

# 高雄市政府工務局提升服務執行計畫

108年3月22日高市工務秘字第10832300600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「政府服務獎評獎實施計畫」。
- 二、高雄市政府108年3月12日高市府研發字第10830173300號函頒「高雄市政府提升服務實施計畫」。

## 貳、計畫目標

- 一、簡化申辦流程，效率效能並重，提供便捷服務。
- 二、擴大社會參與，貼近民意需求，打造優質建設。
- 三、開放政府治理，建立互信合作，建構永續高雄。

## 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
訂定「提升服務計畫」	訂定機關年度提升服務計畫，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 所屬機關
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	(一)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。	<b>業務標準作業流程(sop)</b> 訂定各項申辦案件(臨櫃、電話、網路)標準作業流程，並公布於機關網站或服務場所。	建管處 企劃處 挖管中心 資訊室 秘書室 所屬機關
		<b>服務及時、一致性</b> 1. 訂定申辦案件的辦理期限，並於處理時限內完成。 2. 案件處理超過標準作業期限，主動告知申請人，逾期原因、辦理現況、預計完成時間。	建管處 企劃處 挖管中心 所屬機關

	3. 定期追蹤分析案件處理情形，維持服務措施處理的一致性。	
	<b>服務人員專業</b> 1. 注重服務人員專業及態度，熟稔服務流程及相關法規。 2. 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。 3. 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
	<b>檢討流程與作業方式</b> 1. 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、證明文件、謄本等)。 2. 盤點檢討不合時宜法規與管理措施，推動簡政便民或智能化服務。	建管處 企劃處 挖管中心 所屬機關
(二)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 <b>服務流程透明度</b> 。	<b>服務資訊公開透明</b> 於服務場所及本局網站主動公布服務項目、業務承辦窗口、服務法規、申辦標準作業流程、應備表件、填寫範例等。並以簡明、易讀易懂及易用之形式呈現，方便民眾查閱或運用。	建管處 企劃處 挖管中心 資訊室 秘書室 所屬機關
	<b>案件查詢管道</b> 提供受理案件多元查詢管道，例如現場、電話、網路、行動裝置，案件公告等，方便民眾查詢案件處理進度。或以email、簡訊主動傳送給申辦人。	建管處 企劃處 挖管中心 所屬機關
(三)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 <b>合宜的服務環境</b> 。	<b>服務設施合宜程度</b> 1. 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。 2. 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。 3. 提供正確的雙語引導標誌，包含服務單位、項目、人員、設施及方向引導。 4. 設置合宜的服務設施，例如、服務空間規劃、洽公櫃檯、書表填寫範例、輔助性用具(眼鏡、筆等)、等候區等。 5. 每年至少辦理洽公環境設備檢查 1 次，適時更新改善。	建管處 企劃處 挖管中心 秘書室 所屬機關
	<b>網站使用便利性</b> 1. 本局網站應以使用者為導向設計。版	建管處 企劃處

		<p>面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. 提供多元及便利的資訊檢索服務。</li> <li>3. 網站網頁應以中、英文呈現，並確保網站內容的正確性及有效連結。</li> <li>4. 通過無障礙網站標章認證。</li> <li>5. 匯集相關服務於工務專區主題網頁（例高雄單車地圖 APP 服務、Web 2.0），提高使用便捷性。</li> <li>6. 本局官網或專題網站（如推動高雄厝資訊網、光電智慧建築網站等）對外宣傳行銷時，應提供網址 QR Code，方便民眾以行動裝置掃瞄進入網站。</li> <li>7. 提供(i-Taiwan)或其他免費上網服務。</li> </ol>	<p>挖管中心 資訊室 所屬機關</p>
		<p><b>服務行為友善性</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 注重服務人員友善態度，及臨櫃、電話服務禮貌。</li> <li>2. 定期辦理「電話服務品質及禮貌測試」據以改善。</li> </ol>	<p>建管處 企劃處 挖管中心 秘書室 所屬機關</p>
		<p><b>民眾臨櫃洽公的便利性</b></p> <p>主動招呼臨櫃民眾提供諮詢服務，協助備齊所需證件，並引導至正確櫃台完成申辦程序。</p>	<p>建管處 企劃處 挖管中心 所屬機關</p>
	<p>(四)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。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>鼓勵創新研究</b> 鼓勵同仁參與市府創新案件評選。</li> <li>2. <b>持續與國際接軌</b> 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。</li> <li>3. <b>進行標竿學習</b> 透過實地參訪觀摩向國內外績優機關進行標竿學習。積極參加國家卓越建設獎、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。</li> </ol>	<p>建管處 企劃處 挖管中心 所屬機關</p>
<p>二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求</p>	<p>(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。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>建置公民參與多元管道</b> 辦理鐵路地下化、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，如透過召開座談會、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。</li> <li>2. <b>善用群眾外包或社會資源</b></li> </ol>	<p>建管處 企劃處 挖管中心 所屬機關</p>

