

高雄市政府法制局 108 年度提升服務執行計畫

壹、計畫依據

高雄市政府 108 年度提升服務實施計畫。

貳、計畫目標

善用網路科技，提供便捷、優質、詳實之行政資訊，積極建立多元與民互動管道，擴展線上服務量能，提昇本局服務品質之深度及廣度。

參、實施對象

本局所屬各科室。

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品質計畫，具體規劃為民服務工作。	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。	各科及秘書室
	1. 提升服務人員專業能力 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 定期檢討各項法制業務作業流程及表單。	各科及秘書室
	3. 訂立標準作業程序/SOP 訂立本局各項法制業務標準作業程序，並登載於本局網站，提供民眾參閱。	各科及秘書室
	(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。	各科及秘書室
	1. 提升多元查詢管道 提供民眾蒞府、電話、網站等多元查詢管道。	各科及秘書室
	2. 公布標準作業流程 公開各項法制業務資訊及標準作業流程於本局網站，提升服務流程透明度。	各科及秘書室
	(四)注重服務人員的禮貌態度，提高民眾	秘書室
	1. 注重服務禮貌 不定期辦理「電話服務品質及禮貌	

	臨櫃洽公或網站使用的便利性，建置合宜的服務環境。	測試」，加強本局同仁電話禮貌，增進服務品質。	
		2. 維護辦公環境清潔 指派專人定期清潔維護辦公環境。	秘書室
	(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。	1. 強化機關服務品質 辦理法律諮詢輪值服務，安排法制人員提供為民服務諮詢及解答法律疑義。	各科及秘書室
		2. 運用資訊科技媒介 利用視訊方式提供訴願人、參加人或利害關係人線上陳述意見或言詞辯論。	各科及秘書室
二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	(一)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 設置「意見信箱」及「局長信箱」，蒐集民眾對本局服務之需求或建議，並妥善回應。	各科及秘書室
		2. 常見問題集 (FAQ) 蒐集與民眾權益有關案例，於本局網站建置「常見問答」專區。	各科及秘書室
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。	1. 線上訴願申請服務 本局網站提供線上訴願申請服務，提供民眾便利之行政救濟服務。	秘書室
		2. 線上訴願案件查詢服務 本局網站建置訴願案件線上檢索資料庫，便利民眾查詢所需案件資料。	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。	本局網站(頁)連結至高雄市議會、國家檔案局、性別平等會、公共工程委員會、法務部、司法院等機關網站，提升網路服務效能。	秘書室
四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	(一)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. 協助辦理免費法律諮詢服務 配合市府增設偏遠地區法律諮詢服務據點，積極協助辦理免費法律諮詢服務。	秘書室
		2. 辦理訴願視訊電子化服務 結合區公所視訊群組，提供民眾訴願陳述意見或言詞辯論程序電子化服務，避免訴願人等舟車勞頓。	秘書室

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. 公開機關服務資訊 本局網站公開本局組織編制、業務職掌、機關地址、電話、交通位置圖等機關資訊。	秘書室
		2. 建置法制案件查詢系統 本局網站提供法規查詢、訴願案件檢索、國家賠償案件統計表及預決算表等業務資訊。	秘書室
		3. 維護網站資料正確性 定期更新及維護本局網站，隨時提供正確詳實之法制資訊。	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。	針對市府線上即時服務系統之陳情案件，經書面簽核答覆後，線上處理聯單無需另案陳核，減少內部行政作業，積極致力核心業務。	各科及秘書室
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。	建置「法制資料服務中心」，利用數位科技匯集相關法制資訊再利用，協助市府各項市政建設合法化推動，具體落實法制資訊數位化，對整合市府各機關間之法制歧見及橫向溝通助益匪淺。	秘書室

伍、推動及管考

為落實提升服務品質執行目標，將不定期辦理查核及年度執行成效綜合考評，作為檢討改進之參考。

陸、其他

本計畫如有未盡事宜，得依實際需要調整或另行補充修正增減內容。