

高雄市政府青年局 109 年度提升服務執行計畫

壹、計畫依據

- 一、行政院函頒之「政府服務躍升方案」及國家發展委員會「政府服務獎評獎實施計畫」。
- 二、高雄市政府 109 年 1 月 10 日高市府研發字第 10930035500 號函修訂之「高雄市政府提升服務實施計畫」。

貳、計畫目標

以提升青年職能、帶動青年於本市創、就業為施政導向，本於服務青年族群，推動各項興利便民措施，打造青年友善創業環境，為本市產業發展注入新活力。

參、實施對象

本局全體同仁。

肆、計畫內容

執行要項(具體措施)		執行重點(實施方法)	執行單位
訂定「提升服務計畫」	訂定機關年度提升服務品質執行計畫，具體規劃為民服務工作。	依據「政府服務躍升方案」及「高雄市政府提升服務實施計畫」訂定執行計畫，公布於機關網站。	資源整合科 創業輔導科 綜合規劃科
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. 訂定標準作業程序，包括流程說明、流程圖及核辦時限，公布於機關網站供民眾參閱，並確保於處理時限內完成，如超過標準作業期限，主動告知逾期原因及現況。 2. 依據執行經驗，修正計畫作業要點、申請須知、申請表等，推動簡政便民或智能化服務。	資源整合科 創業輔導科 綜合規劃科
	(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	1. 於機關網站提供服務資訊、標準作業流程、常見問題集並公開承辦單位及電話，便利民眾查閱。	資源整合科 創業輔導科 綜合規劃科

	程透明度。	2. 除主動告知申請人處理程序外，亦提供案件處理的查詢管道(含電話、網路、現場查詢)。	
	(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. 主動招呼洽公民眾提供諮詢服務，並引導至正確科室辦理申辦程序。 2. 加強員工禮貌服務，注意員工服務態度、行為及主動性。 3. 提供申辦書表(含填寫範例)、宣導資料及文具用品，並隨時補充。 3. 進行環境美綠化及提供舒適、明亮、整潔、具特色的洽公場所，符合民眾需求及肯定。	資源整合科 創業輔導科 綜合規劃科
	(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。	透過實地參訪觀摩、網路學習參考國內外績優服務個案作法，或透過參加「政府服務獎」，藉由參獎自我努力及學習。	資源整合科 創業輔導科 綜合規劃科
二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	(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。	透過青年事務諮詢會，及青年政策交流平台，提升更切合人民需求之相關政策服務，	綜合規劃科
	(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。	1. 於網站建立「常見問題」，提供民眾意見及回應內容。 2. 本局提供網站局長信箱以利反映民眾意見。 3. 在本局網站設置臉書專業連結，並提供臉書粉絲留言及推文連結。	資源整合科 創業輔導科 綜合規劃科
	(三) 依據服務特性辦理滿意度調查，瞭解民眾對服務的看法，並據以檢討改	隨時留意民眾意見及網站留言，及時回覆民眾對本局建議，作為改進服務之參考。	資源整合科 創業輔導科 綜合規劃科

	善既有措施。		
	(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	本局有各項民眾建言管道(例如：1999、局長信箱、青年政策交流平台等)，接受人民建議及陳情，並於接獲案件立即轉知承辦單位處理，管制追蹤。	資源整合科 創業輔導科 綜合規劃科
三. 便捷服務 遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	(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 。	1. 單一窗口服務全功能程度。 2. 縮短民眾現場申辦等候時間及線上申辦、書面申請處理時間。	資源整合科 創業輔導科 綜合規劃科
	(二) 衡酌實際需求， 開發線上申辦及跨平臺通用服務 ，增加民眾使用意願。	1. 針對民眾需求提供線上服務項目，例如：課程報名，方便民眾使用。 2. 研議逐年提升線上申辦業務使用率。 3. 於本局網站可連結至相關主題網頁，提供涉及本局公開資訊(如：找資金、找空間、找課程、找活動、國際交流)，俾利民眾查詢。	資源整合科 創業輔導科 綜合規劃科
	(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 本局「青年築夢高雄獎勵發給要點」透過勞保 webIR、高雄市政府機關資訊共享查詢戶役政資料庫，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，提供全程整合服務、並集結跨機關資源共同推動。	資源整合科 創業輔導科 綜合規劃科
	(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。	1. 本局有各項民眾建言管道(例如：1999、局長信箱、青年政策交流平台等)，接受人民建議及陳情。	資源整合科 創業輔導科 綜合規劃科

