

高雄市政府新聞局 108 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「政府服務獎評獎實施計畫」暨高雄市政府 108 年 3 月 12 日高市府研發字第 10830173300 號函頒「高雄市政府提升服務實施計畫」辦理。

貳、計畫目標

- 一、善用 LINE、Facebook 等新媒體之傳播力，迅速傳遞市政建設、即時防（救）災、衛教、交通等在地資訊，將高雄重要訊息深入市民生活，強化民眾防災應變能力。
- 二、運用文字、圖像、視聽電子媒體及網路社群媒體等多元傳媒通路，加強城市創意及活動行銷，宣傳高雄地方特色，深化高雄價值。
- 三、以創新思維加強與國內外傳播媒體之聯繫與服務，建立良好溝通管道，關注社會脈動，蒐集民意，掌握宣傳契機，協助重要輿情處理，提升城市競爭力。
- 四、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。
- 五、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。
- 六、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

肆、計畫內容

執行要項		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
	(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。	新聞行政科、綜合出版科及秘書室
		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)。	新聞行政科、綜合出版科及秘書室
		3. 提升服務流程透明度	新聞行政科、綜

		<p>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>合出版科及秘書室</p>
		<p>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。</p>	<p>秘書室</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 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。</p>		<p>秘書室</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。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。</p>		<p>秘書室</p>
	<p>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。</p>		<p>秘書室</p>
	<p>4. 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。</p>		<p>秘書室</p>
	<p>5. 設置合宜的服務設施,例如、服務空間規劃、洽公櫃檯、書表填寫範例、輔助性用具(眼鏡、筆等)、等候區、性別或無障礙設施、停車空間等)及其他必要設備或「創意性服務設施」。</p>		<p>秘書室</p>

		<p>6. 提供正確的雙語(或多語)引導標誌，包含服務單位、項目、人員(姓名代理人)、設施及方向引導。</p>	<p>秘書室</p>
		<p>7. 強化機關網站使用便利性</p> <p>(1)機關網站應以使用者為導向設計。</p> <p>(2)版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。</p> <p>(3)提供多元及便利的資訊檢索服務。</p> <p>(4)網站網頁應以中、英文或多語呈現，並確保網站內容的正確性及有效連結。</p> <p>(5)通過無障礙網站標章認證。</p> <p>(6)匯集相關服務於主題網頁(例 APP 服務、Web 2.0)，提高使用便捷性。</p> <p>(7)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。</p>	<p>秘書室</p>
	<p>(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。</p>	<p>1. 鼓勵創新研究</p> <p>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。</p>	<p>各科室</p>
		<p>2. 進行標竿學習</p> <p>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。</p>	<p>各科室</p>

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 建置民眾參與多元管道，包含首長 信箱、問卷調查、座談會、公聽會、 活動參與、宣導參與等。	各科及秘書室
	(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。	各科室
		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
		4. 強化國際駐台媒體之服務 加強駐台媒體之服務及聯誼，將 高雄市施政成果及相關服務措 施傳達於國際。	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。	1. 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。	秘書室、人事室
		2. 辦理有線電視收視戶滿意度調查 針對本市五家有線電視公司辦 理有線電視數視戶滿意度調 查，調查結果，並輔導有線電 視業者改善，以提升收視戶對 有線電視收視的滿意度。	新聞行政科

	(四)傾聽民眾意見,積極回應,有效協助民眾解決問題。	1. 陳情管道多元化 強化市府或本局陳情管道、線上即時陳情服務系統或 App、樂高雄 FB 等功能,積極回應陳情案。	各科室
		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。	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)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、樂高雄 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。	各科及秘書室
	(二)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(如樂高雄 FB、YouTube、Twitter、LINE 等),快速傳達資訊,並觀測重要市政輿情趨勢。	各科及秘書室
	(三)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。	針對民眾或團體申請案件,如授權使用照片或城市 LOGO、調閱案卷等提供線上申請服務	各科及秘書室
四、關懷多元對象及城鄉差距,促進	(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、	各科及秘書室

社會資源 公平使用。		有線電視、Twitter、LINE、樂 高雄 FB 等提供銀髮族、外籍人 士、新住民…等特殊族群合宜 服務設施及引導資訊。	
		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。	新聞行政科、綜 合出版科及秘 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。	各科及秘書室
		2. 補助有線電視提供公共訊息數 位服務 因應高雄市有線電視已全面數位 化，訂定「高雄市有線廣播電視 提供公共訊息數位服務補助辦 法」，鼓勵有線電視業者與公部門 或社福團體協力提供市民或弱勢 族群更符合在地需求之服務。	新聞行政科
五、開放	(一) 建構友善安全資料	1. 服務資訊主動公開	秘書室

政府透明治理，優化機關管理創新。	開放環境，落實資料公開透明，便利共享創新應用。	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。	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。	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。	秘書室
	(二)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

<p>六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務。</p>	<p>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>	<p>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。</p>	<p>各科及秘書室</p>
-----------------------------	--	---	---------------

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。