

高雄市政府工務局 105 年度提升服務品質執行計畫

105 年 1 月 29 日高市工務秘字第 10530840000 號函頒

壹、計畫依據

- 一、行政院 104 年頒「政府服務創新精進方案」及國家發展委員會「第九屆政府服務品質獎評獎作業手冊」。
- 二、高雄市政府 105 年 1 月 18 日高市府研發字第 10530055600 號函頒「高雄市政府 105 年度提升服務品質實施計畫」。

貳、計畫目標

- 一、人文建設與生態環境共存，落實幸福高雄、宜居城市。
- 二、跨機關資源整合，提供多元建言管道，促進市民參與。

參、實施對象

本局各一級單位暨所屬機關。

肆、計畫內容

執行要項	執行(參考)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。	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. 友善洽公環境 規劃友善節能洽公環境，妥適便捷服務動線，充實一般設施(例如：單一窗口或多功能櫃檯、申辦動線、書表填寫範例、雙語標示、等候區、性別或無障礙設施等)，以及必要性之「創意性服務設施」。設置各項行政設備時，考量「環境友善

執行要項	執行(參考)方法	執行(單位)
	行為」因素，彰顯環保作為。	
	2. 分眾服務設施 機關應審酌業務狀況及內、外部顧客需求，重視性別平等及友善國際環境營造，提供銀髮族、外籍人士、新住民...等合宜服務設施及引導資訊。	建管處、企劃處、資訊室、秘書室暨所屬機關
	3. 免費網路服務 鼓勵依「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，並考量遠距顧客需求，提供視訊、Skype、App、fb、Line、QR code 申辦或查詢服務。	建管處、企劃處、資訊室暨所屬機關
	4. 定期維護 每年至少辦理洽公環境設備檢查1次以及環境大掃除3次，適時更新改善，適時更新改善。	建管處、企劃處、資訊室、秘書室暨所屬機關
(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. 服務人員專業能力 應注重服務人員提供服務時的態度、行為、外語能力及專業知識，確保服務人員能夠親切、主動的提供服務。並適時辦理研習，提升專業能力以勝任服務工作。	建管處、企劃處、資訊室、秘書室暨所屬機關
	2. 臨櫃主動引導服務 主動招呼臨櫃民眾提供諮詢服務(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。	建管處、企劃處、秘書室暨所屬機關
	3. 一次完整服務 提升民眾臨櫃或電話諮詢「正確性」、「一次完整告知」之專業能力，避免讓民眾多次洽詢申辦。	建管處、企劃處、秘書室暨所屬機關

執行要項	執行(參考)方法	執行(單位)
	<p>4. 服務問題系統化 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」。</p>	<p>建管處、企劃處、秘書室暨所屬機關</p>
<p>(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。</p>	<p>1. 服務行銷 施政宣導應著重「精準行銷」及「分眾行銷」，依據服務對象之不同，鼓勵妥善運用社會資源或整合企業、社區，進行整合行銷。</p>	<p>建管處、企劃處暨所屬機關</p>
	<p>2. 行銷方式 行銷方式除自行辦理外，尚可運用社會資源協力。善用列舉管道，以節省成本並提升行銷效益。</p> <p>(1) 他機關大型活動或社區集會活動。例如建管處主動至各公寓大廈辦理宣導綠建築、高雄厝、無障礙環境、光電智慧建築等計畫說明會。</p> <p>(2) 運用多元傳播媒體(包含文宣、電子、影音等)，如在地廣播電台、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。</p> <p>(3) 善用政府入口網站、機關網站(活動訊息、便民服務)、社群網站、APP、QR code…等資通訊設施，結合行動載具迅速傳遞擴散。例如綠建築推動計畫、高雄厝建築活化改造計畫、立體綠化以及營造無障礙環</p>	<p>建管處、企劃處、資訊室、秘書室暨所屬機關</p>

執行要項	執行(參考)方法	執行(單位)
	境、光電智慧建築宣導等。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。	
(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. 善用地社會資源 善用地社會資源，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。例如建管處協助石化氣爆災區街道商家更新招牌、太陽光電設施補助。另如建管處委託專業律師協助提供公寓大廈諮詢服務。又如建管處會同電機、機械等專業技師進行建築物昇降機設備及機械停車設備、建築物機械遊樂設施抽查。又如發生道路坍塌造成損鄰事件(中林路、鳳林路)，企劃處主動建立輪值機制，並協助居民處理後續補償事宜。	建管處、企劃處暨所屬機關
	2. Web2.0 網路行銷 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公、私部門或個人社群網站，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。	建管處、企劃處、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。	鼓勵參獎建立標竿 積極參與「政府服務品質獎」評選，並鼓勵參與國際性競賽，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	建管處、企劃處、資訊室、秘書室暨所屬機關

