

高雄市政府環境保護局中區資源回收廠 105 年度提升服務品質 工作計畫

壹、計畫依據：高雄市政府提升服務品質實施計畫。

貳、計畫目標：提升政府行政效能，增進政府整體服務質，提供符合民眾需求的創新服務。落實良善治理、維護社會公義。

參、實施對象：本廠各組室

肆、計畫內容：

工作要項	工作重點	承辦單位
一、提升服務品質，深化服務績效	<p>(一)訂定本廠年度提升服務品質工作計畫，具體規劃為民服務工作。</p>	總務室(主辦) 各組室(協辦)
	<p>(二)考量民眾洽公之便利性及實用性，合宜改造服務場所，合理充實更新服務設施。</p>	總務室(主辦) 各組室(協辦)
	<p>1. 友善洽公環境</p> <p>(1)營造優質洽公環境並提供舒適、節能、整潔之開放空間場所，以符合民眾需求。</p> <p>(2)廠區內停車場配置專人協助指揮洽公民眾停車。</p> <p>(3)為使民眾洽公無障礙，本廠提供並設有無障礙設施專用斜坡道、廁所、停車格、電梯內設有操作盤點字及導盲專用道等無障礙設施。</p> <p>(4)本廠網站設有各業務申辦流程及表單資料下載，並由專人受理業務諮詢，以縮短民眾辦理相關業務等候時間</p> <p>(5)本廠網站提供便民服務</p>	

工作要項	工作重點	承辦單位
	<p>如相關法令、相關服務諮詢電話，以便民眾查詢運用。</p> <p>(6) 廠房大廳外設有公用電話 2 部提供使用。</p> <p>2. 分眾服務設施 管理大樓各樓層空間設置雙語標示牌及各承辦人名牌。</p> <p>3. 為確保設施品質，每年辦理洽公環境設備檢查如：軟硬體設施、飲水機等，及進行使用者滿意度調查 1 次，針對檢查後之缺失及滿意度結果進行改善，以符安全洽公服務需求。</p>	
(三) 建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象，主動協助民眾申辦、導引服務，並提供業務諮詢。	<p>1. 民眾至各組室洽公時，應主動向前詢問洽辦事項，適時提供諮詢服務，並引導民眾洽各業務承辦人辦理。</p> <p>2. 各單位主管亦進行走動式管理，協助提供業務諮詢服務。</p> <p>3. 接獲民眾來電洽詢各項問題，回應時應提供正確且一次性完整訊息服務，避免讓民眾多次洽詢申辦。</p> <p>4. 每年於上、下半年度各進行 1 次「電話服務品質及禮貌測試」，並將測試結果簽陳廠長。</p>	各組室
(四) 善用傳播媒體及公聽會、說明會、村里民大會等公眾場合，針對服務對象及業務特	<p>1. 透過本廠網站、跑馬燈及公布欄之方式，將政府施政理念、年度提升服務品質工作計畫及環保政策等相關訊息，傳達宣導予民眾。</p>	各組室

工作要項	工作重點	承辦單位
	<p>性擬定行銷策略，宣導政府施政措施及執行成效。</p> <p>2. 透過本廠網站、跑馬燈、公布欄或里長轉達之方式，將研習課程簡章、環保活動文宣等相關訊息，傳達宣導予民眾。</p> <p>3. 本廠設有 facebook 粉絲專頁，不定期貼文發布訊息，透過公開方式與民眾互動，即時傳遞本廠服務資訊。</p>	
	<p>(五)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>總務室</p>
<p>二、探查民意趨勢，建立顧客關係</p>	<p>(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。</p> <p>1. 確依「高雄市政府及所屬機關處理人民陳情案件要點」之相關作業規定受(辦)理，並參與相關研習課程獲得新知，以妥善處理回覆各人民陳情案件。</p> <p>2. 為廣納民眾建言管道，除接受電話、傳真、網路或信件陳情外，並開放廠長信箱，另民眾陳情相關案件時，依作業規定客觀、公平、正確即時處理。</p>	<p>總務室(主辦) 各組室(協辦)</p>
	<p>(二)廣開民眾建言管道，鼓勵民眾提供建言；重視民眾興革建議及陳情案件，確實依據有關規定，審慎、迅速、正確地處理問題。</p> <p>1. 民眾建言可透過(市長信箱、廠長信箱及線上即時服務系統等)多元管道，表達不同聲音，藉以作為研定改善服務措施之參考依據。</p> <p>2. 蒐集民眾創新建言，不定期簽陳廠長進行改善修正，以提升服務品質滿意度。</p>	<p>總務室</p>
	<p>(三)建立新聞媒體</p> <p>1. 主動蒐集並注意輿情</p>	<p>各組室</p>

工作要項	工作重點	承辦單位
	<p>及報章輿論快速回應機制及標準作業程序，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。</p> <p>2. 依據「高雄市政府所屬各機關危機事件新聞處理作業規定」辦理，即時掌控正確訊息，提供媒體對外發布、澄清事實，避免市民誤解。</p>	
	<p>(四)有系統地建立「常見問題集」(FAQ)管理機制，轉換民眾意見成為服務政策或措施；或透過民眾需求調查規劃服務政策或措施。</p> <p>1. 蒐集並統計各陳情案件之類別，針對陳情問題提出有效改進方針，以避免同類陳情案件重複出現，藉以改善服務之參考。</p> <p>2. 彙整民眾時常陳情及詢問之問題，規劃管理「常見問題集(FAQ)」，並置於本廠網站供民眾查詢了解，使民眾透過此系統回饋創新建言，以作為服務措施改善依據。</p>	總務室
三、豐富服務資訊，促進網路溝通	<p>(一)主動規劃公開機關基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施及預決算情形等重要資訊。提供之資訊內容需正確連結並即時更新。</p> <p>1. 依據「政府資訊公開法」第7條規定，主動公開資訊置於本廠網站(包含基本資料、民眾協助監督營運、環境監測及檢測、回饋設施使用管理須知、工作計畫等情形)。</p> <p>2. 實體資訊內容與網頁資訊內容提供的資料需一致性且正確，且由專人即時或不定期更新、連結維護。</p> <p>3. 本廠網站已符合「身心障礙者權益保障法」第52條之2要求，並取得A⁺認證標章。</p>	總務室

工作要項	工作重點	承辦單位
	<p>(二)機關網站或網頁設計應符合國際評比。網站(頁)資訊檢索應規劃提供多樣性檢索方式；並遵循相關規範標示電子資料，提供分類檢索服務。</p> <p>1. 本廠網站目前設置情形為雙語版、提供網路及相關連結、資料查詢、並通過符合無障礙的標準(A⁺)等功能，擬評估提供分類檢索便民服務需求。</p> <p>2. 目前本廠網站版面設置已符合民眾普遍性使用需求，方便瀏覽、資料查詢等服務。</p>	<p>總務室</p>

伍、考核與獎勵

- 一、「平時查核」除接受並配合環保局之督導考核、訪查與輔導外，平時應自行管理考核，隨時檢討改進服務品質。
- 二、「不定期查核」市府得視實際需要，不定期查訪各機關。
- 三、「年度查核」本廠應於當年度第四季(12月)結束後，於次年1月提送年度執行成果，由環保局彙整後併送市府研考會。
- 四、獎勵標準則依相關規定辦理。

陸、實施與修正

本計畫執行期間若有未盡事宜，得依實際需要適時修正或另行補充規定。