

# 高雄市政府工務局 103 年度提升服務品質執行計畫

103 年 5 月 16 日高市工務秘字第 10333721300 號函修訂

## 壹、依據

- 一、行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函頒「政府服務創新精進方案」。
- 二、高雄市政府 103 年 4 月 10 日高市府研發字第 10330328000 號函頒「高雄市政府 103 年度提升服務品質實施計畫」。

## 貳、目標

- 一、建構人文與生態永續發展，落實宜居高雄的幸福理念。
- 二、持續塑造高效率與高專業的工務團隊形象與聲譽。
- 三、提供友善網路服務，促使行政服務資訊透明化，確保市民知的權利與資訊使用權。

## 參、實施對象

本局各一級單位暨所屬機關。

## 肆、執行要項與方法

執行要項		執行方法	承辦單位	
一、提升服務品質，深化服務績效	(一)	訂定機關年度提升服務品質執行(工作)計畫，具體規劃為民服務工作。	1. 機關依業務特性、顧客需求及年度重點工作，研訂執行(工作)計畫，公佈於機關網站及服務場所。	本局秘書室暨所屬機關
	(二)	考量民眾洽公之便利性及實用性，合宜改造服務場所，合理充實更新服務設施。	1. 營造友善節能洽公環境，規劃妥適便捷服務動線，清楚設置各項業務引導指標，並由服務人員主動詢問協助提供。	本局各一級單位暨所屬機關

		2. 鼓勵電子化方式服務，如現場備有電話、電腦或 PDA 等查詢服務。	本局各一級單位暨所屬機關
		3. 每年至少辦理洽公環境設備檢查及環境大掃除 1 次，適時更新改善。維護申辦櫃台環境及公共設施，提供洽公民眾各項輔助文件。	本局各一級單位暨所屬機關
(三)	建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象，主動協助民眾申辦、導引服務，並提供業務諮詢。	1. 洽公場所設置服務台主動招呼民眾提供諮詢服務，並引導至正確櫃台完成申辦程序。	本局秘書室、企劃處、建管處暨所屬機關
		2. 鼓勵單位主管進行走動式管理，提供業務諮詢。或其它因地制宜之動態管理與服務。	本局各一級單位暨所屬機關
		3. 提升臨櫃及電話服務品質，強化服務人員回應民眾詢問的「回應品質」及「正確率」(包含能精準地回答問題、主動提供正確的完整資訊)完成「一次告知」服務。	本局各一級單位暨所屬機關
		4. 定期辦理「電話服務品質及禮貌測試」，並將測試結果提供各單位檢討改善，持續精進服務品質。	本局各一級單位暨所屬機關
(四)	善用傳播媒體及公聽會、說明會、村里民大會等公眾場合，針對服務對象及業務特性擬定行銷策略，宣導政府施政措施及執行成效。	1. 施政宣導：善用政府入口網站、機關網站(活動訊息、便民服務)、QR code，開發 APP。例如建管處宣導補助太陽光電屋頂計畫、空地綠美化地價稅補助以及營造無障礙環境宣導等。此外開發「工務建設 APP」包含自行車道網、建築公安資訊等 APP、自拍速必修網站。	本局企劃處、建管處、資訊室暨所屬機關
		2. 活動宣導：依服務群體，善用或協同辦理社區集會、活動，透過多元傳播媒體(包含文宣、電子、影音等)，傳遞政府服務資訊；或以網際網路結合行動載具、或運用在地廣播電台、電視台等、大眾傳播媒體強化行銷成	本局企劃處、建管處、秘書室暨所屬機關