執行要項	執行(參考)方法	執行(單位)
	<p>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。</p>	
<p>二、便捷服務程序，確保流程透明</p>	<p>(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。</p>	<p>1. 流程改造.簡政便民 以單一窗口全功能服務為基礎，進行流程改造，配合推動減少申辦案件核章數及申辦案件書表減量，並鼓勵機關減少民眾申辦案件應檢附的書表謄本等紙本資料。</p> <p>2. 全功能化單一窗口 建置全功能化單一窗口，提供民眾多種、整合服務-即「一處收件、全程服務」，包括申辦、繳費、取件一櫃完成強調以內部作業取代民眾奔波。並注重服務動線規劃及服務櫃台設置位置、高度等，以符合民眾方便性。</p> <p>3. 服務尖峰人潮疏散機制 建立臨櫃「服務尖峰人潮疏散機制」及網路流量管控，以維持線上作業順暢，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。</p>
	<p>(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。</p>	<p>1. 定期檢討表單及作業流程 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，包括申請書(表)、同意書、授權書、證件正本、影本、謄本等。</p> <p>2. 外國人士服務 因地制宜考量外國人士服務業務量及需求，增列多語(翻譯)申辦表單，或設置外語志工全程協助。例如本局</p>

執行要項	執行(參考)方法	執行(單位)
	<p>施政文宣品增譯英日文，以利外籍人士閱讀。</p>	
	<p>3. 訂立標準作業程序/SOP 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」。</p>	<p>建管處、企劃處暨所屬機關</p>
	<p>4. 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」。</p>	<p>建管處、企劃處暨所屬機關</p>
<p>(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。</p>	<p>1. 電子認證使用率 善用網路資訊科技，開發機關內部或跨機關線上資料查核機制，提高電子認證的使用比例。跨機關共用資訊平台運用跨機關電子閘門或本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。</p>	<p>建管處、企劃處、暨所屬機關</p>
	<p>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。</p>	<p>建管處、企劃處暨所屬機關</p>

執行要項	執行(參考)方法	執行(單位)
<p>(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。</p>	<p>1. 提升服務流程透明度 受理案件後的處理及提供案件申請人查詢的情形,包括承辦訊息與處理進度的公開程度、查詢管道、回應情形等。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。</p>	<p>建管處、企劃處暨所屬機關</p>
	<p>2. 公布標準作業流程 於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光電屋頂、高雄厝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。</p>	<p>建管處、企劃處暨所屬機關</p>
	<p>3. 臨櫃申辦多元查詢管道 提供受理案件多元查詢管道(包含現場、電話、行動裝置、網路,案件公告、電子看板,或提供收件收據QR code,方便民眾以行動載具查詢。</p>	<p>建管處、企劃處暨所屬機關</p>
	<p>4. 申辦案件線上查詢系統 積極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。</p>	<p>建管處、企劃處暨所屬機關</p>
	<p>5. 逾期主動告知服務 主動提供申請人收件確認訊息,若案件處理超過標準作業時間應主動告知申請人,並提供逾期主動告知服務:告知申請人逾期原因、辦理情形,預計完成時間。</p>	<p>建管處、企劃處暨所屬機關</p>

執行要項	執行(參考)方法	執行(單位)
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」之規定辦理(包含案件處理之標準作業流程、定期檢討分析、追蹤查詢)。 2. 對市府線上即時陳情服務系統案件(人民陳情、市長信箱、派工系統、市容查報、里民大會、里業務會報、里幹事民意反映、市長交辦)及局(處)長信箱建議案件立即分案承辦單位辦理，嚴格管制追蹤。
	(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. 民眾參與多元管道建置民眾建言多元管道，包含首長信箱、隨案問卷調查、座談會、公聽會、公共論壇、公民參與，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。 2. 輿情處理標準程序訂定民眾建議意見(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。
(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. 輿情回應機制機關應針對民眾意見、抱怨及新聞輿情，設有相關的回應機制，妥善因應掌握回應時效。並針對處理結果進行滿意度調查，分析檢討改進，進而產出新的服務措施。例如上午6時30分由同仁收集新聞輿情，並於7時30分前完成上傳，且傳送	秘書室暨所屬機關 建管處、企劃處、秘書室暨所屬機關 建管處、企劃處暨所屬機關 建管處、企劃處、秘書室暨所屬機關

