高雄市政府工務局115年度提升服務執行計畫

114年12月23日高市工務秘字第11442071800號函發布

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。 計畫經市府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。	**合宜的服務環境** 1.以分區隔間概念、友善環境方式規劃節能防疫洽公環境及便捷服務動線，並綠化辦公廳舍。 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、其他如提供口罩或酒精等防疫物資或「創意性服務設施」。 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
	(二)提供民眾易讀、易懂、易用的服務申辦	**網站使用便利性** 1.本局網站應以使用者為導向設計，版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。 2.提供多元及便利的資訊檢索服務。 3.網站網頁應以中、英文呈現，並確保網站內容	建管處 企劃處 挖管中心 資訊室 所屬機關

	資訊及進度查詢管道，提升**服務流程透明度**。 (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，建置合宜的服務環境**。 (四)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**。	的正確性及有效連結。 4.匯集相關服務於工務專區主題網頁(包含所屬機關建設成果與工程動態等)，提高使用便捷性。 5.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。 6.提供(i-Taiwan)或其他免費上網服務。	
		檢討流程與作業方式 1.以「行動數位化線上申辦」為目標，檢討各項服務流程。 2.定期檢查或檢討各項作業流程及申請表單，強化跨機關或跨單位線上查調功能，減少民眾應檢附的文件種類(包括申請表、同意書、授權書、證明文件、謄本…等)，並簡化民眾進入申辦、查詢入口時繁瑣的操作模式。 4.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。 5.檢討檢討不合時宜法規與管理措施，推動簡政便民與數位化、智慧化服務。	建管處 企劃處 挖管中心 資訊室 所屬機關
		服務資訊公開透明 1. 業務標準作業流程(sop): 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。 2. 服務資訊公開: 於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，方便民眾查閱運用。 3. 服務即時、一致性： (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。 (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。	建管處 企劃處 挖管中心 資訊室 秘書室 所屬機關
		服務人員專業及行為友善性 1.注重服務人員專業及友善態度，熟稔服務流程及相關法規；加強臨櫃與電話禮貌服務，以提升服務品質。 2.對於民眾臨櫃、網路申辦或電話諮詢，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 秘書室 所屬機關

		4.維持服務品質的一致性，適時檢覈服務人員專業及受理案件處理能力。	
		發展優質服務 1. 運用資通訊科技工具： 運用 5G 通訊、跨資料庫數據或雲端等資通訊科技，優化線上資料申請、查詢與辦理等服務。 2. 鼓勵創新研究： 鼓勵同仁參與市府創新案件評選。 3. 進行標竿學習： 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。	建管處 企劃處 挖管中心 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。 (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。	**民眾參與服務設計** 1. 建置公民參與多元管道： 與民眾攸關之重大議題，如辦理鐵路地下化、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，以及道路挖掘管理、人行道建置等，適時運用多元參與管道，如透過召開座談會、公聽會、工作坊等方式，蒐集民眾需求與意見，或邀請民眾共同參與服務設計，及協同解決問題。 2. 善用專案委外或社會資源： 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管理、建築技術諮詢、建造執照預審、樹木修剪諮詢等予以分工推動，定期召開會議。	建管處 企劃處 挖管中心 所屬機關
	(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。 (四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	**蒐集輿情及民眾需求或建議並建立回應機制** 1. 多元化陳情管道： 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。 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。 3. 服務大數據分析： 以市府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。 4. 蒐集常見問題（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 秘書室 所屬機關

		滿意度調查與傾聽回應民眾意見 1.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。 2.針對首長信箱、巡查通報系統或FB等機關陳情管道積極回應。 3.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。 4.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,並定期檢討回覆內容。	建管處 企劃處 挖管中心 秘書室 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**。 (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。 (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**。 (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**	**單一窗(入)口整合服務** 1.建置臨櫃或網站單一窗口整合服務: 如設立高雄厝、太陽光電、危老重建諮詢窗口等,提供民眾洽詢或申辦。 2.提高業務申辦便捷度: 如網頁RWD設計以利行動裝置瀏覽,提高行動化服務。 3.強化線上申辦及跨平台通用服務: (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」、「民生示警公開資料平台」或其他主題網頁專區,成為一站式整合服務,方便民眾查詢或使用。	建管處 企劃處 挖管中心 資訊室 秘書室 所屬機關
		精進服務遞送過程及作法 以資料為骨幹,應用5G通訊、人工智慧、物聯網等串連市府服務與民眾需求,優化政府服務。 1.政府資訊資源共用共享: (1)運用市府「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,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。 (2)本局建置「地震災害決策輔助系統」可即時提供救災資訊給指揮官作為決策參考,提升救災效率。 2.提升電子認證使用率,減除申辦案件需檢附之書表謄本: 善用網路資訊科技,跨機關線上查核機制,例如	建管處 企劃處 挖管中心 資訊室 秘書室 所屬機關

