**高雄市政府工務局106年度提升服務執行計畫**

106年3月30日高市工務秘字第10632275800號函頒

1. **計畫依據**
2. 行政院函頒「政府服務躍升方案」及國家發展委員會「第1屆政府服務獎評獎實施計畫」。
3. 高雄市政府106年3月22日高市府研發字第10630330100號函頒「高雄市政府106年度提升服務實施計畫」。
4. **計畫目標**
5. 公平享有市政建設帶來的發展與便利。
6. 擴大民眾參與及創造有感的優質服務。
7. 落實幸福高雄宜居城市。
8. **實施對象**

本局各一級單位暨所屬機關。

1. **計畫內容**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **執行要項** | **執行重點** | **執行單位** |
| 一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化 | (一)訂定機關年度提升服務品質計畫，具體規劃為民服務工作。 | 依據行政院「政府服務躍升方案」及市府實施計畫訂定本局執行計畫，並由所屬訂定工作計畫，據以推動。計畫經審定後公開於機關網站。 | 秘書室及所屬機關 |
| (二)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.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、挖管中心、資訊室、秘書室及所屬機關 |
| 2.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。 | 建管處、企劃處、挖管中心、資訊室、秘書室及所屬機關 |
| 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。 | 建管處、企劃處、挖管中心、資訊室、秘書室及所屬機關 |
| 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。 | 建管處、企劃處、挖管中心、資訊室、秘書室及所屬機關 |
| (三)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.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、挖管中心、秘書室及所屬機關 |
| **2.一次完整服務**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、挖管中心及所屬機關 |
| **3.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)。 | 建管處、企劃處、挖管中心及所屬機關 |
| **4.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。 | 建管處、企劃處、挖管中心、秘書室及所屬機關 |
| **5.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。 | 建管處、企劃處、挖管中心、資訊室、秘書室及所屬機關 |
| **6.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。 | 建管處、企劃處、挖管中心、及所屬機關 |
| **7.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。 | 建管處、企劃處、挖管中心及所屬機關 |
| **8.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。 | 建管處、企劃處、挖管中心及所屬機關 |
| (四)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.注重服務禮貌**定期辦理「服務滿意度調查」及「電話服務品質及禮貌測試」。 | 秘書室及所屬機關 |
| **2.友善洽公環境**規劃友善節能洽公環境，妥適便捷服務動線，充實核心設施或一般設施(例如：單一窗口或多功能櫃檯、申辦動線、書表填寫範例、簡便繳(退)費、雙語標示、停車空間、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「環境友善行為」因素，彰顯環保作為。 | 建管處、企劃處、挖管中心、秘書室及所屬機關 |
| **3.定期維護設施**每年至少辦理洽公環境設備檢查及使用者滿意度調查1次，適時更新改善。 | 秘書室及所屬機關 |
| (五)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。 | 1**.鼓勵創新研究**鼓勵機關推動創新提案、研究運用、智慧治理，獎勵績優績效個案。 | 建管處、企劃處、挖管中心、資訊室、秘書室及所屬機關 |
| **2.進行標竿學習**鼓勵向海內外績優機關進行標竿學習，並積極參與「政府服務獎」或國際性評獎，藉由參獎自我努力及學習。 | 建管處、企劃處、挖管中心、資訊室、秘書室及所屬機關 |
| 二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求 | 1. 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。
 | **1.建置民眾參與多元管道**首長信箱、民調、隨案問卷調查、座談會、公聽會、公共論壇及公民參與等多元管道。 | 建管處、企劃處、挖管中心、資訊室、秘書室及所屬機關 |
| **2.善用群眾外包**利用公、私部門網站共用平台區、網路社群，邀請民間針對公共議題協力合作。 | 建管處、企劃處、挖管中心、資訊室及所屬機關 |
| 1. 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.輿情回應機制**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。 | 建管處、企劃處、挖管中心、秘書室及所屬機關 |
| **2.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、挖管中心及所屬機關 |
| **3.大數據分析**善用滿意度調查或陳情系統進行陳情型態、地域分佈、回覆時限、滿意度…等相關數據統計分析，做為未來改善之參考。 | 建管處、企劃處、挖管中心及所屬機關 |
