

高雄市政府新聞局 106 年度提升服務執行計畫

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」暨高雄市政府 106 年 3 月 22 日高市府研發字第 10630330100 號函頒「高雄市政府 106 年度提升服務實施計畫」辦理。

貳、計畫目標

- 一、秉持市民優先理念，將市府的施政作為，透過創意多元行銷通路，提供民眾瞭解高雄的蛻變和轉型，相關之影片、文字資料、圖片…等不涉及智慧財產權及著作權法者，並提供機關、團體、民眾公益使用，擴大行銷宣傳效益。
- 二、主動蒐集民眾關心的公共資訊，運用最快速、最正確的方式提供民眾瞭解及配合辦理。
- 三、針對民眾陳情案件，以主動、積極、利民及關懷之工作態度，解決民眾提出的問題。
- 四、針對民眾申請案件，以便捷、有效率之工作態度積極辦理，讓民眾感受本局為民服務之熱忱。
- 五、透過標竿學習，改善辦公設施(軟硬體設備)、簡併各項申請表件、簡化作業流程，讓民眾感受便民、溫馨的服務品質。

參、實施對象：本局各科室及高雄廣播電臺

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
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執行計畫，具體規劃為民服務工作。	依據行政院「政府服務躍升方案」及高雄市政府「106年度提升服務實施計畫」訂定機關執行計畫，並督導所屬訂定工作計畫，據以推動。計畫經審定後公開於本局網站。	秘書室
	(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 重視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。	各科、電臺及秘書室
		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。	各科、電臺及秘書室
		3. 外國人士服務 針對外國人士服務業務量及需求，提升員工外語能力，派人全程協助。	各科、電臺及秘書室
		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，登載於機關網站。	各科室及電臺
	(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. 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。	各科、電臺及秘書室
		2. 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)。	各科、電臺及秘書室
		3. 提升服務流程透明度	各科、電臺及秘書室

		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。	書室
		4. 公布標準作業流程 於服務場所及本局網站(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。	電臺及秘書室
(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。		1. 注重服務禮貌 辦理「服務滿意度調查」及「電話服務品質及禮貌測試」，每年至少一次。	電臺及秘書室
		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。設置各項行政設備時，考量「環境友善行為」因素，彰顯環保作為。	各科、電臺及秘書室
		3. 定期維護設施 辦理洽公環境設備檢查及使用者滿意度調查，每年至少1次，並適時更新改善。	電臺及秘書室
(五)因應業務屬性與服務特性差異，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。	電臺及秘書室
		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。	各科室及電臺
		3. 進行標竿學習 鼓勵向績優機關進行標竿學習，並積極參與「政府服務獎」或國際性評獎等獎項，藉由參獎自我努力及學習。	各科、電臺及秘書室

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。	建置民眾參與多元管道 建置民眾建言多元管道，包含首長 信箱、問卷調查、座談會、公聽會。	各科、電臺及秘 書室
	(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，並分析檢討改進。	各科及電臺
		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。	各科、電臺及秘 書室
		3. 蒐集各類媒體反映意見，即時提 供各機關參考辦理 每天針對各類媒體反映意見，蒐集 彙整傳送各機關處理或回應。	新聞服務科
	(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。	機關服務滿意度調查 針對服務的民眾或內部同仁不定期 進行服務滿意度調查，一年至少辦 理一次。	電臺、秘書室、 人事室
(四)傾聽民眾意見,積極 回應,有效協助民眾解決 問題。	陳情管道多元化 1. 強化市府或本局陳情管道、線上 即時陳情服務系統或 App、高雄 款 FB 等功能,積極回應陳情案。	各科室及電臺	

		2. 建立處理標準程序 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。	電臺及秘書室
三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度。	(一)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。	線上申辦服務 針對民眾需求開發線上服務項目，縮短民眾車勞往返，例如：市政照片、影像公益使用申請，刊物、市政 DM 索取等。	各科、電臺及秘書室
	(二)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。	提升跨域整合服務 透過廣播、有線電視、LINE、高雄款 FB 等積極推動跨跨部門整合服務，提供最新公共資訊供民眾參考運用。	各科、電臺及秘書室
	(三)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。	多元網路參與管道 提供民眾創新多元的網路互動管道，如留言板、網路投票、民意調查等，供民眾反映意見。另亦善用 Web 2.0 網路社群（如高雄款 FB、YouTube、Twitter、LINE 等），快速傳達資訊，並觀測重要市政輿情趨勢。	各科、電臺及秘書室
四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源	(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。	1. 分眾服務設施 重視性別平等及友善國際環境營造，運用不同語言(如中、英、日及東南亞語)透過廣播、有線電視、LINE、高雄款 FB 提供銀髮族、	各科、電臺及秘書室

公平使用。		外籍人士、新住民…等特殊族群合宜服務設施及引導資訊。	
		2. 提供弱勢族群適性服務 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。	各科、電臺及秘書室
	(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。	1. 善用社會資源延伸服務據點 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。	各科、電臺及秘書室
		2. 加強原民區有線電視服務 針對本市原民區尚未建置有線電視之區里，透過中央、地方、有線電視業者共同合作建置，讓原民區民眾透過有線電視迅速接收外界訊息。	新聞行政科
	(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。	1. 行動市政服務 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、交安宣導、城市行銷、公共服務訊息宣導、網路行動系統…等。	各科、電臺及秘書室
		2. 推動本市有線電視數位化 協助本市五家有線電視業者推動有線電視數位化，並藉由數位化提供民眾更多元的服務及更多元的資訊。	新聞行政科
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。	1. 服務資訊主動公開 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，本局對外提供之文件可編輯 ODF 文書格式，非可編輯者採用 PDF 文書	各科室、電臺及秘書室

		格式。	
		2. 政府資料開放 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。本局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。	各科、電臺及秘書室
		3. 網站資料連結正確性 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。	電臺及秘書室
		4. 無障礙網站認證 本局網站需符合「身心障礙者權益保障法」之要求，並取得認證標章。	電臺及秘書室
	(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。	公民參與 與民眾有關的重大議題，適時運用多元管道導入民眾意見。	各科及電臺
	(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。	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。	各科室及電臺
六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務。	(一)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。	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。	電臺各秘書室
	(二)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。	結合社會資源 結合民間企業，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，推動公共服務及城市行銷宣傳活動。	各科、電臺及秘書室

--	--	--	--

伍、管制考核：依據執行計畫加強辦理，隨時檢討改進服務品質。

陸、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。