

高雄市政府青年局 110 年度提升服務執行計畫

壹、計畫依據

- 一、行政院函頒「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5日高市府研發字第11030001300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」	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。	綜合規劃科 創業輔導科 資源整合科
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。	綜合規劃科 創業輔導科 資源整合科
	(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 服務流程透明度 。	
	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。	
	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。 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、	綜合規劃科 創業輔導科 資源整合科

執行要項(具體措施)	執行重點(實施方法)	執行單位	
	<p>現場查詢等)。</p> <p>(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</p> <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>1.主動招呼洽公民眾,並引導至正確科室辦理所需之服務。</p> <p>2.加強同仁專業,注意服務友善態度、行為及主動性。</p> <p>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。</p> <p>4.進行環境優化及提供舒適、明亮、整潔、具特色的洽公場所,符合民眾需求及肯定。</p> <p>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,與時俱進及持續學習,或透過參加「政府服務獎」,藉由參獎自我努力及學習。</p>	<p>綜合規劃科 創業輔導科 資源整合科</p> <p>綜合規劃科 資源整合科</p>
<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>(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>(三)依據服務特性辦理滿意度調查,瞭解民眾對服務的看法,並據以檢討改善既有措施。</p> <p>(四)傾聽民眾意見,積極回應,有效協助民眾解決問題。</p>	<p>透過青年事務諮詢會,及青年政策交流平台,融入民眾觀點共創有感服務。</p> <p>1.蒐集民眾經常詢問的問題,整理後成「常見問題集」(Q&A),提供民眾查閱。</p> <p>2.本局網站提供局長信箱以利反映民眾意見。</p> <p>隨時留意民眾意見及網站留言,即時回覆民眾對本局建議,作為改進服務之參考。</p> <p>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,持續追蹤管制。</p>	<p>綜合規劃科</p> <p>綜合規劃科 創業輔導科 資源整合科</p> <p>綜合規劃科 創業輔導科 資源整合科</p> <p>綜合規劃科 創業輔導科 資源整合科</p>
<p>三.便捷服務遞送過程與方式,提升民</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</p>	<p>1.建置「青年創業諮詢網」,提供產官學資源引介、業師與顧問諮詢、創業貸款</p>	<p>綜合規劃科 創業輔導科 資源整合科</p>

執行要項(具體措施)	執行重點(實施方法)	執行單位
眾生活便利度	<p>表騰本,提高業務申辦便捷度。</p>	<p>補助申請及創業知識與課程等各項資源。</p> <p>2.建置「青年資源網路服務平台」,協助本市青年有效運用政府相關創、就業資源。</p> <p>3.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。</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>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。</p> <p>2.研議逐年提升線上申辦業務使用率。</p> <p>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。</p>
	<p>(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。</p>	<p>1.為改善青年失業率,並解決本市產業缺工問題,本局與勞工局合作推動「青年上工獎勵計畫」,針對29歲以下待業青年,經本市就業服務站推介本市製造業或營建工程業事業單位,穩定僱用後將予以獎勵,鼓勵青年投入製造業或營建工程業。</p> <p>2.青創基金為擴大協助本市青年創業,加強與經發局、文化局、農業局及海洋局橫向聯繫,共同推出協助青年創業方案,由本局提供市民單一窗口便捷申請服務後,再將案件分送至各承辦業務局處,各局處受理審件後,須將審件進度鍵入本局查詢網站,方便申請民眾查詢。</p>
	<p>(四)關注社經發展新趨勢,運用創新策略,持續精進服務</p>	<p>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</p>

執行要項(具體措施)	執行重點(實施方法)	執行單位
	<p>遞送過程及作法，提升服務效能。</p>	<p>受人民建議及陳情。 2.本局網站提供業務相關網站、活動資訊及相關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。 3.持續優化網站環境，提供更符合民眾需求之介面。</p>
<p>四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用</p>	<p>(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。</p>	<p>1.本局辦理之青年創業輔導、青年創業貸款、利息補貼、青年創業補助、青創參展補助、移居津貼 2.0 等業務，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。 2.為培養本市青年知能發展，鼓勵青年藉由團體活動激發創意，促進本市大專院校及高中職社團展現自我及相互交流能力，本局提供青年社團活動發展補助。</p>
	<p>(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。</p>	<p>1.本局設立青創聯盟，結合高雄 15 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 31 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。 2.開辦創新創業主題相關之課程、講座、工作坊等各項育成活動，以創造青年分享、激盪與成長之創新創業環境，形塑高雄創新創業之氛圍，活絡本市產業發展。</p>
<p>五、開放政府 透明治</p>	<p>(一)建構友善安全資料開放環境，落實資料</p>	<p>1.依據「政府資訊公開法」第 7 條規定，將應主動公</p>

執行要項(具體措施)	執行重點(實施方法)	執行單位	
理，優化 機關管理 創新	公開透明，便利共享 創新應用。	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、施政計畫、施政綱要等)。 2.實體資訊內容與網站資訊內容提供的正確性。 3.資訊標題與內容一致：所有資料的網站超連結皆有效且正確；引用他人資料要標明來源出處或版權，並提供連結。 4.即時或定期更新一般實體資訊或網站資訊。	資源整合科
	(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。	綜合規劃科 創業輔導科 資源整合科
	(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。	綜合規劃科 創業輔導科 資源整合科
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。	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。 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。 3.青創資金募集，及融資、補助與青創基地運營等資金運用，協助本市青年創業，有效整合創業資源，陪伴新創團隊成長，達成公私雙贏目標。	綜合規劃科 創業輔導科 資源整合科

執行要項(具體措施)	執行重點(實施方法)	執行單位
(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，利用資訊網絡管道提供民眾便利、彈性服務。 	綜合規劃科 創業輔導科 資源整合科
(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 15 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 31 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。 3.提供青年與業界接軌機會，增進青年對產業脈絡與職場環境之瞭解、提升職場需求能力，建立正確工作態度，及早瞭解產業趨勢及職場實務情形，以為未來正式踏入職場做充分準備。 	綜合規劃科 創業輔導科 資源整合科

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。