

高雄縣鳳山市第一戶政事務所

「97 年提升政府服務品質執行計畫」

高雄縣鳳山市第一戶政事務所 訂定

中華民國 96 年 12 月 3 日

## 高雄縣鳳山市第一戶政事務所 提升政府服務品質執行計畫

### 壹、依據：

- 一、行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函頒之「政府服務創新精進方案」。
- 二、高雄縣政府 96 年 11 月 7 日府計研字第 0960253588 號函頒之「高雄縣 97 年提升服務品質實施計畫」。

### 貳、目標：

- 一、持續推動民眾滿意服務，塑造專業、便民、高效率的公共服務形象與聲譽。
- 二、促使政府資訊透明化，提供友善網路服務，確保民眾知的權利與資訊使用權。
- 三、鼓勵機關積極進行多面向整合各級政府服務功能，統合運用資源，開發創新服務措施，提升卓越服務品質。

### 參、實施對象【執行單位（機關）】：

- 一、本所一、二、三股暨全體同仁。
- 二、本所業務屬性為第一線為民服務機關：係指日常業務直接、高頻率面對民眾提供服務之機關（單位）。

**肆、實施內容【五大實施要項、二十四執行策略與方法】：**

實施要項	執行策略	執行方法
<p><b>一、提升服務品質,深化服務績效</b></p>	<p>(一)訂定本所年度提升服務品質實施計畫,具體規劃為民服務工作範圍。</p>	<p>本所每年研訂實施計畫,會請各股執行並針對其業務特性、民眾需求及當年度擬推動之重點工作,訂定相關之執行計畫,落實提升為民服務品質工作。</p>
	<p>(二)考量民眾洽公之便利性及實用性,合宜改造服務場所及更新服務設施。</p>	<p>每年至少1次辦公設備檢查(包括各項申辦動線、書表範例、文宣資料、雙語標示、環境綠美化、停車空間、等候區設施及無障礙設施之檢討),倘有不符民眾之需求者,適時予以改善或更新,塑造親切洽公環境。</p>
	<p>(三)塑造專業、便民、高效率的優質服務形象。</p>	<p>選派適當人員擔任第一線服務工作,強化臨櫃人員服務禮儀、電話禮貌,並提高工作勝任度,主動引導、協助民眾各項申辦業務;由單位主管進行走動式管理,提供業務諮詢,建立機關專業、親切、具責任感之優質形象。</p>
	<p>(四)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。</p>	<p>對於攸關民眾之各項施政措施、宣導資料及執行成效,每季至少運用2項多元傳播工具(如新聞稿、媒體廣告、說明會、記者會、網站、文宣資料、電子字幕機、大型活動、村里長宣導等)使社會大眾周知。</p>
	<p>(五)結合社會資源主動參與各項公益事務,擴散政府服務訊息及功能。</p>	<p>善用企業、民間團體通路、據點、人力、資源及財源來補強政府資源之不足,並達到機關、企業、民眾三贏局面。</p>
	<p>(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。</p>	<p>本所各單位應積極參加提升政府服務品質之相關獎項競賽,藉由對外參獎提升服務品質,樹立機關良好形象。</p>
<p><b>二、便捷服務程序,確保流程透明</b></p>	<p>(一)加強櫃台人員處理各項申辦案件統合運用知能,均衡各櫃台承辦業務。</p>	<p>本所設置全功能櫃台(單一窗口),提升承辦人員專業知能;並建立「民眾人潮疏散機制」,有效均衡各櫃台等待人潮,縮短民眾等候時間減少民怨。</p>

實施要項	執行策略	執行方法
	(二) 徹底診斷簡化作業流程、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。	每年至少 1 次檢查或檢討各項作業程序及申請表單，並將各項申請表單建置於網站，標準作業規範建置於本所「知識庫系統」，提供內外部顧客申辦參閱。
	(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。	推動機關辦理案件過程減少附送之紙本書表、證件、謄本數量，以免除民眾在機關間往返奔波、不便民的重覆申辦程序。
	(四) 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。	鼓勵建置網路查詢系統、案件公告看版或現場查詢等流程查詢管道，並由承辦人員提供「退件一次告知單」使民眾了解，案件辦理程序及進度等相關訊息。
三、 探查民意趨勢，建立顧客關係	(一) 建立民眾抱怨處理機制，提供即時、有效之處理方式，減少處理時間成本，降低顧客抱怨頻率。	訂定民眾意見反映及陳情案件作實施計畫，透過主任(首長)信箱、服務台意見信箱等，各單位主管不定期稽核抽查，建構內外部稽核機制。
	(二) 廣開顧客(內外部)建言管道，鼓勵顧客提供建言；重視顧客興革建議及陳情案件，審慎、迅速、正確地處理問題。	建置顧客意見之暢通管道(如主管親民時間、人民陳情、首長信箱、民意調查、下鄉宣導意見反映、座談會、公聽會、網路民意論壇等管道)，對內部顧客亦提供多元管道，如提案制度、員工交流、品管圈、知識庫等。
	(三) 建立新聞媒體及輿論回應機制，適時為政策辯護或更正不實內容，導正社會視聽。	主動蒐集輿情報導，建立新聞輿情管理系統，倘有報導本所消息與事實不符時，應儘速查明原委，務必在第一時間對外澄清，設下停損點，快速回應不實輿論以導正社會視聽。
	(四) 透過顧客需求調查規劃相關服務政策或措施。	有系統地建立「常見問題集」(FAQ)管理機制，並透過其回饋意見轉換為政策改進依據或施政參考。
	(五) 辦理民眾意見及滿意度調查，分析調查結果，並回饋改進服務缺失。	每年辦理民調至少 1 次，並強化問卷內容公正性、測量方式之妥當性、評價結果分析之客觀性；研析滿意度趨勢，並與同性質機關進行比較，以作為改進服務措施及提升整體滿意度之參考。