| 1. 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。
 | **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、挖管中心及所屬機關 |
| **2.民調要符合信度及效度**機關有效設計執行滿意度調查時，應符合調查的信度及效度，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、挖管中心及所屬機關 |
| **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。 | 建管處、企劃處、挖管中心及所屬機關 |
| **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。 | 建管處、企劃處、挖管中心及所屬機關 |
| 1. 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。
 | **1.陳情管道多元化**強化機關陳情管道包含首長信箱、速必修、巡查通報系統或APP、FB等功能，針對陳情案積極回應。 | 建管處、企劃處、挖管中心、資訊室、秘書室及所屬機關 |
| **2.建立處理標準程序**依據「高雄市政府及所屬機關處理人民陳情案件要點」相關作業規定，追蹤管制回覆期限，並定期檢討回覆流程。 | 建管處、企劃處、挖管中心、資訊室、秘書室及所屬機關 |
| 三.便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度 | 1. 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。
 | **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，並推動減章或減少民眾申辦案件應檢附的書表謄本等紙本資料。 | 建管處、企劃處、挖管中心及所屬機關 |
| 1. 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。
 | **1.線上申辦服務**針對民眾需求開發線上服務項目，例如:服務聯絡、預約、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。 | 企劃處、建管處、資訊室及所屬機關 |
| **2.逐年擴展線上服務項目**機關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。 | 建管處、企劃處、挖管中心及所屬機關 |
| 3.**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，可連結至市府網站各區：「貼心e服務」、「資料開放平台」或其他主題網頁專區，方便民眾下載使用。 | 資訊室及所屬機關 |
| 1. 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。
 | **1.本府跨機關便民服務資訊平臺**配合本府「跨機關便民服務資訊平臺」及「跨機關便民服務線上申辦系統」功能，擴增使用機關數及服務項目，朝免附書證(紙本)、簡化流程便捷服務方向推動。 | 建管處、企劃處、挖管中心及所屬機關 |
| **2提升跨域整合服務**積極推動跨縣市、跨部門、跨領域的整合服務，減少民眾的往返奔波。 | 建管處、企劃處、挖管中心及所屬機關 |
| **3.提升電子認證使用率**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。 | 建管處、企劃處、挖管中心及所屬機關 |
| **4.設置主題專區**鼓勵設置單一主題之跨機關資訊整合平台，方便民眾集中找尋主題資訊，例如百座世運光電計畫、高屏道路挖掘資訊網、高雄自行車道網…等。 | 建管處、企劃處、挖管中心及所屬機關 |
| 1. 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.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、LINE等），觀測重要市政輿情趨勢。 | 建管處、企劃處、挖管中心及所屬機關 |
| **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 網路社群、App、Facebook)及查詢服務聯結至「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。 | 建管處、企劃處、挖管中心及所屬機關 |
| 四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用 | 1. 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。
 | **1.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…等特殊族群合宜服務設施及引導資訊。 | 建管處、企劃處、挖管中心、資訊室、秘書室及所屬機關 |
| **2.提供弱勢族群適性服務**針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，提供到府、到點服務。 | 建管處、企劃處、挖管中心及所屬機關 |
| 1. 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。
 | **善用社會資源延伸服務據點**善用在地社會資源，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。 | 建管處、企劃處、挖管中心及所屬機關 |
| 1. 考量服務對象數位落差，發展網路服務或輔以其他方式，提供可替代的服務管道。
 | **行動市政服務**考量遠距民眾需求，以數位科技提供遠距服務，例如：提供視訊、Skype、網路行動系統…等。 | 建管處、企劃處、挖管中心及所屬機關 |
| 五、開放政府透明治理，優化機關管理創新 | 1. 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。