			效。例如建管處主動至各公寓大廈辦理宣導太陽光電屋頂計畫說明會、企劃處統整本局各局處參獎事宜，積極提高工務建設能見度、秘書室整合相關資料，主動安排召開記者會、發佈新聞、刊登雜誌等宣傳績效或施政計畫。	
	(五)	聯合企業、社會團體辦理或主動參與各項公益事務，擴散政府服務訊息及功能。	1. 善用社會資源企業，補強政府行銷資源之不足，協助政府服務訊息擴散。例如建管處結合太陽光電發電系統、土木、電機等相關公會，成立「綠光屋頂健檢團」為申裝太陽光電系統知民眾進行住家安檢。	本局企劃處、建管處暨所屬機關
			2 參照「政府網站 Web2.0 營運作業指導參考原則」協力發展 Web2.0 營運功能，將政府服務資訊傳遞至網路社群，發展網路行銷。例如 facebook 建置建管處「光電智慧建築」粉絲專頁、「高屏道路挖掘資訊網」係結合高雄及屏東政府及 100 多個民間管線單位共同維護路面品質。	本局企劃處、建管處、資訊室暨所屬機關
	(六)	積極推展機關服務作為，爭取民眾之認同及獎項殊榮之肯定。	應積極參與「政府服務品質獎」評選，或主動參與國際性評獎，藉國際城市間的政府服務項目評比或全國性的評獎機制提升服務品質，樹立機關良好形象。例如積極參與國際宜居城市獎、政府服務品質獎、台灣健康城市暨高齡友善城市獎、建築園冶獎、國家卓越建設獎、中華建築金石獎。	本局各一級單位暨所屬機關
二、便捷服務程序，確保流程透明	(一)	設置全功能櫃台，提供單一窗口服務，促進機關內部橫向連繫，加強櫃台人員處理各項申辦案件知能，均衡各櫃台承辦業務，縮短民眾等候時間。	1. 建置「一處收件、全程服務」的全功能臨櫃單一窗口。例如建置建築管理全功能單一窗口資訊系統，運用電腦化資訊系統，提供立即的便民服務。	本局建管處暨所屬機關
			2. 除臨櫃窗口亦設計單一線上窗口服務，提供整合流程的便民服務。例如利用網路建置「高雄之光 宜居之城」專業提供補助建築物設置太陽光電	本局企劃處、建管處、資訊室暨所屬

		發電系統相關表格及說明。	機關
		3. 建立「服務尖峰人潮疏散機制」，有效均衡各窗口待辦等候人數，縮短民眾等候時間，減少民怨。例如建管處設有「使用執照謄本及原核准圖說補發」中午不打烊櫃檯，中午時間能得洽辦公務。	本局建管處暨所屬機關
(二)	澈底診斷簡化作業流程、辦理時限、申請書表等，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。	1. 全面性檢查或檢討各項作業流程及申請表單，減少民眾申辦案件時應檢附的文件種類，逐步落實免書證無紙化目標。	本局各一級單位暨所屬機關
		2. 運用跨機關電子開門或本府跨機關共用資訊平台，達到減少核章數及簡化流程目的。例如連結地政、都市計畫資訊系統，協助查詢及驗證資料，運用「高屏道路挖掘資訊網」結合高雄及屏東政府及100多個民間管線單位共同維護路面品質。	本局各一級單位暨所屬機關
		3. 建置「非臨櫃辦理」如線上申辦、或「臨櫃收件續處案件」的標準作業規範(sop)，登載於機關服務場所或網站，提供民眾申辦時參閱。例如建管處「執照查訊系統」、「廣告許可證案件查詢系統」、「無障礙生活空間查詢系統」、企劃處「高雄市公共管線管理平台」。	本局企劃處、建管處、資訊室暨所屬機關
		4. 線上申辦及臨櫃收件續處案件，機關以提出流程簡化前後之比較、處理時間縮短情形，及配套法規及制度修訂為量化服務參據。	本局建管處及企劃處暨所屬機關
(三)	檢討申辦案件應附繳書證謄本之必要性，並予以減量；配合推動電子謄本政策，提高申辦案件相關資料查驗使用電	1. 利用跨機關電子開門或資訊共享平台系統協助查詢及驗證資料，減少檢附之書表(證件、謄本)，逐年提昇使用電子謄本認證辦理案件數成長率。例如連結地政、都市計畫資訊系統，協助查詢及驗證資料。	本局企劃處、建管處暨所屬機關

	子謄本認證之比例。	2. 為減少民眾於申辦過程補件往返，提供傳真補件或其他電子處理替代達成查詢目的。	本局企劃處、建管處暨所屬機關
(四)	公開各項服務標準作業程序資訊。在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，各機關應建立申辦或申請案件公開查詢機制，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。	1 於服務場所及機關網站(頁)提供承辦單位(科、課、組或其他)及電話，且公布標準處理流程，並主動告知申請人處理程序。例如於本局網站公開太陽光電屋頂、空地綠美化等各項補助流程及申請表單資料，並提供範例參考。	本局企劃處、建管處、資訊室暨所屬機關
		2. 提供受理案件多元查詢管道(包含現場、電話、PDA、網路，案件公告、看板或以行動載具結合網路查詢系統等)，方便民眾使用。落實服務流程回應處理，或提供「退件一次告知單」供民眾瞭解。	本局企劃處、建管處、資訊室暨所屬機關
		3. 機關受理案件後提供申請人收件確認訊息；且有訂定處理案件超過標準作業時間，主動告知申請人機制。例如建管處「執照查訊系統」、「廣告許可證案件查詢系統」、「無障礙生活空間查詢系統」、企劃處「高雄市公共管線管理平台」有案件處理承辦狀態顯示。	本局企劃處、建管處、資訊室暨所屬機關
三、探查民意趨勢，建立顧客關係	(一) 建立民眾抱怨處理機制，提供即時、有效之處理方式，減少處理時間成本，降低顧客抱怨頻率。	1. 強化機關陳情管道或市府線上即時服務系統之功能，依據行政程序法(168-173)及「高雄市政府及所屬機關處理人民陳情案件要點」之規定辦理。(包含案件處理之標準作業流程、定期檢討分析、追蹤列管至結案)。	本局各一級單位暨所屬機關
		2. 善用行動載具、智慧型手機 APP 行動服務，提供案件歷程通知查詢-簡訊及郵件主動告知、主動寄發稽催單。例如建管處辦理建築物公共安全催報造冊並以雙掛號方式通知申報。	本局各一級單位暨所屬機關

