

高雄市動物保護處 提升服務工作計畫

高雄市政府108年5月3日高市府研發字第10830330500號函同意備查

壹、計畫依據

依據行政院函頒「政府服務躍升方案」及本府108年3月12日高市府研發字第10830173300號函頒「高雄市政府提升服務實施計畫」辦理。

貳、計畫目標

- 一、以動物保護、動物疾病監測及防疫為核心發展軸向，愛護動物、動物管理與公共衛生為核心價值，來營造生活、生命、生態「三生環境」的市政建設，實踐永續城市發展目標，再造幸福城市一新高雄願景。
- 二、配合政府推行e化服務政策，建構安全、數位、品管及便民之團隊形象，樹立「專業、友善、高效率」的服務環境。

參、實施對象

本處各組室。

肆、計畫內容

工作要項(內容/同本實施計畫具體措施)		工作重點	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。	依據行政院「政府服務躍升方案」及本府提升服務實施計畫訂定本工作計畫，計畫經審定後公開於本處網站。	秘書室 各組室
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。	業務標準作業流程(SOP) 訂定申辦案件標準作業流程，並公布於機關網站或服務場所。	各組室
		服務及時、一致性 1. 訂定機關或民眾申辦案件之辦理期限，確保於時限內完成。 2. 案件處理超過標準作業期限，主動告知申請人，逾期原因、辦理情形、預計完成時間。 3. 定期追蹤分析案件處理情形，維持服務措施處理的一致性。	秘書室 各組室

		服務人員專業 1. 注重服務人員專業，能熟悉服務流程及法規。 2. 提供精準服務，對於民眾臨櫃或電話諮詢案件，能正確、迅速一次完整告知，避免重複洽詢申辦。 3. 服務能力與時俱進，鼓勵同仁就獸醫專業、採購知識、行政裁處及外語等核心業務能力，應用多元管道(網路、研習、觀摩)持續學習。 4. 維持服務品質的一致性，適時檢覈服務人員專業及受理案件處理能力。	各組室
		檢討流程與作業方式 定期檢查或檢討各項作業流程及申請表單，減併表單或減少民眾應檢附的文件種類。	各組室
(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。	服務資訊公開透明 為民服務資訊公開、透明化，公布服務項目、業務承辦窗口、服務法規、申辦標準作業流程、應備文件、填寫範例等。		各組室
	案件查詢管道 提供受理案件多元查詢管道，例如現場、電話、網路、行動裝置，或提供收件 QR code，方便民眾查詢處理進度，或以 email、簡訊主動傳送給申辦人。		各組室
(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。	服務設施合宜程度 1. 規劃節能綠化的洽公環境，便捷服務及申辦動線。 2. 提供雙語化指示牌及服務項目告示牌。 3. 設置合宜的服務設施，如洽公櫃台、書表填寫範例、等候區、性別或無障礙設施、停車空間及其他設施。 4. 定期檢視及維護各項設施，以確保安全及使用。		秘書室 各組室
	網站使用便利性 1. 機關網站應以使用者為設計導向。 2. 版面配置應方便瀏覽、查詢資料。 3. 提供多元及便利的資訊檢索服務。 4. 網站內容應確保正確性及有效連結。 5. 通過無障礙網站認證。		秘書室 各組室

