

高雄市政府工務局107年度提升服務執行計畫

107年2月26日高市工務秘字第10731533200號函頒

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「第2屆政府服務獎評獎實施計畫」。
- 二、高雄市政府107年1月29日高市府研發字第10730149200號函頒「高雄市政府107年度提升服務實施計畫」。

貳、計畫目標

- 一、簡化行政流程，落實效率效能並重，提供便捷且公平的服務。
- 二、擴大社會參與，重視民眾意見回饋，打造有感且優質的建設。
- 三、開放政府治理，建立互信合作關係，建構宜居、創意、生態、安全的幸福高雄。

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。	
	(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. 訂定標準作業流程(SOP) 訂定申辦案件 SOP，內容包括流程步驟、說明、流程圖、檢具文件、核辦時限、查閱、追蹤方式等。 SOP 登載於機關網站(或 APP)、服務場所，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 所屬機關
		2. 提升服務專業能力 注重服務人員專業及態度，熟稔服務流程及相關法規，對於民眾臨櫃或電話諮詢，能提供正確、迅速、親切、一次完整告知的精確服務，避免重複洽詢申辦；適時辦理研習，讓服務能力與時俱進。	建管處 企劃處 挖管中心 所屬機關
		3. 簡政便民服務 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、證件正影本、謄本等。 盤點檢討現階段不合時宜法規與管理措施，推動無紙化簡政便民服務。	建管處 企劃處 挖管中心 所屬機關
		4. 推廣「非臨櫃辦理」服務 運用「線上申辦」或「臨櫃收件續處案件」方式，減少民眾臨櫃辦理等待時間。	建管處 企劃處 挖管中心 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. 服務資訊公開透明 於服務場所及機關網站主動公開服務相關資訊，如服務項目、常見問題集(FAQ、Q&A)、窗口資訊、相關法規、標準作業流程、應備表件、書表範例等。	建管處 企劃處 挖管中心 資訊室 秘書室 所屬機關
	2. 申辦案件多元化查詢管道 提供受理案件多元查詢管道，包含現場、電	建管處 企劃處	

	話、網路、行動裝置或案件公告等，方便民眾得以隨時查詢案件處理進度，或以 email、簡訊主動傳送給申辦人。	挖管中心 所屬機關
	3. 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 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. 臨櫃主動引導服務 主動招呼臨櫃民眾提供服務，協助備齊所需證件，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 所屬機關
	2. 檢覈服務行為友善性 定期辦理「電話服務品質及禮貌測試」據以改善。	秘書室 所屬機關
	3. 服務設施合宜程度 以友善環境方式規劃節能洽公環境及便捷服務動線，及綠化辦公廳舍。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 所屬機關
	4. 定期維護設施 每年至少辦理洽公環境設備檢查1次，適時更新改善。	秘書室 所屬機關
	5. 網站使用便利性 機關網站應提供多元及便利的資訊檢索服務，以及確保網站內容的正確性及有效連結。	建管處 企劃處 挖管中心 資訊室 所屬機關
	(五)因應業務屬性及其服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。	1. 持續與國際接軌 辦理國際論壇及參訪等活動，持續於國際性研討會發表及交流，與國際相關專業團體簽訂合作備忘錄等，提升機關市政創新能力。
2. 鼓勵標竿學習 透過實地參訪觀摩向國內外績優機關進行標竿學習。積極參加政府服務獎、建築園冶獎、健康城市暨高齡友善城市獎或國際性評獎，藉由參獎設定標竿自我躍升。		建管處 企劃處 挖管中心 秘書室 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	(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。	1. 建置公民參與多元管道 開闢道路、公園濕地，推動太陽光電、屋頂綠化及高雄厝等綠建築政策，以及道路挖掘等與民眾悠關的重大議題，適時運用多元管道，如透過首長信箱、座談會、公聽會等方式，蒐集民眾需求與意見；或邀集民眾共同參與設計。	建管處 企劃處 挖管中心 所屬機關
		2. 善用群眾外包或社會資源 利用民間網路社群資源或既有實體部門，針對公共議題，邀請協力合作。如積極鼓勵各界認養全市公園綠地、兒童遊戲場及人行道；邀集產官學者成立各種推動委員會與審議小組，如針對永續綠建築經營基金之管理、建築技術之諮詢、建造執照之預審予以分工推動，定期召開會議。	建管處 企劃處 挖管中心 所屬機關
	(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。	1. 多元化陳情管道 強化機關陳情管道，包括首長信箱、工務通報平台或 APP、FB 等功能，針對民眾意見及抱怨，檢討改進妥善回應。	建管處 企劃處 挖管中心 所屬機關
		2. 輿情回應機制 每日早上7時30分前完成新聞剪報、上傳本局新聞剪報網站及工務輿情 line 群組，供各單位參酌檢討或回應。	秘書室
		3. 更新常見問題集 (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 資訊室 秘書室 所屬機關
		4. 大數據分析 以社群網站或市府1999陳情系統資料進行陳情型態、地域分佈…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 所屬機關
	(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。	1. 滿意度調查 機關應根據服務對象及類型的不同，設計與執行合適的一般性業務或專案滿意度調查，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 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	建管處 企劃處