(二)	廣開民眾建言管道，鼓勵民眾提供建言；重視民眾興革建議及陳情案件，確實依據有關規定，審慎、迅速、正確地處理問題。	1. 建置民眾建言多元管道（如首長信箱、座談會、公聽會、公共論壇，或自訂公共議題張貼於網站共用平台區、網路社群等），例如企劃處公共管線管理平台、公寓大廈座談會等加強市民參與，透過案件型態及系統性的分析評估，作為研定改善或產出新的服務措施參考。	本局各一級單位暨所屬機關
		2. 重視民眾建議意見，例如公聽會或座談說明會，提供民眾陳述意見的管道，另設有高雄市政府採購申訴審議委員會，針對履約爭議調解申訴或提供協商諮詢服務。	本局各一級單位暨所屬機關
(三)	建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制及標準作業程序，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。	1. 設立新聞剪報專區，每日上傳相關新聞輿情，使各單位瞭解時事脈動與政策方針，以利業務檢討及改進。	秘書室
		2. 主動蒐集輿情報導，早上 8 時前完成新聞輿情上傳，並傳送 Line 予各級主管知悉，倘有報導消息與事實不符時，應儘速查明原委，在第一時間對外澄清，以導正社會視聽。  3. 每日召開「輿情會議」確實掌握輿情動態，每週召開「首長會報」辦理新聞稿提報作業，掌握正確資訊，提供媒體適時發布，以利市民瞭解及配合。	本局各一級單位暨所屬機關
(四)	有系統地建立「常見問題集」(FAQ)管理機制，轉換民眾意見成為服務政策或措施；或透過民眾需求調查規劃服務政策或措施。	1. 落實陳情案件型態分析，定期(月、季)將陳情案件數量、涉及問題性質、類別及處理結果等，進行統計、檢討分析，如市長信箱週報、市長信箱月報、人民陳情月報、局長信箱月報提出改進建議，俾減少同類陳情案件，並作為創新、改善服務措施參考。	本局秘書室暨所屬機關

			2. 機關自行管理「常見問題集」(FAQ)，將民眾意見及回應內容，有系統整理，置於機關網站。	本局各一級單位暨所屬機關
四、豐富服務資訊，促進網路溝通	(一)	主動規劃公開機關基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施及預決算情形等重要資訊。提供之資訊內容需正確連結並即時更新。	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，公開資料應回溯至民國96年。包含本局自治法規、核心政策、執行計畫、服務措施、政府公報、出版品資訊、預決算情形。	本局資訊室暨所屬機關
			2. 維護網站資訊內容正確性，資訊標題隨時更新。	本局資訊室暨所屬機關
			3. 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。	本局資訊室暨所屬機關
	(二)	機關網站或網頁設計應符合國際評比。網站(頁)資訊檢索應規劃提供多樣性檢索方式；並遵循相關規範標示電子資料，提供分類檢索服務。	1. 本局網站依「政府版型與管理規範」規劃設置，逐步增加行動版、多元語言功能。如開發各項工務建設APP及Facebook粉絲專頁。	本局資訊室暨所屬機關
			2. 本局網站提供分類檢索服務及訊息訂閱服務(RSS)。	本局資訊室暨所屬機關
			3. 網站版面設置應符民眾使用需求，方便瀏覽、查詢資料，如關鍵字檢索及其他網站連結服務。	本局資訊室暨所屬機關
	(三)	規劃建置多元化電子參與管道，如意見留言板、線上論壇、網路投票、網路民調等，簡化相關互動及操作方式，以提供民眾友善網路溝通環境。	1. 提供電子參與途徑：包括提供民眾意見反映及討論區(如「局長信箱」、「處長信箱」、留言板、民意論壇、專業論壇等)供民眾意見反映。	本局資訊室暨所屬機關
			2. 本局網站設有多項民眾參與電子服務，例如Facebook、twitter、Plurk、RRS等連結，並分享本局最新消息、工務新聞、及重大道路、公園與專案計畫等訊息，提供民眾友善	本局資訊室暨所屬機關