	<p>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。</p>	
<p>(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。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. 多元化陳情管道</b> 建立多元化陳情管道，包括首長信箱、工務通報平台或 APP、FB 等功能，蒐集民眾意見。</li> <li><b>2. 輿情回應機制</b> 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。</li> <li><b>3. 服務大數據分析</b> 以市府 1999 線上即時服務系統資料進行陳情型態等相關數據統計分析，並提供權管單位做為執行業務改善之參考。</li> <li><b>4. 蒐集常見問題 (FAQ)</b> 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。</li> </ol>	<p>建管處 企劃處 挖管中心 秘書室 所屬機關</p>
<p>(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。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. 滿意度調查</b> 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。</li> <li><b>2. 民調要符合信度及效度</b> 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、調查結果分析等。</li> </ol>	<p>建管處 企劃處 挖管中心 所屬機關</p>
<p>(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。</p>	<p><b>傾聽回應民眾意見</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>利用本局辦理之活動（如公聽會、公寓大廈管理座談會等）加強業務宣導，並傾聽民眾意見，協助民眾解決問題。</li> <li>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</li> </ol>	<p>建管處 企劃處 挖管中心 秘書室 所屬機關</p>

		蹤管制回覆期限，並定期檢討回覆內容。	
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。	<b>單一諮詢窗口</b> 於本局一樓設立高雄厝及太陽光電諮詢窗口，提供民眾洽詢。	建管處
		<b>減除申辦案件需檢附之書表謄本</b> 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
		<b>提高業務申辦便捷度</b> 網頁 RWD 設計以利行動裝置瀏覽提高行動化服務。	挖管中心 資訊室 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。	<b>開發線上申辦服務</b> 1. 針對業務需求開發線上申辦項目，例如線上申請補發使用執照謄本、複印建築圖說、建築物公共安全申報線上收件、道路挖掘管理中心系統等，提高使用方便性。 2. 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。 3. 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。 4. 網站設有 https 傳輸安全協定，資料加密傳輸。	建管處 企劃處 挖管中心 資訊室 所屬機關
		<b>強化跨平台通用服務，增加使用意願</b> 1. 開發或強化跨機關通用平台功能，增加使用服務項目，透過各式行動載具閱覽及使用。例如提供道路挖掘管理平台供管線單位線上申請，並透過「高雄市道路挖掘管理中心系統」線上查詢路證申請進度等。 2. 確保跨機關平台資料交流維護安全及線上服務使用者隱私權保護措施。	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。	<b>政府資訊資源共用共享</b> 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。例如提供其他機關下載部分建築物竣工圖電子圖檔，縮短作業時間，提升為民服務品質。	建管處 企劃處 挖管中心 所屬機關

