建言，或提供決策諮詢或專業引導，提升市政決策效能。	各單位
	(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. 聚焦核心業務，簡化流程推動服務創新。	各單位
2. 適時檢討及調整分層負責明細表，朝簡化、便民的方向推動。		各單位、人事室	

六、掌握社會發展趨勢，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。	關注服務對象社會經濟背景，解決因年齡、性別、族群等因素所造成之服務機會落差，規劃社會關懷服務，促進社會包容及社會資源衡平使用。	各單位
		1. 因應地域特性與服務需求，提供在地化、客製化關懷服務。	
		2. 透過法規調適及流程簡化，務實解決服務或公共問題。	各單位
		3. 運用公私協力或結合民間資源，落實關懷服務。	各單位
	(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。	整合服務功能，創新智慧服務	秘書室(資訊小組)
		1. 配合資訊中心全程行動數位化線上申辦。	
		2. 配合資訊中心 API 資料輸入一次到處可用。	秘書室(資訊小組)
	(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。	數位創新加值運用	各單位、秘書室(資訊小組)
		1. 連結政府及民間巨量資料，公私協力解決民眾關切問題。	
		2. 運用數位科技，創新為民服務模式。	
		3. 民生攸關之申辦業務，推動整合跨機關業務流程，提供民眾線上便捷服務。	
	(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。	服務永續	各單位
1. 服務措施能持續運作，並轉化為本機關或所屬機關例行性服務項目。			
	2. 服務措施可供其他機關(標竿)學習並具擴散效應。	各單位	

伍、推動及管考

一、平時查核：運用局務會議適時檢討改進為民服務工作，由秘書室(研考)列管與追蹤各項工作進度。

二、年度查核：

(一) 所屬機關應於當年度結束後，於次年1月提送年度工作成果，併同本局執行成果提送市府研考會。

(二) 配合市府辦理年度政府服務獎評獎作業期程，自行規劃辦理所屬機關評審及獎懲。

陸、其他：本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。