		網路溝通環境。	
(四)	賡續推動網站(線上)申辦業務及服務項目,提供完整申辦資訊及安全申辦認證,並規劃新增申辦項目,提高線上申辦使用率。	1. 本局網站提供各項業務申請書下載服務。	本局企劃處、建管處、資訊室暨所屬機關
		2. 本局對於線上申辦服務項目,佐以範例說明,及標示聯絡窗口電話供民眾查詢。	本局企劃處、建管處、資訊室暨所屬機關
		3. 配合線上服務發展,民眾可於網站查詢案件承辦狀態,如「執照查訊系統」、「廣告許可證案件查詢系統」、「無障礙生活空間查詢系統」、「高雄市公共管線管理平台」。	本局企劃處、建管處、資訊室暨所屬機關
		4. 本局除網站設有局長信箱、自拍速必修系統外,建置多項民眾參與電子服務,例如 Facebook、twitter、Plurk、RRS 等連結,提供民眾友善網路溝通環境。	本局企劃處、建管處、資訊室暨所屬機關
		5. 配合電子化政府政策提供線上諮詢、引導申辦、表單下載、服務申辦、網路繳費、取件通知(結案通知)及預約服務。	本局企劃處、建管處、資訊室暨所屬機關
(五)	鼓勵建置跨機關資訊整合平台,提升政府資訊資源共享及使用效率。	1. 本局開發多項 APP,如「工務建設 APP」包含自行車道網、建築公安資訊等 APP,使民眾可透過個人行動載具查詢通報的功能。	本局企劃處、建管處、資訊室暨所屬機關
		2. 配合中央機關建置在地 9 項生活服務資訊整合,例如本局建置友善建築標章旅遊路線 APP、高雄單車地圖 APP、建築公安資訊等 APP。	本局企劃處、建管處、資訊室暨所屬機關



五、創新服務方式，整合服務資源	(一)	強調主動檢討，發掘服務遞送過程及提供方式之問題，運用法令與流程檢討再造、民間資源引進、資訊科技應用等有效率的工具，規劃創新性、整合性的措施以解決服務問題。	1. 考量本局業務不同於第一線服務機關，爰將規劃提升服務品質專案，提出創新服務作為。如太陽光電計畫結合綠屋頂計畫，共構綠光屋頂，打造高雄宜居城。	本局各一級單位暨所屬機關
			2. 舉辦各種型式集會（公共管線會議、公聽會、國際論壇等），與各界交換業務執行意見，透過會議研商，作為研定改善或產出新的服務措施參考。	本局企劃處、建管處、所屬機關
			3. 針對法令規範的檢討修正，不定期召開法令會議，集思廣義討論各項法規制定或修正。	本局企劃處、建管處、所屬機關
			4. 積極配合市府建立第一線服務人員組織，例如如颱風或水災時，開設「本局緊急應變小組」、本局編組成立「自衛消防編組」，主動連結成為為民服務系統。	本局各一級單位暨所屬機關
	(二)	檢討現有為民服務工作廣度、深度，並主動協調整合性質重複或相關聯服務工作，針對民眾需求，重新規劃設計有創意之增值服務。	1. 透過每日新聞輿情蒐集、局長信箱、網路互動服務，整合民意，規劃具創意的增值服務，例如建管處結合太陽光電發電系統、土木、電機等相關公會，成立「綠光屋頂健檢團」為申裝太陽光電系統知民眾進行住家安檢。	本局各一級單位暨所屬機關
			2. 以民眾觀點提供便民行動載具服務，如開發「工務建設 APP」包含自行車道網、建築公安資訊等 APP、自拍速必修網站。	本局各一級單位暨所屬機關
			3. 積極整合業務服務流程改造，如建管處受理建、使照案件審查，應秉持補正一次告知原則，並於系統登錄退件原因，並確實登錄案件系統，以供民眾線上查詢案件審核各階段承辦流程，以落實建管業務行政透明化。	本局各一級單位暨所屬機關