執行要項	執行(參考)方法	執行(單位)
	Line 予各級主管知悉，8 時 30 分由局長召開「業務會報」，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。另本局由總工程司及建管處副處長負責第一時間回應輿情至市府長官群組「大粒汗小粒汗」。	
	2. 危機處理停損點 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。例如由局長主持「業務會報」確實掌握輿情動態，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。	建管處、企劃處、秘書室暨所屬機關
(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. 常見問題集 (FAQ) 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。	建管處、企劃處暨所屬機關
	2. 大數據分析 善用各種陳情系統累積之大數據進行陳情型態、地域分佈、回覆時限、滿意度…等相關統計分析，做為未來改善之參考。	建管處、企劃處、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。	1. 分眾滿意度調查 機關應根據服務對象及類型的不同，設計與執行合適之一般性或專案性之滿意度調查，以瞭解民眾對機關及各項服務措施的感受。	建管處、企劃處暨所屬機關
	2. 重視調查的信度及效度 機關有效設計執行滿意度調查時，應重視調查的信度及效度，包括抽樣方法、樣本數代表性、調查結果的分析等。	建管處、企劃處暨所屬機關

執行要項	執行(參考)方法	執行(單位)
	<p>3. 滿意度調查結果回饋業務 機關服務滿意度調查主要瞭解民眾對服務的感受，應將滿意度調查結果進行檢討與改善，回饋於業務，持續精進。</p>	<p>建管處、企劃處暨所屬機關</p>
	<p>4. 機關內部滿意度調查 機關內部同仁滿意度是影響組織發展及服務品質提升的關鍵，機關應針對內部同仁進行滿意度調查。</p>	<p>建管處、企劃處、資訊室、秘書室暨所屬機關</p>
<p>四、豐富服務資訊，促進網路溝通</p>	<p>(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。</p>	<p>1. 服務資訊主動公開 機關應主動公開與組織職責及服務措施等相關資訊，包括「政府資訊公開法」第7條所定應主動公開之政府資訊及基本資料、法令、核心政策、服務措施及預決算情形等重要資訊，機關對外提供之文件可編輯者應包含ODF文書格式非可編輯者，採用PDF文書格式。</p> <p>2. 政府資料開放 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「高雄市政府開放資料平臺」，方便各界運用。</p> <p>3. 網站資料連結正確性 機關應訂定網站、網頁(中、英文或多語)資料定期更新規定(含標準作業程序)，並積極維護網站(頁)資訊，避免有明顯錯誤、過期資訊或超連結無效等情形。</p> <p>4. 無障礙網站認證 機關網站需符合「身心障礙者權益保障法」第52條之2</p>
		<p>建管處、企劃處、資訊室、秘書室暨所屬機關</p>
		<p>建管處、企劃處、資訊室、秘書室暨所屬機關</p>
		<p>建管處、企劃處、資訊室、秘書室暨所屬機關</p>
		<p>資訊室暨所屬機關</p>

執行要項	執行(參考)方法	執行(單位)
	要求，取得認證標章。	
<p>(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。</p>	<p>1. 網站結構內容標準化 機關網站應依「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。</p>	資訊室暨所屬機關
	<p>2. 網站資訊檢索服務 機關網站資訊提供及檢索服務，必須及時、正確地，提供民眾關於組織職責與服務措施內容等重要資訊，並且將政府資料以開放格式，無償授權民眾應用，滿足民眾「用」的權利。</p>	資訊室暨所屬機關
	<p>3. 網站分類檢索服務 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)。或將資料加註「主題分類」、「施政分類」、「服務分類」3種分類標示。</p>	資訊室暨所屬機關
<p>(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。</p>	<p>1. 多元網路參與管道 機關應提供多元的網路參與管道,如留言板、民意論壇、網路投票、民意調查等,供民眾反映意見。另亦應善用 Web 2.0 網路社群(如 Facebook、YouTube、Twitter、Google 好問、Loomio 等),並制定管理規範,定期與民眾互動及回應,以提高民眾參與度。如開發各項工務建設 APP 及 Facebook 粉絲專頁。</p>	建管處、企劃處、資訊室暨所屬機關
	<p>2. 市府網站 Web2.0 專區 將市府與民眾互動式電子參與途徑(Web2.0 網路社</p>	建管處、企劃處、資訊室暨所屬機關

