

高雄市政府工務局 104 年度提升服務品質執行計畫

104 年 3 月 3 日高市工務秘字第 10431491800 號函頒

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 104 年 2 月 6 日高市府研發字第 10430109200 號函頒「高雄市政府 104 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、執行對象

本局各一級單位暨所屬機關。

肆、執行內容

執行要項		執行方法		執行單位
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計畫，具體規劃為民服務工作。	依業務特性及年度重點工作，研訂執行(工作)計畫，並公佈於機關網站。	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，(例如：單一窗口或多功能櫃檯、申辦動線、書表填寫範例、簡	各一級單位暨所屬機關

執行要項		執行方法	執行單位
		便繳(退)費、多語標示、等候區、性別或無障礙設施等)。設置各項行政設備及輔助文件(具)時,考量「環境友善行為」因素,彰顯環保作為。	
		2. 依「行政院及所屬各機關(構)辦理無線上網服務永續發展作業原則」提供(i-Taiwan 免費上網)服務,並考量顧客需求,提供遠距視訊、skype、App、Facebook、LINE、QR code 申辦或查詢服務、現場備有電話等相關電子化器材協助查詢服務。	各一級單位暨所屬機關
		3. 每年辦理洽公環境設備檢查及環境大掃除至少 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。	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. 注重服務人員的態度、行為及專業知識,親切、主動地服務民眾;並適時辦理研習,精進專業能力以勝任服務工作。	各一級單位暨所屬機關
		2. 臨櫃服務洽公場所主動招呼民眾提供諮詢服務(協助備齊所需證件或預審、告知申辦流程),並引導至正確櫃台完成申辦程序。	各一級單位暨所屬機關
		3 提升臨櫃或電話諮詢的「正確性」、「一次完整告知」專業能力,避免讓民眾多次洽詢申辦。	各一級單位暨所屬機關

執行要項		執行方法		執行單位
		4.	提供為民服務諮詢及常見問題集(Q&A、FAQ、範例)，辦理「服務滿意度調查」及「電話服務品質及禮貌測試」。	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.	運用多元化的行銷方式，行銷適當的內容，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。例如高雄綠光屋頂計畫、高雄厝建案活化改造計畫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。	企劃處、建管處、資訊室暨所屬機關
		2.	善用各項管道進行，以節省成本及提升行銷有效性，如：舉辦大型活動或社區集會活動、運用多元傳播媒體(包含文宣、電子、影音等)、在地廣播電台、電視台等、大眾傳播媒體傳遞政府服務資訊。例如建管處主動至各公寓大廈辦理宣導高雄綠光屋頂計畫說明會、企劃處統整本局各參獎事宜，積極提高工務建設能見度、秘書室整合相關資料，主動發佈新聞、刊登雜誌等宣傳績效或施政計畫。	企劃處、建管處、秘書室暨所屬機關

執行要項		執行方法	執行單位
(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. 善用及結合社會資源推動政府服務業務，如社區、民間社團(NGOs)、便利超商通路、據點、人力等資源，協助政府服務訊息擴散或申辦服務。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民眾進行住家安檢。	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」發展 Web2.0 深入應用功能，將政府服務資訊傳遞至網路公、私部門或個人社群，發展網路行銷。例如 Facebook 建置「光電智慧建築」粉絲專頁、「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。	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。	積極參與各比賽評選，並鼓勵參與國際性評獎，藉由評獎機制自我努力及學習，提升服務品質。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。	各一級單位暨所屬機關

執行要項		執行方法		執行單位
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。	企劃處、建管處暨所屬機關
			2. 服務動線規劃及服務櫃台設置位置、高度、雙螢幕等設備，應以民眾之方便性來設置。	企劃處、建管處暨所屬機關
			3. 積極增設「非臨櫃辦理」（線上申辦、書面申請）案件業務項目，減少民眾親洽項目。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發電系統相關表格及說明。	企劃處、建管處暨所屬機關
			4. 建立臨櫃「服務尖峰人潮疏散機制」及網路流量管控，以維持行政作業順暢，縮短民眾辦理時間，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，中午時間仍得洽辦公務。	企劃處、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. 不定時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，包括申請書（表）、同意書、授權書、證件正本、影本、謄本等。	各一級單位暨所屬機關
			2. 訂立標準作業程序，包括流程說明及流程圖與核辦時限，登載於機關服務場所或網站，提供民眾申辦	各一級單位暨所屬機關

執行要項		執行方法		執行單位
			時參閱。	
		3.	建置「非臨櫃辦理」包含線上申辦及「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「執照查詢系統」、「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」。	企劃處、建管處、資訊室暨所屬機關
(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子謄本認證之比例。	1.	運用跨機關電子閘門或市府跨機關共用資訊平台進行查證，減少跨機關會辦及民眾檢附文件。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。	各一級單位暨所屬機關
		2.	提供「退件一次告知單」方便民眾補件，減少申辦過程補件次數。	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	1.	服務場所及機關網站(頁)提供服務資訊及標準作業流程，並主動告知申請人處理程序及辦理期限。例如本局網站公開高雄綠光屋頂計畫、高雄厝規劃興建及研究發展補助計畫等各項補助流程及申請表單資料，並提供範例參考。	企劃處、建管處、資訊室暨所屬機關