		4. 本局除網站設有局長信箱、自拍速必修系統外，建置多項民眾參與電子服務，例如 Facebook、twitter、Plurk、RRS 等連結，提供民眾友善網路溝通環境。並積極開發 APP，如建置友善建築標章旅遊路線 APP、高雄單車地圖 APP、建築公安資訊等 APP。	本局各一級單位暨所屬機關
(三)	著眼於服務產出之目的與結果，力求有價值之創新服務型態與方式多元化，以較少的成本得到更好的服務品質，體現社會正義或公共價值。	1. 訂定各項政策法令時，考量社會公平正義與成本合理性關係。例如制定鼓勵太陽光電產業地方性法規，並對一般申辦太陽光電系統民眾提供補助。	本局各一級單位暨所屬機關
		2. 考量本局業務服務範圍及工務建設維管範圍，積極培訓志工服務，於各辦公場所或公共區域進行環境維護或解說。	本局各一級單位暨所屬機關
		3. 檢視政策法令如經評估不符合成本效益，但在考量社會公平正義的價值下，本局仍有責任提供該項服務，以提高市府正面形象。如積極於偏遠山區開闢道路橋梁，雖工程經費甚鉅，而山區人口稀少，仍有開發之必要。	本局各一級單位暨所屬機關
		4. 積極配合市府建立第一線服務人員組織，例如如颱風或水災時，開設「本局緊急因變小組」、本局編組成立「自衛消防編組」，主動連結成為為民服務系統。	本局各一級單位暨所屬機關
(四)	鼓勵機關勇於突破現行機關(單位)間之隔閡，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	1. 積極促成「高屏道路挖掘資訊網」結合高雄及屏東政府及100多個民間管線單位共同維護路面品質。	本局各一級單位暨所屬機關
		2. 搭配導入 ICT 服務，可有效提升整體便民程度，主要工具及執行方式包括：	

務。

(1) 運用線上服務系統： 以網路方式提供給民眾網路申辦服務。	本局各一級單位暨所屬機關
(2) 運用辦公室自動化系統：配合二代公文系統，推動線上簽核作業，促使內部資訊快速流通與容易取得，提升作業效率。	本局各一級單位暨所屬機關
(3) 提供主動服務：本局網站依「政府版型與管理規範」規劃設置，逐步增加行動版、多元語言功能。如開發各項工務建設 APP 及 Facebook 粉絲專頁。	本局各一級單位暨所屬機關
3. 考量本局業務服務範圍及工務建設維管範圍，積極培訓志工服務，並善用社會資源企業，補強政府行銷資源之不足，協助政府服務訊息擴散。例如建管處結合太陽光電發電系統、土木、電機等相關公會，成立「綠光屋頂健檢團」為申裝太陽光電系統知民眾進行住家安檢。	本局各一級單位暨所屬機關
4. 其他可提升服務效能之工具與作法。	本局各一級單位暨所屬機關
5. 因應未來政府服務(第四階段電子化政府、雲端技術運用)的發展趨勢，配合中央政策於在地落實，應自行提升所需具備之知識與介接能力。	本局各一級單位暨所屬機關

## 伍、考核與獎勵

### (一)平時查核

各辦理機關(單位)應依據本計畫訂定工作計畫(如附件 1)加強辦理，除接受一級主管機關之考核、訪查與輔導外，平時應自行管理考核，隨時檢討改進服務品質。

### (二)不定期查核

辦理機關(單位)應於當年度 6 月份，提送「自行檢核表」(俟市府研考會擬定後再行寄送該表)送本局秘書室辦理查核。本局秘書室得視實際需要，不定期查訪各機關。

### (三)年度查核

各辦理機關(單位)應於當年度 12 月份，提送年度執行成果，送本局秘書室彙整後併送市府研考會。

### (四)績優機關獎勵

各辦理機關(單位)應於當年度 8 月份，依據年度評獎推薦作業，提送政府服務品質獎參獎申請書，參加市府辦理之績優機關推薦評核作業。年度評獎推薦計畫俟市府訂定後，另函通知。

## 附件 1 工作計畫(參考格式)

適用機關:本府二級機關(包含各地政事務所、各區戶政事務所、衛生所…等)

○○○○○○(機關全銜)提升服務品質工作計畫

### 壹、計畫依據

### 貳、計畫目標

### 參、實施對象

### 肆、計畫內容

#### 工作推動重點與方法(作法)

實施要項	工作重點	工作(推動)方法	承辦單位
一	一	一	
	1	1	

### 伍、考核與獎勵

備註：上揭案例僅供參照，請依業務需求自行評估，選擇最適當呈現撰寫方式。(可採文字條列或表列方式呈現，表格可自行轉換成 word 格式)