		<p>6. 匯集相關服務於主題網頁，提高使用便捷性。</p> <p>7. 機關或專題網站對外宣傳行銷時，應提供網址 QR Code，方便民眾以行動裝置掃描進入網站。</p> <p>8. 提供(i-Taiwan)或其他免費上網服務。</p>	
		<p>服務行為友善性 注重服務人員友善態度，及臨櫃、電話服務禮貌。</p>	各組室
		<p>民眾臨櫃洽公的便利性 主動招呼臨櫃民眾提供諮詢服務，協助備齊所需證件，並引導至正確受理單位進行申辦。</p>	各組室
	<p>(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。</p>	<p>經機關自行構思、委外研究或參考國內外作法，提出有別於現行服務的簡政便民措施</p> <p>1. 鼓勵創新研究 鼓勵本處同仁推動創新提案、研究運用、智慧治理，獎勵績優績效個案。</p> <p>2. 進行標竿學習 透過實地參訪或網路資訊查詢，學習國內外動物保護及防疫機關績優作法。或積極參與中央政府或第三公正單位各項業務評鑑或評獎，藉由參獎自主躍升。</p>	各組室
<p>二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求</p>	<p>(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。</p>	<p>參與式服務 從服務設計到實施導入民眾參與，政府與民間協力共創有感的公共服務：</p> <p>1. 提供民眾參與管道 機關應提供實體或網路多元參與管道，導入民眾觀點如：透過市長信箱、參加里政聯繫會議、與陳情人聯繫或與當地民眾訪談等方式，募集民眾對服務的需求。</p> <p>2. 邀請民眾共同參與服務設計 透過參與服務設計的方式，共創公私協力合作契機（委外、外包）</p> <p>3. 善用異業結盟、專案委外 協同民間團體或透過公私協力、群眾智慧等方式，推動公共服務。</p>	各組室

	<p>(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。</p>	<p>善用各類意見調查工具 彈性運用其他機制瞭解民眾對服務的評價，並提出執行情形及結果。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建立多元參與管道，蒐集民眾意見 如留言板、民意論壇、Facebook、網路投票、民意調查等，提供民眾反映意見。並善用 Web 2.0網路社群（如 FB、YouTube、Twitter、Line 等），觀測重要市政輿情趨勢。 2. 建立輿情回應機制 針對民眾意見、抱怨及新聞輿情，設有相關的回應機制，妥善掌握回應時效。並針對處理結果進行檢討，進而產出新的服務措施。 3. 服務大數據分析 以為民服務網站或陳情系統資料進行服務型態、地域分佈、回覆時限…等相關數據統計分析，做為未來改善之參考。 4. 蒐集常見問題集（Q&A、FAQ） 蒐集民眾經常詢問的案件，整理後回饋轉化為「常見問題集」（Q&A 或 FAQ）或資料庫，置於機關網站供民眾參閱。 	<p>秘書室 各組室</p>
<p>三. 便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度</p>	<p>(一)擴大單一窗口業務涵蓋範疇，減除申辦案件所需檢附之書表謄本，提高業務申辦便捷度。</p>	<p>單一窗口整合服務 以民眾服務需求建置臨櫃、電話或網站單一窗口整合服務。</p>	<p>各組室</p>
		<p>減除申辦案件需檢附之書表謄本 運用跨機關線上資料查驗，取代紙本佐證資料。簡化書表謄本之數量或比率，擷節民眾辦理時間成本。</p>	<p>各組室</p>
		<p>提高業務申辦便捷度 推動客製化、行動化或遠距離服務。</p>	<p>各組室</p>
	<p>(二)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。</p>	<p>開發線上申辦服務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 以民眾實際需求，研議線上服務項目，並重視跨平台通用性(即可支援各式載具及不同瀏覽程式使用)。 2. 逐年提升線上申辦業務服務項目、線上申辦業務可跨平台使用比率。 3. 強化線上服務使用者隱私權保護措施。 	<p>各組室</p>

		強化跨平台通用服務，增進使用意願 1. 強化跨機關通用平台功能，加強宣導提供機關或民眾使用。 2. 確保跨機關平台資料交流維護安全及線上服務使用者隱私權保護措施。	各組室
	(三)推動跨單位、跨機關服務流程整合及政府資訊資源共用共享，提供全程整合服務。	政府資訊資源共用共享 以政府一體的概念，整併跨單位、跨機關、跨中央及地方政府間服務流程，例如運用全國「戶政」、「役政」、「社政」系統資源，提升資源共享的整合服務。	各組室
		提升電子認證使用率 善用網路資訊科技與跨機關線上資料查核機制，提高電子認證比例，或運用物聯網(IoT)概念或技術，加快行政流程速度。	各組室
	(四)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。	服務成長及優化 1. 突破成長： 機關運用優勢克服劣勢，考量機關任務、服務對象屬性、資源可運用程度後，排除各項不利因素達成服務目標。 2. 機關核心業務範疇內，設定服務目標，運用多元策略，提出符合機關任務、更具挑戰性、特色、吸引力、豐富性之服務。	各組室
四、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。	分眾適性(客製化)服務 1. 主動服務： 針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，提供到府、到點服務。 2. 在地化服務： 因應所轄地區或業務特性，整合服務客群之需求，提供在地化、客製化之服務。	各組室
	(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。	延伸服務據點 善用地社社會資源，推動政府服務業務；如社區、民間社團(NGOs)、便利超商…之通路、據點、人力等資源，協助政府服務訊息擴散或申辦服務。如：利用寵物店放置收容所犬貓供民眾認養。	各組室
		服務可近性 關注服務對象屬性、居住地區差異及數位落差情形，運用多元策略促進服務可近性。如：至轄內偏遠地區舉辦狂犬疫苗注射、寵物晶片及犬貓絕育工作。	各組室