		的信度及效度，包括抽樣方法、樣本數代表性、調查結果分析等。	挖管中心 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 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	(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表謄本，提高業務申辦便捷度。	1. 高雄厝單一諮詢窗口 於工務局一樓設立高雄厝專案輔導工作室以及高雄厝設計師諮詢窗口，提供民眾洽詢。	建管處
		2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本 儘量運用電子查驗，取代民眾檢附紙本佐證資料，提升民眾洽公便利性。	建管處 企劃處 挖管中心 所屬機關
	(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。	1. 線上申辦服務 針對業務需求開發線上申辦項目，例如：高雄市公共管線道路挖掘系統、材料試驗申請暨管理系統及建造執照與使用執照申辦查詢服務等，提高使用方便性。	建管處 企劃處 挖管中心 資訊室 所屬機關
		2. 逐年擴展線上服務項目 針對工程材料試驗、建管業務等需求開發線上繳費服務項目，方便民眾使用。	建管處 企劃處 挖管中心 所屬機關
		2. 行動化主題服務網頁 本局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。	建管處 企劃處 挖管中心 資訊室 所屬機關
	(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。	1. 善用本府跨機關便民服務資訊平臺 運用本府「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，並擴增平臺使用機關數及服務項目，朝免附書證或紙本、簡化流程方向推動。	建管處 企劃處 挖管中心 所屬機關
		2. 提升電子認證使用率 善用網路資訊科技，跨機關線上查核機制，例如運用都市計畫地理資訊系統、土地使用分區電傳系統、地政電傳系統等網路查證或直接下載證明電子檔。	建管處 企劃處 挖管中心 所屬機關
		3. 設置主題專區	建管處

		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。	企劃處 挖管中心 所屬機關
	(四)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 提供多元網路民意表達或市政參與管道，例如首長信箱、速必修、高雄市光電智慧建築 Facebook、高雄厝宣導計畫 Facebook、高雄厝智慧建築團隊 Facebook 及高雄單車地圖 App 等，提供民眾反映意見。	建管處 企劃處 挖管中心 所屬機關
		2. 市府網站 Web2.0 專區 本局高雄單車地圖 App、高雄市光電智慧建築 Facebook 已連結至高雄市政府全球資訊網 Web2.0 專區，提供民眾友善網路溝通環境。	建管處 企劃處 所屬機關
		3. 物聯網或區塊鏈等智慧治理 公共設施及事務(例如：路燈、道路挖掘、公共設施或補助申請…)，積極建立公共服務物聯網或區塊鏈，以便管理運用。	建管處 企劃處 挖管中心 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	(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。	分眾服務設施 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，提供身障者、銀髮族..等特殊族群合宜的專屬性服務設施。例如高雄厝全齡化設計、代辦社會局高齡整合長期照護中心新建工程、公園及通學道友善環境營造等。	建管處 企劃處 所屬機關
	(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。	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(NGO)、便利超商、學校…之通路、據點、人力等資源，協助政府服務訊息擴散。	建管處 企劃處 挖管中心 所屬機關
	(三)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。	遠距科技服務或行動網絡服務 考量遠距民眾需求，以數位科技提供遠距服務，如提供視訊、Skype、行動系統等。	建管處 企劃處 挖管中心 所屬機關
五、開放政府透明治	(一)建構友善安全資料開放環境，落實資料公開透	1. 政府資訊主動公開 依「政府資訊公開法」主動公開各項政府資訊。	建管處 企劃處 挖管中心