	法，提升服務效能。	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；並儘量運用電子查驗，取代民眾檢附紙本佐證資料，提升民眾洽公便利性。 4. 強化跨機關或跨單位通用平台功能，增加使用服務項目，透過各式行動載具閱覽及使用： 結合地理資訊整合圖台與聯合挖掘管理系統、建置道路施工影像手機版 APP，及提供道路挖掘管理平台供管線單位線上申請，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。 5. 資安維護與個資保護： (1) 網站設立 https 傳輸安全協定，資料加密傳輸。 (2) 確保跨機關或跨單位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。	
		客製化民生應用服務 1. 運用創新科技結合民生應用服務，提供數位生活服務，如民生管線查詢系統、即時挖掘資訊等。 2. 提供市民生活資料之查閱申請，讓日常生活更便捷；例如建造執照、使用執照、建物公安申報等，諸多申請案件查詢。	建管處 企劃處 挖管中心 所屬機關
		加強服務行銷 運用官網、臉書、直播、網站搜尋引擎(關鍵字)等強化政策、服務或活動行銷。	建管處 企劃處 挖管中心 資訊室 秘書室 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**(服務零落差)**	(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。	**分眾適性(客製化)服務** 1. 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、公園及通學道友善環境營造等。 2. 因應所轄地區或業務之特性，整合服務客群之需求，提供在地化、客製化之服務。例如寵物公園、特色公園之建置等。	建管處 企劃處 挖管中心 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** (三)**考量**服務對象**數位**	**搭配複合策略-延伸服務據點** 1. 善用在地產官學及社會資源： 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或申辦服務。例如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。 2. 服務可近性： 關注服務對象屬性、居住地區差異及數位落差情	建管處 企劃處 挖管中心 所屬機關

	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。**	形，運用多元策略，如透過網路、APP、1999 市民專線等，廣泛服務民眾；並提供線上申辦、雲端圖資瀏覽、APP 查詢等網路服務，便利遠距民眾需求。	
		行動辦公室 運用網路及個人載具(筆電、手機、視訊設備…)、軟體，建立公共服務資料互聯網絡，如道路施工影像手機版 APP 等，以行動化辦公室持續服務。	建管處 企劃處 挖管中心 所屬機關
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。** (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。** (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。	**1.政府資訊公開** 依「政府資訊公開法」第 7 條，主動公布相關資料於機關網站。 **2.資料開放、共用共享** 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
		1.公共服務智慧化管理 運用 5G 通訊或雲端等資通訊科技，導入公共服務，加快城市資料匯集、服務流程、管理、分析運用的速度。(例如智能路燈、路樹傾倒預警等。) **2.精實內部作業** 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)；並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 資訊室 所屬機關
		強化政策溝通及對話交流 1.綜合各部門資料、跨資料庫數據等，加值成決策參考資訊，如本局「地震災害決策輔助系統」可即時提供救災資訊給指揮官作為決策參考。 2.<u>建立諮詢管道：</u> 提供專業諮詢服務(如採購電話諮詢，與專業技師、律師駐點及免費律師電話諮詢等)，採固定時間供市府同仁或民眾洽詢採購、老舊建築修繕補強、公寓大廈管理及居住糾紛等業務，並提供解答或輔導。另依施政主題邀集產官學專家，即時提供決策諮詢或專業引導，提升市政決策效能，例如公有樹木修剪維護諮詢會的成立。	建管處 企劃處 挖管中心 資訊室 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。 (二)善用**法規調適、資通訊技術**應	**整合服務功能，創新智慧服務** 1.以人為本，運用創新科技客製化民生服務，如將節能、智慧、高齡化、防疫力等建築設計納入高雄厝建築準則；智能路燈自動報修，提升為民服務效率。 2.以強化地理資訊整合圖台、聯合挖掘管理系統、道路施工影像手機版 APP 等方式，推動行動數位化線上服務，促進資料整合隨處可用。	建管處 企劃處 挖管中心 資訊室 所屬機關

	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。 (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。 (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**。	**數位創新加值運用**(政府服務重點) 民生攸關之政府申辦業務，例如建管或道路挖掘等業務，運用數位科技推動整合跨機關業務流程，提供民眾線上便捷服務，創新為民服務模式。 **善用資通訊技術以簡化流程** 1. 適時檢討及修改現有法規，以及簡化內外部作業流程。例如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，運用行動裝置、雲端運算科技、巨量資料分析等技術，強化機關、建築業界、營造廠、材料試驗或管線單位服務措施的運作彈性，提升服務效率。	建管處 企劃處 挖管中心 所屬機關
		規劃社會關懷服務(政府服務重點) 關注服務對象需求，解決因地域、年齡、性別、族群等因素所造成之服務機會落差，促進社會資源衡平使用。 1. 因應地域特性與服務需求，推動特色公園、人行環境無障礙、優化公廁、高雄厝全齡化、騎樓順平等，以提供服務在地化。 2. 透過法規調適及流程簡化，解決服務或公共問題。 3. 運用公私協力或結合民間資源，落實關懷服務。	建管處 企劃處 挖管中心 所屬機關
		服務永續 服務措施能持續運作，逐步轉化為例行性服務項目，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或推薦參獎之依據。

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 3 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)115 年度提升服務工作計畫

壹、計畫依據

「高雄市政府提升服務實施計畫」

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: 同院頒「政府服務躍升方案」內容。		**本欄說明:** 1.本欄，請參照主管機關執行計畫、貴機關服務量能及資源配置。 2.可參考 「**實施(參考)方法**」研擬工作推動重點。	

伍、推動及管考