

高雄市政府政風處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」。

貳、計畫目標

確保效能與公平並重，發展適性的正確服務，維持服務措施處理一致性，確保資訊提供、問題回應或案件處理的正確性，並適時檢討改進流程與作業方式，提供符合民眾需求的專業、便民服務，落實良善治理、維護社會公義。

參、實施對象

本處各科室。

肆、計畫內容

執行要項	執行步驟(方法)	執行成果
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	(一) 訂定本處年度提升服務執行計畫，具體規劃為民服務工作。	依業「高雄市政府106年度提升服務實施計畫」，研訂本執行計畫，公佈於本處網站及服務場所。
	(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。	1. 臨櫃主動引導服務 於洽公場所主動招呼民眾，並導引至相關承辦人員處。 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。

		<p>3. 服務問題系統化</p> <p>於機關網站民意交流提供意見信箱及『常見問答』供市民參考。</p>	
	<p>(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>	<p>1. 注重服務禮貌</p> <p>配合市府電話服務禮貌測試，本處內部於上、下半年至少執行電話服務品質禮貌測試各 1 次。</p>	
		<p>2. 友善洽公環境</p> <p>有效使用民眾接待室之獨立性及隱密性，受理民眾陳情意見及反映公務，並以此營造友善洽公環境，樹立機關親民便民服務形象。</p>	
		<p>3. 定期維護設施</p> <p>每年定期辦理環境設備檢查，適時更新改善，以符服務品質需求。</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) 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。</p>	<p>1. 輿情回應機制陳情、檢舉管道多元化</p> <p>線上即時服務系統列管案件即時分案處理及回覆陳情人。</p>
		<p>2. 常見問題集(FAQ)</p> <p>於本處網站設置「常見問題集」(FAQ)，置於機關網站供民眾參閱。</p>
	<p>(二) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。</p>	<p>陳情管道多元化</p> <p>設置「廉政電子信箱」、「郵政信箱」及 0800 服務專線等管道，提供市民大眾能即時、便捷申訴反映，蒐集公務員貪瀆不法事證，作為提升政府清廉品質改善之參考。</p>

<p>三、開放政府透明治理，優化機關管理創新</p>	<p>(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>	<p>1. 服務資訊主動公開</p> <p>依據「政府資訊公開法」第 7 條規定主動公開業務資訊並置於本處網站，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. 網站資料連結正確性</p> <p>確保網站資訊內容正確性，即時更新業務資訊，以維護民眾知的權利。</p>
		<p>3. 無障礙網站認證</p> <p>機關網站需符合『身心障礙者權益保障法』第 52 條之 2 要求，取得無障礙認證標章。</p>

伍、考核與獎勵

一、平時查核：

應依所訂執行計畫加強辦理，定期進行平時測試及查核。

二、不定期查核：

配合市府不定期考核。

三、提報年度執行成果：

本處計畫執行於當年度結束後，於次年 1 月彙整年度執行成果報告，逕送本府研究發展考核委員會。