

# 高雄市政府法制局110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

運用網路數位創新科技，強化線上詳實及便捷資訊，積極建立與民互動多元管道，提供本局優質及加值服務。

## 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
訂定「提升服務計畫」	訂定機關年度提升服務計畫，具體規劃為民服務工作。	依據高雄市政府提升服務實施計畫，訂定本局執行計畫，據以推動為民服務業務，並經審定後公開於本局網站。	秘書室
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	(一)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. 提升服務人員專業知能</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親切主動態度及專業知識，皆能確實執行。	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之作業流程及表單。	各科及秘書室
		<b>3. 訂立標準作業程序/SOP</b> 嚴謹訂立各項法制業務之標準作業程序。	各科及秘書室
	(二)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、網站等多元及便利的資訊檢索服務。	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。	各科及秘書室
	(三)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> 指派專人定期清潔並加以維護辦公環境。		秘書室	

	(四)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。	<b>1. 強化機關服務品質</b> 辦理法律諮詢服務，並安排法制人員提供洽詢及解答法律疑義。	各科及秘書室
		<b>2. 運用資訊科技媒介</b> 藉由視訊科技提供訴願人、參加人或利害關係人，採以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。	<b>1. 輿情回應機制</b> 本局網站設置「意見信箱」來蒐集民眾對本局服務之需求或建議，並予以妥善回應。	各科及秘書室
		<b>2. 常見問題集</b> 本局網站建置「常見問答」專區，提供與民眾權益有關案例查詢便利使用。	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。	<b>1. 線上訴願申請服務</b> 本局網站提供線上訴願申請功能項目，便利民眾行政救濟服務。	秘書室
		<b>2. 線上訴願案件查詢服務</b> 本局網站提供線上訴願案件檢索資料庫，便利民眾查閱資料。	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。	<b>1. 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，積極協助民眾辦理免費法律諮詢服務。	秘書室
		<b>2. 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之電子化服務。	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。	<b>1. 公開機關服務資訊</b> 本局網站公開組織編制、業務職掌、機關地址、電話及交通位置圖等機關資訊。	秘書室
		<b>2. 建置法制資料查詢系統</b> 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統計分析等業務資訊。	秘書室
		<b>3. 維護網站資訊正確性</b> 定期更新及維護本局網站，即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。	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。