理，優化機關管理創新	明，便利共享創新應用。		資訊室 所屬機關
		2. 政府資料開放運用 配合政府推動開放資料政策，提供多項業管資料，例如：高雄厝、建築物立體綠化、太陽光電推廣等統計資料，公開於高雄市政府開放資料平台，開放民眾、企業或學術機構進行後續加值運用。	建管處 企劃處 挖管中心 資訊室 所屬機關
		3. 網站資料連結正確性 機關網站、網頁以中、英文呈現，資料定期更新維護，避免有錯誤、過期資訊或連結無效等情形。	資訊室 所屬機關
		4. 無障礙網站認證 機關網站應符合無障礙規範之要求，並取得認證標章。	資訊室 所屬機關
	(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。	公民參與 與民眾悠關的重大議題，例如開闢道路、公園濕地，推動太陽光電、屋頂綠化及高雄厝等綠建築政策，以及道路挖掘管理等與民眾悠關的重大議題，透過座談會、公聽會、工作坊等方式，廣邀民眾參與。	建管處 企劃處 挖管中心 所屬機關
	(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。	簡化流程，簡政便民 適時檢討及調整分層負責明細表，朝減章、減紙、便民的方向推動。	建管處 企劃處 挖管中心 所屬機關
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。	對於公共服務、市政發展重大議題或爭議性問題，透過媒體、社群網站等多元管道蒐集民眾意見，或運用系統工具分析變化趨勢，了解民眾或利害關係者的意見與發酵強度，據以釐清問題、界定問題範疇。 運用政策工具(例如法規調適、流程簡化、跨機關整合、資料開放共享、引進社會資源、資通訊等)，力求確實解決服務或公共問題。	建管處 企劃處 挖管中心 所屬機關
	(二)善用法規調適、資通訊技術應用及流程簡化，擴	1. 運用線上服務系統 擴展網路申辦服務項目，包括民眾線上申辦、線上繳費、預約服務等方式之服務，提供民眾	建管處 企劃處 挖管中心

大本機關或第一線機關服務措施的運作彈性。	便利、彈性服務。	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、實體設施的服務。	建管處 企劃處 挖管中心 所屬機關
	3. 智慧辦公 以行動服務、物聯網、BI 商業智慧系統或運用 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 所屬機關
(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。	1. 結合社會資源 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、異業結盟等方式，推動公共服務。	建管處 企劃處 挖管中心 所屬機關
	2. 善用群眾智慧 透過多元網路參與管道，匯集群眾智慧或群眾外包力量，協助解決市政問題。	建管處 企劃處 挖管中心 所屬機關
(四) 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 在機關本身產出更好、更有效率、更便利服務之餘，致力於對外有成本降低(或收入增加)、人力/物力減少、環境改善的效益，或可創造政府正面形象，或社會正面影響與價值者。	建管處 企劃處 挖管中心 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，或是機關內部的人力、物力、時間等服務成本降低以及工作士氣、前瞻性、協調性的提升。	建管處 企劃處 挖管中心 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 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 所屬機關

伍、考核

一、平時查核

依所訂執行計畫加強辦理，定期進行平時查核，並督導所屬機關訂定工作計畫，俾作為年度績效評核及推薦參獎之依據。

二、提報年度執行成果

本局執行單位應於當年度結束後，次年1月提送年度執行成果，由本局秘書室彙送市府研考會。

陸、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。

柒、附件

工作計畫(參考格式如下)。

附件

(機關全銜) _____ 提升服務工作計畫

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。	