		<p>2. 本局網站提供業務相關網站、活動資訊及相關 facebook 連結供民眾反映意見。同時提供市府網站等相關網站連結，便利民眾即時獲取資訊。</p> <p>3. 持續優化網站環境，提供更符合民眾需求之介面。</p> <p>4. 積極經營粉絲專業，立即回應民眾問題。</p>	
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。	本局辦理之青年創業貸款、移居津貼 2.0、青年創業輔導，從政府服務資源整合及共享角度出發，規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務。	資源整合科 創業輔導科 綜合規劃科
	(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 。	本局設立青創聯盟，結合高雄 14 所大專院校育成中心、7 個民間育成機構、4 個產業公協會與 5 個高市府共創基地，共 30 家聯盟成員攜手合作青創事業之孵化與育成。建立交流學習合作平台，分享課程輔導資源，提供青年多類型的培訓課程或諮詢內容。	創業輔導科
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。	<p>1. 依據「政府資訊公開法」第 7 條規定，將應主動公開政府資訊，置於網站「主動公開資訊」專區。(包含機關基本資料、自治法規、執行計畫、服務措施、出版品資訊、施政計畫、施政綱要)。</p> <p>2. 實體資訊內容與網站資訊內容提供的正確性。</p> <p>3. 資訊標題與內容一致：所有資料的網站超連結皆</p>	資源整合科 創業輔導科 綜合規劃科

		<p>有效且正確；引用他人資料要標明來源出處或版權，並提供連結。</p> <p>4. 即時或定期更新一般實體資訊或網站資訊。</p> <p>5. 機關網站需符合「身心障礙者權益保障法」第 52 條之 2 要求，取得認證標章。</p>	
	(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。	辦理與民眾悠關的重大或爭議性議題時，透過青年事務諮詢會及青年政策交流平台等方式，廣邀民眾，協同解決問題。	資源整合科 創業輔導科 綜合規劃科
	(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。	本局落實分層負責，適時檢討及調整分層負責明細表，朝減章、減紙、簡政又便民的方向推動。	資源整合科 創業輔導科 綜合規劃科
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。	<p>1. 建立青年政策交流平台，提升公共參與能量，促進青年國際體驗學習及城市交流，增加青年資源網絡，擴展多元視野。</p> <p>2. 打造人才匯集青創基地，營造友善創業環境，整合產官學資源，提供業師輔導，辦理講座論壇、創業競賽，進行創客知能培力，建立創新創業生態系。</p> <p>3. 青創資金募集，及投資、融資、補助及青創基地運營等資金運用，全方位協助本市青年創業，協助創業資源整合，陪伴新創團隊成</p>	資源整合科 創業輔導科 綜合規劃科

		長，達成公私雙贏目標。	
	(二) 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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 適時檢討民眾申辦流程，精進並簡化流程，提升業務效率。 2. 提供民眾網路課程報名服務，利用資訊網路管道提供民眾便利、彈性服務。 	資源整合科 創業輔導科 綜合規劃科
	(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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本局與學術單位合作提供相關青創輔導，並與高雄銀行配合提供青年創業貸款。 2. 本局成立高雄青年創業推動聯盟結合高雄 14 所大專院校育成中心、7 個民間育成機構、4 個產業公會與 5 個高市府共創基地，共 30 家聯盟成員攜手合作青創事業之孵化與育成，提供青創團隊整合性輔導服務。 	資源整合科 創業輔導科 綜合規劃科

伍、管制考核

一、平時查核：結合業務報告（會議）確實檢討改進為民服務工作。

二、年度查核：配合本府辦理「政府服務獎評獎實施計畫」評獎期程，自行規劃辦理審核作業。

陸、其他：本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。