執行要項	執行(參考)方法	執行(單位)
	<p>群、App、Facebook)及查詢服務連結至「高雄市政府全球資訊網」各屬專區或局處網站，提供民眾友善網路溝通環境。</p>	
<p>(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。</p>	<p>1. 線上申辦服務 機關應善用資訊科技，針對民眾需求開發線上服務項目，線上申辦服務項目，需佐以引導說明，服務聯絡、預約、服務申辦、網路繳費、取件通知及查詢等服務及相關屬性，方便民眾使用，並擬定相管理規範。</p>	<p>建管處、企劃處暨所屬機關</p>
	<p>2 提供外語線上申辦服務 機關有涉及外籍人士申辦業務者，得視服務對象需求，適時提供外語線上申辦服務。</p>	<p>建管處、企劃處暨所屬機關</p>
	<p>3. 發展提供線上服務時，應善用全國或跨機關服務資料庫，運用共用平台線上查調功能，朝免附書證(紙本)、簡化流程便捷服務方向推動；落實個人資料保護及強化申辦安全認證。</p>	<p>建管處、企劃處暨所屬機關</p>
	<p>4. 應逐年增加線上申辦項目，提高使用線上服務案件成長率，並廣為宣導，鼓勵民眾和公務人員使用。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」</p>	<p>建管處、企劃處暨所屬機關</p>

執行要項	執行(參考)方法	執行(單位)
	<p>5. 行動化主題服務網頁 機關已發展之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」、「貼心 e 服務」、「資料開放平台」、Web2.0「社群網站」、「高雄即時通」、「熱門影音」或其他主題網頁專區，方便民眾下載使用。</p>	資訊室暨所屬機關
	<p>(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。</p>	建管處、企劃處、資訊室暨所屬機關
五、創新服務方式，整合服務資源	<p>(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。</p> <p>1. 資通訊 (ICT) 服務導入 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：</p> <p>(1) 運用線上服務系統 係以網路方式提供給民眾(或內部顧客)網路申辦服務，包括民眾線上申辦、線上繳費、預約服務等方式之服務，利用資訊網絡管道提供民眾或企業便利服務。</p> <p>(2) 提供主動服務 現場受理連線申辦，透過網路及行動載具，由第一線人員主動服務。此外，可運用已建置之全國性及本府共用主動通知平台，如 e 管家(數位生活儀表板) 服務平台等主動推播訊息到使</p>	建管處、企劃處暨所屬機關

執行要項	執行(參考)方法	執行(單位)
	<p>用者的服務機制，全面提升政府網路資訊之附加價值。</p> <p>(3) 雲端應用服務 運用雲端運算科技，建構網路的虛擬政府，提供民眾多樣性、互動性、全時性及一站性的政府服務。</p> <p>(4) 智慧辦公 以行動服務、協同合作、社群網路等特性，提供公務同仁公務處理、決策支援及整合通訊三大面向之智慧辦公服務，提升行政效率。</p>	
	<p>2. 結合社會資源 如運用志工服務，整合民間團體與建立社區夥伴關係，或透過公私協力、異業結盟、群眾智慧等方式，推動公共服務。例如建管處設有志工協助民眾申辦業務。</p>	建管處、企劃處暨所屬機關
	<p>3. 善用群眾智慧 透過多元網路參與管道，匯集群眾智慧，參與精進服務措施；由民眾提出意見構想選擇後，再由政府落實。例如由局長主持「業務會報」確實掌握輿情動態，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。</p>	建管處、企劃處暨所屬機關

執行要項	執行(參考)方法	執行(單位)
<p>(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加值服務。</p>	<p>1. 提供有價值的創新服務檢討既有服務流程及措施，運用創新服務策略，規劃有價值的創新服務。創新的目的在於簡政便民，「創新」的概念可以是「無中生有」，即突破性、首創性的服務作為；或「有中生新」，即轉換性、改良性的服務作為。</p>	<p>建管處、企劃處暨所屬機關</p>
	<p>2. 各項問題或解決策略研析：可以透過多種的分析工具或行動方案來達成，例如：魚骨圖、SWOT 分析、專案會議、跨機關協調、公聽會、民眾參與、群眾外包…等，充分蒐集資料、界定問題，找出最佳解決模式，再擬訂行動方案、實施步驟、配套措施及定期檢核改善機制。</p>	<p>建管處、企劃處暨所屬機關</p>
	<p>3. 依據「全面推廣政府服務流程」推動重點，促成機關協力，以簡政便民目標，進行服務流程改造。</p> <p>(1) 不出門能辦大小事 善用資通訊科技，持續創新多元服務管道，提供單一窗口服務，協助民眾在行動載具上可快速取得政府服務。</p> <p>(2) 臨櫃服務一次 OK 落實一處收件全程服務，主動檢討服務流程，突破機關或單位間的隔閡，以跨機關垂直或水平整合等方式，提供民眾更便捷的服務。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</p>	<p>建管處、企劃處暨所屬機關</p>

