

# 高雄市政府法制局109年度提升服務執行計畫

## 壹、計畫依據

高雄市政府提升服務實施計畫。

## 貳、計畫目標

善用網路數位科技，擴展線上服務量能，提供更詳實及便捷之行政資訊，積極建立與民互動多元管道，提升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。 依據高雄市政府109年度提升服務實施計畫，訂定本局執行計畫，據以推動為民服務工作，並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。 <b>1. 提升服務人員專業能力</b> 適時辦理研習，提升同仁專業能力以勝任服務工作，並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。	各科及秘書室
	<b>2. 定期檢討表單及作業流程</b> 定期檢討各項法制業務作業流程及表單。	各科及秘書室
	<b>3. 訂立標準作業程序/SOP</b> 訂立本局各項法制業務標準作業程序。	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。 <b>1. 提升多元查詢管道</b> 提供民眾蒞府、電話、網站等多元資訊查詢管道。	各科及秘書室
	<b>2. 公布標準作業流程</b> 公開各項法制業務資訊及標準作業流程於本局網站(頁)。	各科及秘書室
	(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。 <b>1. 注重服務禮貌</b> 不定期辦理「電話服務品質及禮貌測試」，加強本局同仁電話禮貌，增進服務品質。	秘書室
	<b>2. 維護辦公環境清潔</b> 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. <b>強化機關服務品質</b> 辦理法律諮詢服務，安排法制人員提供諮詢服務及解答法律疑義。	各科及秘書室
		2. <b>運用資訊科技媒介</b> 利用視訊方式提供訴願人、參加人或利害關係人，透過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. <b>輿情回應機制</b> 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. <b>常見問題集 (FAQ)</b> 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. <b>線上訴願申請服務</b> 本局網站(頁)提供訴願案件線上申請功能，便利民眾之行政救濟服務。	秘書室
		2. <b>線上訴願案件查詢服務</b> 本局網站(頁)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。	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。	本局網站(頁)對外連結其他機關服務網站，提供各項資訊便捷查詢，進而提升多元網路服務效能。	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. <b>協助辦理免費法律諮詢服務</b> 配合市府多方設置法律諮詢服務據點，積極協助辦理免費法律諮詢服務。	秘書室
		2. <b>辦理訴願視訊電子化服務</b> 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。	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. <b>公開機關服務資訊</b> 本局網站(頁)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. <b>建置法制案件查詢系統</b> 本局網站(頁)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

		<b>3. 維護網站資料正確性</b> 定期更新及維護本局網站(頁)，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，線上處理聯單依本局業務屬性分層負責核稿，減少內部行政作業。	各科及秘書室
六、掌握社會發展趨勢，專案規劃前瞻服務	(一)善用法規調適、資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。	各科及秘書室

### 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。