執行要項		執行方法		執行單位
		處理流程及最新進度。	2. 建置申辦案件線上進度查詢系統，在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，公開所有民眾的申辦進度或退件原因，供民眾查詢，以示公平。例如建管處「執照查詢系統」、「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。	企劃處、建管處、資訊室暨所屬機關
			3. 核辦案件超過標準作業時間時，主動告知申請人逾期原因、辦理情形，預計完成時間。	企劃處、建管處暨所屬機關
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. 依據行政程序法(168-173條)及「高雄市政府及所屬機關處理人民陳情案件要點」規定辦理，並管考回覆時限。	各一級單位暨所屬機關
			2. 針對本府線上即時服務系統案件(人民陳情、市長信箱、1999 派工系統等)及本局首長信箱建議案件，立即分案相關單位辦理，並定期統計分析受理案件型態及管考回覆時限。	秘書室暨所屬機關
	(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	1. 建置民眾建言多元管道，例如首長信箱、隨案問卷調查、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，並即時予以回應。	各一級單位暨所屬機關

執行要項		執行方法		執行單位
	題。	2.	訂定民眾建議意見(含新聞輿情)處理機制及標準作業程序，或提供協談會商方式，檢討改善不合時宜作法。例如公寓大廈公聽會或座談說明會，提供民眾陳述意見的管道，另設置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。	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.	應針對民眾意見、抱怨與新聞輿情妥善回應並追蹤處理情形。例如上午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，儘速查明原委，在第一時間對外澄清，以導正社會視聽。	各一級單位暨所屬機關
		2.	依據「高雄市政府所屬各機關危機事件新聞處理作業規定」須掌握即時正確資訊，迅速研析並提供媒體適時發布，以利市民瞭解。例如每日召開「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。	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	1.	透過民眾經常詢問的案件，整理後回饋轉化為「常見問題集」(FAQ)，置於機關網站供民眾參閱。	各一級單位暨所屬機關

執行要項		執行方法	執行單位
	政策或措施；或透過民眾需求調查規劃服務政策或措施。	2. 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。	秘書室暨所屬機關
	(五) 定期辦理民眾意見調查，分析調查結果，改進服務缺失；強化問卷內容及測量方式之設計及評價結果分析；研析滿意度趨勢，並與同性質機關進行比較，供改進服務之參考。	根據服務對象及類型的不同，設計執行合適之滿意度調查，以提振內部士氣、瞭解民眾對機關及各項服務的看法，並將滿意度調查結果進行檢討與改善，回饋於業務，持續精進。	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，包含本局基本資料、自治法規、核心政策、執行計畫、服務措施、常見問題集、活動訊息、文宣品、出版品等其他與民眾相關之重要資訊。	資訊室暨所屬機關
		2. 依據「行政院暨所屬機關政府資料開放作業原則」，機關各項業務，應優先以政府資料開放方式推廣予個人、學校、團體、企業提供創新服務及開發增值應用。機關的公開資料應上載於「高雄市政府	資訊室暨所屬機關

執行要項		執行方法	執行單位
		開放資料平臺」，方便各界運用。	
		3. 積極維護網站資訊內容正確性，網站（頁）之連結須有效且正確，引用他人資料要標明來源出處或版權，並提供連結。訂定網站（頁）資料定期更新規定，並確實即時更新。	資訊室暨所屬機關
		4. 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。	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. 網站應依「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，並發展行動化服務。如開發各項工務建設 APP 及 Facebook 粉絲專頁。	資訊室暨所屬機關
		2. 機關網站應依據「行政機關電子資料流通實施要點」及「行政機關電子資料詮釋資料及分類檢索規範」規定，提供分類檢索服務（包括功能說明、範例、找不到資訊時建議）。分頁方式檢索資料過多時，檢索結果可依相似程度、時間、主題等方式排列。	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	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）等基本服務；視業務需求提供網路投票、網路民調、Web2.0（如 Facebook、YouTube、Twitter、Google 好問、	資訊室暨所屬機關

執行要項		執行方法	執行單位
	境。	Loomio)，強化與民眾的互動回應，並制定管理規範與回應機制。	
		2. 將市府與民眾互動式電子參與途徑(Web2.0 網路社群、App、Facebook)及查詢服務聯結至「高雄市政府全球資訊網」或局處網站，提供民眾友善網路溝通環境。	資訊室暨所屬機關
(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. 善用資訊科技，就民眾需求的重點，開發網路服務項目，提供民眾更便捷的申辦服務。並逐年增加線上申辦項目，提高使用線上服務案件成長率。	企劃處、建管處、資訊室暨所屬機關
		2. 善用全國或跨機關服務資料庫，運用共用平台線上調查功能，朝向免附書證(紙本)、簡化流程便捷服務方向推動。如「執照查詢系統」、「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」。	企劃處、建管處、資訊室暨所屬機關
		3. 線上申辦服務項目，佐以引導說明，服務聯絡、預約服務申辦、網路繳費、取件通知及查詢等服務，方便民眾使用，並擬定相關管理規範。	企劃處、建管處、資訊室暨所屬機關