		<p><b>提升電子認證使用率</b> 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。</p>	
	(四)關注社經發展新趨勢，運用創新策略，持續 <b>精進服務遞送過程及作法</b> ，提升服務效能。	<p><b>服務成長及優化</b> 機關運用優勢克服劣勢，考量機關任務、服務對象屬性、資源可運用程度後，排除各項不利因素達成服務目標。例如縮短建築案流程，打造友善投資環境、開闢道路橋梁提升生活品質、落實路平精進道路品質…等。</p>	<p>建管處 企劃處 挖管中心 所屬機關</p>
		<p><b>物聯網或區塊鏈智慧治理</b> 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。</p>	<p>建管處 企劃處 挖管中心 所屬機關</p>
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 <b>適性服務</b> ，降低其取得服務的成本。	<p><b>分眾適性(客製化)服務</b> 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。</p>	<p>建管處 企劃處 挖管中心 所屬機關</p>
	(二)搭配複合策略， <b>延伸服務據點</b> ，提高偏遠或交通不便地區民眾的 <b>服務可近性</b>	<p><b>延伸服務據點</b> 善用地社資源，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或申辦服務。例如工程材料試驗規費自 108 年起，增加超商繳費功能，另外舉辦高雄厝的推廣活動，協助民眾透過綠化或太陽光電方式，將違建部分轉型合法化等。</p>	<p>建管處 企劃處 挖管中心 所屬機關</p>
		<p><b>服務可近性</b> 關注服務對象屬性、居住地區差異及數位落差情形，運用多元策略，促進服務可近性。</p>	<p>建管處 企劃處 挖管中心 所屬機關</p>
	(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 <b>服務管道</b> 。	<p><b>遠距科技服務或行動網絡服務</b> 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。</p>	<p>建管處 企劃處 挖管中心 所屬機關</p>

五、開放政府透明治理，優化機關管理創新	(一)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。	<b>政府資訊公開</b> 依「政府資訊公開法」第7條，主動公布相關資料於機關網站。	建管處 企劃處 挖管中心 資訊室 所屬機關
		<b>資料開放、共用共享</b> 配合政府推動開放資料政策，提供多項業管資料，例如：工程材料、道路挖掘、開闢道路、公園景觀、高雄厝、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
	(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。	<b>公民參與</b> 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。	<b>精實內部作業</b> 機關聚焦核心業務，簡化流程推動服務創新（如簡化建管申辦程序等）。適時檢討分層負責明細表，減章便民精進服務。	建管處 企劃處 挖管中心 所屬機關
		<b>導入智慧化管理</b> 運用物聯網、AI 人工智慧或工業 4.0 智慧管理的精神，導入公共服務。	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。	<b>服務規劃-具前瞻全觀思維</b> 對於市政發展重大議題或爭議性問題，透過意見蒐集、界定問題並運用政策工具（例、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），解決服務或公共問題。	建管處 企劃處 挖管中心 所屬機關
		<b>發掘關鍵問題</b> 問題界定應以影響民眾(利害關係人)的重要性，連結當前社經發展脈絡考量。 <b>善用分析規劃工具</b> 專案規劃，透過多元管道蒐集服務對象意見後，妥適運用分析工具釐清界定範疇，以精確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，擴大本機	<b>善用法規調適、資通訊技術以簡化流程</b> 1. 適時檢討及修改現有的法規，以及簡化內外部作業流程。例如修正高雄市道路挖	建管處 企劃處 挖管中心

	關或第一線機關服務措施的運作彈性。	掘管理自治條例及簡化建築申辦流程等。 2. 善用資通訊技術，建置線上服務系統，或運用行動裝置、雲端運算科技、巨量資料分析、物聯網、智慧管理等技術，擴大機關、建築業界、營造廠或管線單位服務措施的運作彈性，提升服務效率。	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。	<b>跨域合作</b> 以政府一體全程服務的概念，整合跨單位、跨機關、跨縣市、跨中央機關服務，並引進民間資源、社會創新及開放社群協作等策略，公私協力解決公共服務問題。例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。	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。	<b>服務永續</b> 服務措施能持續運作，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、推動及管考

### 一、督導所屬機關訂定工作計畫

依所訂執行計畫加強辦理，定期進行平時測試，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及本府提升服務實施計畫或實際需求適時修正。

## 柒、附件

工作計畫(參考格式如下)。



附件：工作計畫(格式)

(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/同本實施計畫具體措施)		工作重點	業務單位
以下二欄說明： 實施計畫「具體措施」即院頒「政府服務躍升方案」之內容。		本欄說明： 1. 本欄，請參照主管機關執行計畫、服務量能及資源配置，參照「實施(參考)方法」研擬工作推動重點。	

伍、推動及管考