

高雄市政府法制局111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
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。	1. 注重服務人員專業 適時辦理法制研習，提升同仁專業知能並於提供服務時，確實執行親切主動態度。	各科及秘書室
		2. 檢討流程與作業方式 定期檢討各項法制業務之作業流程及表單。	各科及秘書室
		3. 業務標準作業程序(SOP) 嚴謹制定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。	1. 多元管道查詢 提供民眾蒞府、電話及線上等便利資訊檢索服務。	各科及秘書室
		2. 服務資訊公開 公布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。	1. 注重服務禮貌 不定期辦理「電話服務品質及禮貌測試」，強化同仁電話禮貌，增進服務品質。	秘書室
		2. 洽公環境清潔 指派專人定期整理清潔，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。	1. 提供精準優質服務 辦理法律諮詢服務，並安 排法制人員提出適切法律 意見供參。	各科及秘書室
		2. 善用資訊科技工具 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。	1. 輿情回應機制 本局網站設置「意見信 箱」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
		2. 常見問題專區 本局網站建置「常見問 答」專區，提供與民眾權 益相關法律案例。	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. 數位化申辦服務 本局網站提供線上訴願申 請項目，便利民眾行政救 濟服務。	秘書室
		2. 線上檢索資料庫 本局網站提供線上訴願案 件檢索服務，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，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. 服務可近性 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
		2. 提供遠距服務 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	1. 服務資訊公開透明 本局網站公開組織編制、 業務職掌、地址、電話及 交通位置圖等機關資訊。	秘書室

	新應用。	2. 法制資料查詢系統 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統計分析等業務資訊。	秘書室
		3. 維護更新網站資訊 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。	針對機關內部作業分工，依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。	運用「法制資料服務中心」系統數位科技，匯集、整合運用相關法制資訊，協助市府各項政策合法化推動，具體實踐法制資訊數位化。	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。