實施要項	執行策略	執行方法
<b>四、 豐富服務資訊，促進網路溝通</b>	(一) 提供正確連結之機關網站、資訊內容並即時更新。	網站公開機關基本資料、自治法規、相關函釋、核心政策、執行計畫、服務措施、為民服務白皮書、出版品資訊及預決算情形等重要資訊，並即時更新。
	(二) 機關網站或網頁設計應符合國際評比。	網站(頁)資訊檢索規劃提供多樣性檢索方式，如提供主題、施政與服務等分類檢索；檢索及互動功能設計簡單方便民眾操作使用。
	(三) 建置多元化電子參與管道，暢通民眾參與管道。	建置網路意見留言板、線上論壇、網路民調等多元公眾參與管道，並簡化相關互動及操作方式，以提供民眾友善網路溝通環境。
	(四) 賡續推動網站(線上)申辦業務及服務項目，提高線上申辦使用率。	逐年新增網路申辦項目，擴展網路申辦量能，並提供完整申辦資訊及強化安全申辦認證。
	(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。	強化各單位(機關)橫向聯繫及垂直服務整合，透過機關之內、外部流程整合及簡化，以達到流程再造之效能，提升資訊資源共享及使用效率。
<b>五、 創新服務方式，整合服務資源</b>	(一) 主動檢討、發掘服務遞送過程及提供方式之問題，規劃創新性、整合性的措施。	積極運用法令鬆綁、流程再造、引進民間資源、資訊科技應用等的工具，規劃創新的措施解決服務問題，提升行政效能。
	(二) 主動協調、整合性質重複或相關聯服務工作，重新規劃具創意之加值服務。	透過民眾需求調查規劃服務政策或措施，進行服務項目改造(例如檢討非必要之服務予以終結，或新增服務項目)。
	(三) 塑造創能型政府以體現社會正義或公共價值。	力求有價值之創新服務型態與方式，以較少的成本得到更好的服務品質，創造政府及機關正面形象。
	(四) 規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務。	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。

### 伍、實施步驟及分工：

一、行政院研考會統籌「政府服務創新精進方案」之推動：

(一) 實施及宣導：

本方案自 97 年 1 月 1 日起全面實施。為使各機關充分瞭解本方案內涵預做規劃，本方案函頒後，由行政院研考會統籌辦理相關人員分區座談會加強宣導。

(二) 標竿學習：

為促進政府服務品質理念之擴散與深化，行政院研考會選定「政府服務品質獎」獲獎機關舉行成果發表及示範觀摩會。

二、高雄縣政府負責規劃、協調所屬機關（單位）推動政府服務品質工作：

每年度由高雄縣政府參考本方案實施要項，針對整體組織服務目標及所屬機關業務特性，參酌現行服務量能及資源配置情形，提出未來服務發展重點，訂定高雄縣政府「提升政府服務品質實施計畫」，並定期依據整體計畫執行情形及績效成果，改進檢討與更新。

三、本所依據高雄縣政府「提升政府服務品質實施計畫」，負責訂定、推動年度實施計畫：

(一) 本所各股應依據本所訂定之「提升政府服務品質實施計畫」，審酌業務特性，研訂年度各項實施及執行計畫，俾以提升為民服務品質，並於每年 12 月底前完成當年度實施計畫審定，並將計畫主動公開於機關網站或服務場所。

(二) 本所訂定及修訂計畫，應優先透過各種管道探查並確認內外部顧客之期望與需求，廣納專家、學界、民間團體等各方意見，並邀請主管為民服務業務相關人員參與。

**陸、管制考核：**

本實施計畫考核作業如下：

- (一) 年度查核：本所各股及承辦人員於當年度第三季初，將各項資料交  
研考人員彙整，並於第三季末（9 月份）向高雄縣政府提送政府服  
務品質獎參獎申請書，並配合「政府服務品質獎」評獎辦理時程，  
於當年度第四季（10 月份）上旬，參加高雄縣政府辦理之推薦參  
獎評核作業。
- (二) 平時查核：由本所各單位主管、研考及高雄縣政府對本所進行平時  
不定期考核及訪查。

### **柒、績效評估：**

- (一) 行政院暨高雄縣政府設立之「政府服務品質獎」，鼓勵本所參加評選。  
「政府服務品質獎」由高雄縣政府負責初評推薦，行政院研考會負  
責評獎事務，相關評選作業及獎勵方式由鈞會及鈞府另訂之。
- (二) 本所將依據管制考核原則，加強辦理平時測試及查核；並針對各股  
缺失輔導改進，鼓勵並提醒各承辦人員積極投入服務改善工作，俾  
做為年度績效評核及考績之依據。
- (三) 本所各股參加「政府服務品質獎」評獎，除獲獎者依行政院研考會  
獎勵方式敘獎外，未獲獎者依高雄縣政府參酌其評審小組意見擇優  
簽請辦理敘獎。
- (四) 本所各同仁除接受主任、秘書、各股股長及研考之考核外並由高雄  
縣政府訪查與輔導，及行政院研考會不定期查證，隨時檢討改進服  
務品質。

### **捌、實施與修正：**

本實施計畫若尚有未盡事宜，得依本方案規定或實際需要，經主任核可  
後另行補充修正。