	(三)考量服務對象數位落差，發展網路服務或其他方式，提供可替代的服務管道。	遠距科技服務或行動網路服務 考量遠距民眾需求，以數位科技提供遠距服務，例如：提供視訊、電話、行動系統…等。	各組室
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。	政府資訊公開 依「政府資訊公開法」第7條，主動公開各項資料於機關網站；或匯集於市府網站。 資料開放、共用共享 從民眾應用面思考，盤點業務服務資料，並於結構化及去個資識別化後，採開放格式或應用程式介面方式對外開放，供使用者依需求連結下載及利用，並匯集於市府開放資料平台，方便加值應用創新服務。	各組室
	(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。	公民參與 公共服務或與民眾悠關的重大議題或爭議性議題，應適時運用多元管道導人民眾意見，如透過公民參與、公眾論壇、公聽會、工作坊、社群對話…等方式，廣邀民眾參與。	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。	精實內部作業 機關聚焦核心業務，簡化流程推動服務創新。落實分層負責明細表，減章便民精進服務。 導入智慧化管理 運用物聯網、AI 人工智慧或工業4.0智慧管理的精神，導入公共服務。	各組室
六、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。	服務規劃-具前瞻全觀思維 對於機關核心業務重要議題，透過意見蒐集、界定問題並運用政策工具(如法規調適、流程簡化、跨機關整合、資料開放、引進社會資源、資通訊等)，解決服務或公共問題。	各組室
		發掘關鍵問題 問題界定應以影響民眾(利害關係人)的重要性，連結當前社經發展脈絡考量。 善用分析規劃工具 透過多元管道蒐集服務對象意見後，運用分析工具釐清界定範圍，以精確解決服務或公共問題。	各組室

	<p>(二)善用法規調適、資通訊技術應用及流程簡化，擴大機關服務措施的運作彈性。</p>	<p>善用法規調適、資通訊技術以簡化流程</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 適時檢討及修改現有的法規，以利內、外部作業流程之執行。 2. 善用資通訊技術，建置線上服務系統，或運用行動裝置、雲端科技、物聯網、智慧管理技術，擴大機關或所屬單位服務措施運作彈性，提升服務效率。 3. 智慧辦公 以行動服務、物聯網、BI 商業智慧系統或運用 Web2.0，強化公務服務、決策支援及資料互聯的智慧辦公，提升行政效率。 	<p>各組室</p>
	<p>(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。</p>	<p>跨域合作</p> <p>以政府一體全程服務的概念，整合跨單位、跨機關、跨縣市、跨中央機關服務，並引進民間資源、社會創新及開放社群協作等策略，公私協力解決公共服務問題。</p>	<p>各組室</p>
	<p>(四)權衡服務措施的必要性，以及投入成本與產出效益間的合理性，重視服務的制度化及持續性。</p>	<p>服務永續</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 服務措施能持續運作，並轉化為本機關或所屬單位例行性服務項目。 2. 服務措施可供其他機關標竿學習並具擴散效應。 	<p>各組室</p>

伍、管制考核：

(一)平時查核

各組室應依據本計畫加強辦理，平時應自行檢視各項工作辦理情形及自行管理考核，並配合相關會議隨時檢討改進為民服務品質。

(二)年度查核

本處配合高雄市政府辦理年度服務品質獎評獎期程，並完成各組室檢核，缺失部分要求積極檢討改進，優點部分繼續保持。