執行要項		執行方法		執行單位	
		4.	發展線上服務項目及行動化主題服務網頁，可連結至市府網站以下專區：「APPS」、「社群網站」、「高雄即時通」、「影音專區」、「貼心 e 服務」或其他主題網頁專區，方便民眾下載使用。	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。	配合中央機關建置在地 9 項生活服務資訊整合，開發便於民眾可透過個人行動載具查詢通報之公務務 APP。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。	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	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，作為研訂改善或產出新的服務措施參考。	企劃處、建管處、所屬機關
			2	針對法令規範的檢討修正，不定期召開法令會議，集思廣益討論各項法規制定或修正。	企劃處、建管處、所屬機關
			3	積極配合市府建立第一線服務人員組織，例如颱風或水災時，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。	各一級單位暨所屬機關
	(二)	檢討現有為民服務工作廣度、深	1.	透過每日新聞輿情蒐集、局長信箱、網路互動服	各一級單位暨所屬機關

執行要項		執行方法	執行單位
	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加值服務。	務，整合民意，規劃具創意的加值服務，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民眾進行住家安檢。	
		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。	各一級單位暨所屬機關
		3. 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。	各一級單位暨所屬機關
		4 除網站設置局長信箱、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。另積極開發 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。	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	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	各一級單位暨所屬機關

執行要項		執行方法	執行單位
	成本得到更好的服務品質，體現社會正義或公共價值。	電系統民眾提供補助。	
		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。	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。	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務。	1. 透過相關法令規範的檢討修正與合理化；內、外部流程的檢討修正與簡化等，例如高雄厝相關法令實務應用成效及二階段修法。	企劃處、建管處暨所屬機關
		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： （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。（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。（3）提供主動服務：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	企劃處、建管處暨所屬機關

執行要項			執行方法	執行單位
			建設 APP 及 Facebook 粉絲專頁。	

伍、管制考核

(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 2)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

各辦理機關(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

1. 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。
2. 當年度經獲市府推薦參與行政院「政府服務品質獎」機關，得以參獎申請書替代年度執行成果。

陸、實施與修正

本執行計畫施行期間若有未盡事宜，得依精進方案規定或實際需要適時修正。

附件 1、作業時程

高雄市政府

序號	作業項目	時程
1	本府「提升政府服務品質實施計畫」修訂	1月中旬至3月中旬
2	本府各機關訂定年度「執行計畫」及審核所屬機關「工作計畫」	3月至5月
3	本府辦理年度研習	5月至6月
4	本府電話服務品質及禮貌測試(第1次)	3月中旬至6月
5	年度評獎作業啟動	8月
6	機關提報參獎申請書	8月至9月
7	本府辦理不定期查訪暨輔導(視業務運作)	9月至11月
8	本府電話服務品質及禮貌測試(第2次)	9月至11月
9	本府推薦「政府服務品質獎」初審作業	10月至11月
10	初審入選機關實地查訪	11月至12月中旬
11	各機關提報年度執行成果	12月下旬至1月
12	本府受推薦「政府服務品質獎」機關輔導	12月下旬至1月
13	函送行政院參獎	1月下旬至2月上旬
	※以上作業時程得視實際狀況予以調整	

附件 2 工作計畫(參考格式)

適用對象:本府二級機關(包含各地政事務所、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

實施(或工作)要項		工作重點 (步驟、方法)	工作成果 (科組/中心/課室)
<p>以下二欄說明:</p> <p>1. 本計畫「實施要項」即院頒「政府服務精進方案」內容。</p> <p>2. 請於此政策框架下,參考「實施(參考)方法」依貴單位服務功能屬性,確定年度推動框架。</p> <p>3. 名稱可調整為「工作要項」</p>		<p>本欄說明:</p> <p>1. 請參照「實施(參考)方法」及主管機關執行計畫,依貴機關年度重點服務工作之計畫、措施、服務內容撰提</p> <p>2. 請分由業務單位(科/組/課)提供年度推動重點工作綱目。</p> <p>3. 表頭欄位名稱可依機關性質自行調整為「工作重點」、「工作步驟」或「工作方法」</p>	<p>本欄說明:</p> <p>1. 請暫列業務單位</p> <p>2. 俟年度結束後,依函旨請業務推動單位,提供對應之工作成果內容</p> <p>3. 由研考人員彙整提報。</p>

伍、考核與獎勵