執行要項	執行(參考)方法	執行(單位)
	<p>件審核各階段承辦流程，以落實建管業務行政透明化。</p>	
	<p>(3) 主動關心服務到家 現場受理連線申辦，透過網路及行動載具，由第一線人員主動到府服務。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。</p>	
<p>(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。</p>	<p>1. 外部效益</p> <p>(1) 機關本身產出更好、更有效率、更便利的服務。</p> <p>(2) 服務對象滿意度提升、受益人數增加或其他具體受益情形。</p> <p>(3) 創造政府及機關正面形象，或社會正面影響與價值。</p> <p>(4) 其他具體外部效益，如供其他機關進行服務措施移植的可行性及擴散效益等。</p>	<p>建管處、企劃處暨所屬機關</p>
	<p>2. 內部效益</p> <p>包括同仁在組織內部整合、標竿學習、ICT 技能的運用、公帑節省、成功範例的擴展運用。</p> <p>(1) 機關內部的人力、物力、時間等服務成本降低。</p> <p>(2) 機關內部的工作士氣、配合度、協調性的提升。</p> <p>(3) 其他具體內部效益。</p>	<p>建管處、企劃處暨所屬機關</p>
	<p>3. 成本合理性</p> <p>應考量受益或使用該項服務</p>	<p>建管處、企劃處暨所屬機關</p>

執行要項	執行(參考)方法	執行(單位)
	<p>民眾人數的多寡、受益程度與成本是否合理。例如制定鼓勵太陽光電產業地方性法規、興建高雄厝計畫，並對一般申辦太陽光電系統、高雄厝民眾提供補助。</p>	
	<p>如不符合成本效益，但在考量社會公平正義價值下，政府有責任提供該項服務，可作為服務策略選擇的例外原則。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。</p>	
<p>(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。</p>	<p>1. 流程整合 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，包括： (1) 同機關水平整合 同一機關(科處室)內部整合，避免各行其政、自我運作、資料封閉。透過每日新聞輿情蒐集、局長信箱、網路互動服務，整合民意，規劃具創意的加值服務</p>	<p>建管處、企劃處暨所屬機關</p>
	<p>(2) 跨機關水平整合 即跨機關單一窗口服務的概念，讓民眾由單一機關遞件後，透過資訊系統或作業流程串接，讓民眾免再至相關機關洽辦其他事項，即能在單一機關取得全程及其他關連性服務。例如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。</p>	

執行要項		執行(參考)方法	執行(單位)
		(3)跨機關垂直整合 業務性質相同之機關透過資訊系統或作業流程串接，讓民眾由單一機關遞件後取得全程及其他 關連性服務。	
		2. 跨域整合 中央權管或跨縣市共同治理或服務措施(河流、環保、道路、交通、觀光、票證、鄰避設施…等)，應與相關權責主管機關及縣市政府進行協調後，再共同推動，以擴大 效益。	建管處、企劃處暨 所屬機關

伍、管制考核

一、平時查核

所屬機關應依據本計畫訂定工作計畫(如附件 2)，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、提報年度執行成果

(一)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。

(二)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、其他

本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。

柒、附件

附件 1 市府提升服務品質實施計畫作業時程

附件 2 工作計畫(參考格式)

附件 1、市府提升服務品質實施計畫作業期程

高雄市政府

序號	作業項目	時程
1	市府「提升政府服務品質實施計畫」訂定	1 月
2	市府各機關訂定年度「執行計畫」及審核所屬機關「工作計畫」	2 月至 4 月
3	市府辦理年度提升為民服務研習	5 月至 6 月
4	本府電話服務品質及禮貌測試(第 1 次)	上半年
5	年度評獎作業啟動	8 月
6	機關提報參獎申請書	9 月
7	市府辦理不定期查訪暨輔導(視業務運作)	9 月至 11 月
8	市府電話服務品質及禮貌測試(第 2 次)	下半年
9	市府推薦「政府服務品質獎」初審作業	10 月
10	初審入選機關實地查訪	10 月至 11 月
11	各機關提報年度執行成果	12 月下旬至次年 1 月
12	市府受推薦「政府服務品質獎」機關輔導	12 月下旬至次年 1 月
13	函送行政院參獎	次年 1 月至 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：市府二級機關(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

工作要項 (內容同市府實施要項)		工作重點 (步驟、方法)	工作成果
<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>	

伍、考核與獎勵