

高雄市政府環境保護局中區資源回收廠 106 年度提升服務 工作計畫

壹、計畫依據

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

貳、計畫目標

- 一、公平共享：便捷服務遞送，確保效能與公平並重，發展適性的正確服務。
- 二、參與合作：擴大社會參與，重視服務對象意見回饋，提供有感的優質服務。
- 三、開放透明：開放政府治理，建立透明互信的合作環境，帶動創新的加值服務。

參、實施對象

本廠各組室

肆、計畫內容

工作要項	工作重點	業務單位
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計畫，具體規劃為民服務工作。	各組室
	(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. 注重服務人員提供服務時的態度、行為及專業知識，確保服務人員能親切、主動提供服務。 2. 建立申辦業務標準作業流程，並公開於機

	<p>(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。</p>	<p>關網站。</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 2. 提升接獲民眾電話諮詢「正確性」、「一次性完整告知」專業能力，避免讓民眾多次洽詢申辦。 3. 本廠網站設有各業務申辦流程及表單下載，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。 4. 主動接洽或提供申請結果訊息予服務申請人。 	<p>各組室</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>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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，作為本廠提升電話服務品質之依據。 2. 友善洽公環境 <ol style="list-style-type: none"> (1) 營造優質洽公環境並提供舒適、節能、整潔知開放空間場所，以符合民眾需求。 (2) 管理大樓各樓層空間設置雙語標示牌及各承辦人員名牌。 3. 為確保設施品質，每年辦理洽公環境設備檢查，如軟硬體設施及飲水機等，並每年進行使用者滿意度調查1次，針對檢查後之缺失及滿意度調查結果進行改善。 	<p>總務室</p>

	(五)因應業務屬性及其服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。	鼓勵提出業務創新或革新措施，並考量其可行性據以推動，以提升服務品質。	各組室
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。	建置首長信箱及機關Facebook(臉書)粉絲專頁，提高公民參與的深度與廣度。	各組室
	(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。	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。	總務室
	(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。	設計滿意度調查問券提供到廠參訪民眾填寫，以瞭解民眾對服務措施的感受，據以做為本廠業務精進之參考。	總務室
	(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	1. 民眾可透過市長信箱及線上即時服務系統等管道，表達意見，本廠將依「高雄市政府及所屬機關處理人民陳情案件要點」之規定受(辦)理。 2. 為廣納民眾建言，除接受電話、傳真或信件陳情外，並開放廠長信箱，民眾陳情相關案件時，依作業規定客觀、公平、正確即時處理。	各組室
三、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	(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。	為使民眾洽公無障礙，設無障礙設施專用斜坡道、廁所、停車格，電梯內設有操作點字及導盲專用道等無障礙設施。	總務室
	(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。	善用地社社會資源如：里長辦公室及其他管道如：網站、跑馬燈、公布欄等，協助政府服務訊息擴散。	總務室

	(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。	考量遠距民眾需求，於機關網站提供詳細服務資訊，提供民眾以電話洽詢或郵寄方式申辦服務。	
四、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. 依據「政府資訊公開法」第7條規定，主動公開資訊，並於機關網站設置政府資訊公開專區。 2. 機關網站取得無障礙的標準(A ⁺)等級標章。	總務室
	(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。	廣開民眾建言管道，如首長信箱及社群網站，透過公開方式與民眾溝通。	各組室
	(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。	適時檢討及調整分層負責情形，朝減章、減紙、便民又便官的方向推動。	各組室
五、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	(一)主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。	透過平面、網路媒體或社群網站蒐集民意，瞭解當前民眾所關心之重大議題，做為本廠推行政策及服務之重要參考。	各組室
	(二)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。	將QR Code建置於本廠參觀動線及回饋設施，民眾可自行使用智慧型手機或平板電腦等裝置上網瀏覽相關影片或資訊。	總務室
	(三)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。	1. 結合在地資源，建立社區夥伴關係，共同協力，推動公共服務。 2. 透過網路參與管道，匯集群眾智慧，鼓勵民眾提出意見或構想。	各組室
	(四)權衡服務措施的必要性，以及投入成本與產	1. 適時檢討服務措施的必要性、民眾受益程	各組室

	出效益間的合理性，重視服務的制度化及持續性。	度及投入成本，作為服務策略選擇之依據。 2. 提供之服務措施能持續性推動，而非一次性作為。	
--	------------------------	--	--

伍、考核與成果提送

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、提報年度執行成果

本廠應於當年度結束後，於次年1月提送年度執行成果，由環保局彙整後並送市府研考會。

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。