 | **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。 | 資訊室及所屬機關 |
| **2.政府資料開放**機關各項業務在無個資疑慮下應擴大開放資料或API供加值應用。市府各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。 | 資訊室及所屬機關 |
| **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，避免有錯誤、過期資訊或超連結無效等情形。 | 資訊室及所屬機關 |
| **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」之要求，並取得認證標章。 | 資訊室及所屬機關 |
| 1. 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。
 | **1.公民參與**與民眾悠關的重大議題，應適時運用多元管道導入民眾意見，如透過公民參與、公眾論壇、工作坊、ivoting…等方式，廣邀民眾參與。 | 建管處、企劃處、挖管中心及所屬機關 |
| **2.民眾參與虛實並用**可透過實體程序或運用行政院「提點子」公共政策網路參與平台提供民眾與與管道。 | 建管處、企劃處、挖管中心及所屬機關 |
| 1. 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。
 | **1.落實分層負責，簡政便民**適時檢討及調整分層負責明細表，朝減章、減紙、便民又便官的方向推動。 | 建管處、企劃處、挖管中心及所屬機關 |
| **2.導入智慧城市治理**運用物聯網或師法工業4.0精神導入公共服務4.0，創造市政加值、強化智慧流程治理。 | 建管處、企劃處、挖管中心及所屬機關 |
| 六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務 | 1. 主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。
 | 對於(服務措施或專案)關鍵問題，透過媒體、社群網站等多元管道蒐集服務對象意見，並妥適運用分析工具釐清問題，分析瞭解和當前社經發展趨勢或重大關鍵議題的關聯性，及對民眾或利害關係者的重要性等。 | 建管處、企劃處、挖管中心及所屬機關 |
| 1. 善用法規調適、資通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。
 | **1.運用線上服務系統**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便利、彈性服務。 | 建管處、企劃處、挖管中心及所屬機關 |
| **2.雲端應用服務** 運用雲端科技，提供民眾不限場域、時間、設施的服務。 | 建管處、企劃處、挖管中心及所屬機關 |
| **3.智慧辦公**以行動服務、物聯網智慧性系統或運用Web2.0，強化公務服務、決策支援及資料互聯的智慧辦公，提升行政效率。 | 建管處、企劃處、挖管中心及所屬機關 |
| 1. 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。
 | **1.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。 | 建管處、企劃處、挖管中心及所屬機關 |
| **2.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。 | 建管處、企劃處、挖管中心及所屬機關 |
| 1. 權衡服務措施的必要性，以及投入成本與產出效益間的合理性，重視服務的制度化及持續性。
 | **1.外部效益**(1)機關本身必需要產出更好、更有效率、更便利的服務。(2)對於機關以外有成本降低(或收入增加)、人力減少、物力減少的效果。(3)創造政府及機關正面形象，或社會正面影響與價值。 | 建管處、企劃處、挖管中心及所屬機關 |
| **2.內部效益**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。(1)機關內部的人力、物力、時間等服務成本降低。(2)機關內部的工作士氣、配合度、協調性的提升。(3)其他具體內部效益。 | 建管處、企劃處、挖管中心及所屬機關 |
| **3.成本合理性**應考量受益或使用該項服務民眾人數的多寡、受益程度與成本是否合理。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。 | 建管處、企劃處、挖管中心及所屬機關 |
| **4.服務持續性及擴散性**要能持續性推動，而非一次性的作為，並具有其他機關移植服務的可行性及擴散性。 | 建管處、企劃處、挖管中心及所屬機關 |

1. **分層推動及管考**
2. **平時查核**
3. 一級機關：依所訂執行計畫加強辦理，定期進行平時測試及查核；並督導所屬機關，俾作為年度績效評核及推薦參獎之依據。
4. 二級機關：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，隨時檢討提升服務品質。
5. **不定期查核**

本局得視實際需要不定期查訪所屬機關。

1. **提報年度執行成果**

(一)107年1月提送年度成果函送本局。

(二)當年度經獲市府推薦參與行政院「政府服務獎」機關，得以參獎申請書替代年度成果。

1. **其他**

本計畫作業期間若有未盡事宜，得依政府服務躍升方案相關規範或實際需求適時修正。

1. **附件**

 工作計畫(參考格式)

**附件**

**(機關全銜) 提升服務工作計畫**

**壹、計畫依據**

**貳、計畫目標**

**叁、實施對象**

**肆、計畫內容**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **工作要項****(內容/同本執行計畫執行要項)**  | **工作重點** | **業務單位** |
| **以下二欄說明:**本執行計畫「執行要項」即市府「106年度提升服務實施計畫」之內容 |  | 請參照主管機關執行計畫、服務量能及資源配置，研擬工作推動重點。 |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |