

# 高雄市政府工務局 100 年度提升服務品質實施計畫

## 壹、計畫依據：

- 一、行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函頒「政府服務創新精進方案」。
- 二、行政院研考會 98 年 9 月 16 日會研字第 0982161692 號函修正「政府服務品質獎評獎實施計畫」。
- 三、高雄市政府 100 年 2 月 21 日高市府四維研發字第 1000017240 號函頒「高雄市政府提升服務品質實施計畫」。

## 貳、計畫目標：

- 一、營造生活、生產、生態「三生環境」，建構「水」與「綠」城市空間，融入健康環保及人文美學元素，加速基礎及重大建設，提昇城市競爭力，實踐永續城市發展目標，再造幸福-新高雄願景。
- 二、整合服務資源，探查民意趨勢，導入創新服務方式，促使民眾在資訊與流程的透明公開下，享有專業、便捷及高效率之服務。

## 參、實施對象：本局各一級單位暨附屬機關

## 肆、實施要項：本計畫分五大主軸進行

- 一、提升服務品質，深化服務績效
- 二、便捷服務程序，確保流程透明
- 三、探查民意趨勢，建立顧客關係
- 四、豐富服務資訊，促進網路溝通
- 五、創新服務方式，整合服務資源

## 伍、計畫內容及分數配置

依照五大主軸從「服務流程」、「機關形象」、「顧客關係」、「資訊提供及檢索服務」、「線上服務及電子參與」、「提供創新（意）服務情形」六大實施要項，訂定下列重點措施執行。

實施要項	執行策略	推 動 作 法	完成期限	承辦單位	
一、服務流程	(一)服務流程便捷性	1. 單一窗口服務全功能程度	設置全功能櫃台，推動行政單一窗口服務，規劃行政作業流程，一次收件、一次通知改正之全功能服務。	100年6月	本局各單位暨所屬機關
		2. 申辦案件流程簡化程度	(1) 加強櫃台人員處理各項申辦案件知能，簡化行政流程，縮短民眾現場申辦等候時間(如建築、管線挖埋申請、花木路燈維修、工程案件辦理事宜等)。 (2) 增加線上申辦業務及特殊申辦服務方式。 (3) 製作申辦案件流程及範本。	100年6月	本局各單位暨所屬機關
		3. 申辦案件書表減量程度	(1) 申辦案件減少書證謄本用量及提高採用電子謄本認證。 (2) 建立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。	100年6月	本局各單位暨所屬機關
	(二)服務流程透明度(	1. 案件處理流程查詢公開程度	(1) 於服務場所及機關網站提供案件承辦資訊，包括承辦單位、聯絡電話、標準處理程序及辦理期限等訊息。 (2) 建立現場、電話、網路等申辦案件處理進度公開查詢制度。	100年6月	本局各單位暨所屬機關
		2. 案件處理流程主動回應程度	(1) 主動通知及確認民眾申請案件之申辦情形(如電話或網路通知)。 (2) 公共設施開闢拆遷前，主動協調各拆遷戶、民意代表等舉辦拆遷說明會宣導施工，事前溝通化解民怨。	100年8月	本局各單位暨所屬機關
二、機關形象	(一)服務場所便利性	1. 洽公環境適切程度	(1) 加強辦公室綠化定期更換盆栽，提供清新、明亮及整潔的洽公環境。 (2) 受理申辦案件採平坐之面對面櫃檯作業，縮短彼此距離之親切服務。 (3) 辦公處所明確標示服務項目、服務人員(姓名與代理人)、方向引導等標示易於辨識，並提供雙	100年6月	本局各單位暨所屬機關

			<p>語標示服務。</p> <p>(4) 業務主管與第一線承辦人採開放式辦公空間，推行走動式管理及服務。</p> <p>(5) 推動各項節能減碳措施，落實節約能源實施計畫。</p>		
		2. 服務設施合宜程度	<p>(1) 各項供民眾使用設備，除考量性別主流化外，應於定期檢測維護後加以紀錄，必要時提供使用說明。</p> <p>(2) 提供申辦書表（含填寫範例）、政令宣導資料及文具用品，並隨時補充、更新。</p> <p>(3) 建置完善無障礙設施，且維護良好。</p>	100年6月	本局各單位暨所屬機關
	(二) 服務行為友善性與專業性	1. 服務親和程度	<p>(1) 加強勤惰及服務禮儀管理，並依考核績效辦理獎懲。</p> <p>(2) 妥適規劃申辦動線。</p> <p>(3) 建立服務人員專業、親切、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。</p> <p>(4) 規劃主動服務包括透過電話、郵件、網路或訪視等方式，主動聯繫、通知及提醒民眾應辦理事項或提供到府服務。</p> <p>(5) 提昇工程品質，加強公共工程施工查核績效。</p> <p>(6) 提升路平專案施工服務品質，提供行的優質空間。</p> <p>(7) 加強公園、綠地、廣場清潔維護作業流程，提供市民高水準生活品質。</p> <p>(8) 提昇採購稽核監督作業品質。</p> <p>(9) 落實公園公廁巡查制度。</p> <p>(10) 善用民間資源執行試驗工作，提昇材料試驗品質。</p> <p>(11) 依「高雄市建築工程施工損壞鄰房事件處理程序」規定，主動協調施工糾紛案件，並加強施工管理，減少施工損鄰事件發生。</p>	100年12月	本局各單位暨所屬機關

			(12) 將土地征收費及拆遷補償費等相關通知資料，以掛號郵寄至拆遷戶現住地。 (13) 加強電話禮貌服務態度測試，針對缺失定期檢討改進。		
		2. 服務可勝任程度	(1) 以電話測試或民眾滿意度調查服務人員(含機關人員及委外 call center 人員)是否主動、正確提供專業知識、處理流程及要件外，是否一次告知詢問的民眾，避免民眾來回詢問、補件。 (2) 強化同仁職能培訓。 (3) 彙編工作手冊或「常見問題集」(FAQ)，統一標準作業程序，提升同仁服務品質。	100 年 12 月	本局各單位暨所屬機關
	(三) 服務行銷有效性	1. 施政宣導有效程度	(1) 民眾等待之洽公空間，提供宣導品或佈置藝文展覽(如機關重要建設圖片)，以提升機關形象。 (2) 善用公眾場合宣導機關措施及執行績效。 (3) 主動舉辦各類與業務相關之活動，或結合公益、社區等活動，以鼓勵民眾參與並認同機關作為進行施政宣導。 (4) 積極推展機關服務作為，爭取民眾認同與獎項之肯定。 (5) 提供市政建設行銷文宣線上下載服務。 (6) 召開各類會議主動發布新聞稿，定期舉辦記者說明施政績效，俾使民眾了解市政建設措施及執行成果。	100 年 12 月	本局各單位暨所屬機關
三、顧客關係	(一) 民眾滿意度	1. 機關服務滿意度	(1) 定期主動舉辦服務滿意度調查(1次以上)，並依服務滿意度趨勢分析、檢討，便於了解民眾的需求、提供妥適的服務。 (2) 定期統計服務滿意度(1次以上)，以提高分析改善服務措施方向之正確性。	100 年 12 月	本局各單位暨所屬機關
	(二) 民眾	1. 民眾意	(1) 設置首長電子信箱、民眾興革意	100 年	本局各單

	意見處理 有效性	見回應 與改善 程度	見反映專用信箱、市政建言資訊 網站，以了解民眾之需求、建議 及抱怨，以進行檢討改進。 (2)訂有新聞及輿論回應機制與標準 作業模式，且能即時進行回應 (3)重大市政建設適時舉辦說明會、 公聽會等，廣納各方意見，作為 施政參考。 (4)對各重大施政工作先期邀請專家 學者、地方民意、社團代表研討 溝通、共識後，訂定周延計畫確 實執行。 (5)辦理民眾意見處理滿意度調查分 析，以提高分析改善服務措施方 向之正確性，並將民眾意見需求 轉換為服務政策或措施。 (6)對民意資訊系統、基層訪視、人 民陳情等各界反映案件，嚴謹管 制追蹤，落實執行。	12月	位暨所屬 機關
四、資訊提 供及檢索服 務	(一)資訊 公開適切 性與內容 有效性	1. 公開法 令、政 策、服務 資訊程 度及內 容正確 程度	(1)根據政府資訊公開法第7條之規 定公開相關資訊於機關網站。 (2)公開機關服務措施、FAQ、機關 活動、文宣品、出版品及其他重 要資訊等之資訊，並注意著作權 相關規定。 (3)為便利各單位及民眾查詢，各項 管線挖埋情形，將本市各管線工 程施工單位、施工地點、施工期 限等資料上網，以利查核。 (4)印製各類業務、服務項目等相關 書冊，以供私人團體及民眾索 取。 (5)印製各類公園、綠地、行道樹、 花木栽植、自行車資料成冊，供 民眾團體、市民索取參閱。 (6)建置工務專題網頁及加強原高雄 縣工務建設成果完整呈現。 (7)訂定網站資料定期更新之標準作 業程序。 (8)確保實體與網站資訊健全完備，	100年 12月	本局各單 位暨所屬 機關

			<p>並即時或定期更新資訊，確保公佈資訊內容及連結的正確性。</p> <p>(9) 資訊標題與內容一致，其網站(頁)超連結皆有效且正確；引用他人資料標明來源出處或版權，並提供連結。</p> <p>(10) 加強採購業務資訊服務。</p>		
	(二) 資訊檢索完整性與便捷性	1. 資訊檢索服務妥適性及友善程度	<p>(1) 鼓勵機關網站提供主題、施政與服務 3 種分類檢索，並符合行政院函頒「行政機關電子資料流通實施要點」及行政院研考會函頒「行政機關電子資料流通詮釋資料及分類檢索規範」等規定。</p> <p>(2) 資訊內容包括公告、法令、電子表單、施政計畫、機關活動、新聞等。</p> <p>(3) 於其他資料系統(如資料庫、線上學習、多媒體等)提供分類檢索服務。</p> <p>(4) 機關網站提供檢索功能說明、檢索功能使用範例及找不到資訊時的建議。</p> <p>(5) 檢索資訊過多時以分頁方式檢索及檢索結果依相似程度、時間、主題等方式排列。</p> <p>(6) 提供 2 種以上進階檢索功能(如關鍵字、全文、交叉、分類檢索及其他方式)。</p>	100 年 12 月	本局各單位暨所屬機關
五、線上服務及電子參與	(一) 線上服務量能擴展性	1. 線上服務提供及使用情形	<p>(1) 增加線上申辦業務及服務項目，包括提供民眾申請書表下載、服務申辦、網路繳費、取件通知及預約等服務。</p> <p>(2) 選擇使用率高且適合線上服務項目(如設置民眾線上服務項目需求反映專用信箱)，辦理推廣行銷活動提升民眾對於線上服務的認知與回應情形。</p> <p>(3) 調查推廣活動辦理次數、滿意度或因推廣活動而有意願使用線上服務項目情形。</p>	100 年 12 月	本局各單位暨所屬機關

			<p>(4)調查民眾使用線上服務案件數成長率。</p> <p>(5)提供線上服務使用者隱私權保護措施。</p> <p>(6)增加 MyEGov 提供線上服務。</p> <p>(7)檢討現行電子表單之必要性與合宜性，提出表單簡化建議或簡化工作。</p> <p>(8)依據行政院研考會訂定表單管理原則，統一電子表單格式，包括版型、編號、加註服務分類等。</p>		
	(二)電子參與多樣性	1. 電子參與多元程度	<p>(1)提供民眾線上意見反映(如留言板)、討論專區(或專業論壇)及網路投票(或民意調查)。</p> <p>(2)提供2種以上電子參與，並有互動機制及實際回應(重大專案設置市民留言版或開放網站留言)。</p>	100年12月	本局各單位暨所屬機關
六、提供創新(意)服務情形	(一)有價值的創意服務		<p>1. 對外服務面向：</p> <p>(1)服務流程便捷：加強申辦資訊及流程完整公開，且逐一檢討申辦項目表單，進行簡化及標準化等作法。</p> <p>(2)服務時間彈性調整：如採取假日門市、中午不打烊、夜間服務等作法。</p> <p>(3)服務地點延伸：如突破現場、臨櫃辦理之限制，採取異地申辦/取件，電話、傳真辦理/取件等作法。</p> <p>(4)服務項目改造：如服務項目總體檢，檢討非必要之服務並予以終結；或新增(創)服務項目，如策略聯盟、開發客製化服務。</p> <p>(5)服務方法創新：強化線上服務，推動線上服務申辦，提供主動服務等。</p> <p>2. 對內服務面向：推動行政流程簡化、公文全程電子化，強化內部控管，提升行政效能與服務品質。</p>	100年12月	本局各單位暨所屬機關

		3. 其他創新服務樣態：如將性別主流化概念帶入工程之規劃設計中、路平專案、加強公園認養制度等。		
	(二)服務措施延續性及標竿學習推動效益	1. 將上項創意服務措施訂為機關標準服務，並研訂標準作業程序。 2. 定期檢討改善創意服務措施。	100年 12月	本局各單位暨所屬機關
	(三)服務措施執行方法效能性	1. 調查前項創意措施受益或使用民眾人數、受益程度是否與所需成本相當。 2. 若不符成本效益，該項創意措施在考量社會公平正義價值下，政府是否有責任提供該項服務，以達服務策略之例外原則。	100年 12月	本局各單位暨所屬機關

## 陸、實施步驟

- 一、 本局資訊室、工程企劃處、建築管理處、違建處理大隊、新建工程處及養護工程處依據前述執行策略及具體推動作法，以創新思維、顧客滿意，審酌服務需求及業務特性，規劃 **100 年度執行計畫（附件 1）**，並於 **100 年 3 月 30 日前報請本局備查**。【執行計畫內容至少應包括計畫依據、目標、執行對象、執行期程、計畫內容、執行步驟、考核獎懲】。
- 二、 執行計畫研訂應盡可能具體明確，以量化方式呈現，優先開發更有創意的服務作為，發揮機關特色確實執行，並將該執行計畫公開於機關網頁及服務場所。

## 柒、管制考核

- 一、 平時查核－書面審查（20%）：依據本計畫據以擬訂執行計畫，並將計畫公開於機關網站及服務場所，另於 **100 年 7 月 1 日前提報服務品質績效成果**（附件 2）至本局秘書室，由本室依評分表（附表 1）評分。
- 二、 定期查核－實地考評（80%）：本局依循往例組成考核小組（由本局蔡主秘秀玉擔任召集人，梁主任麗莉擔任副召集人，綜理一般考核事宜，研考股負責行政作業聯繫，另本局人事室、政風室、會計室、秘書室及資訊室各指派 1 名主管擔任考核委員），配合本府推薦評獎期程辦理實地考評，考評時間另行通知（預定 100 年 8 月中旬），屆時受評單位（本局

工程企劃處、建築管理處、違建處理大隊、新建工程處、養護工程處)除備妥績效報告及相關佐證資料卷夾供審閱外,並應製作簡報於會場簡要說明。

三、成績評定:定期考核配分及檢核項目以行政院訂定「政府服務品質獎實施計畫」評定,各單位平時查核及定期考核分數加權後之總和即為單位得分數。

四、獎勵方式:

(一) 經評定為第一名者:提局務會議表揚,主辦業務單位主管、主辦人員及其他有功人員合計5人予以獎勵,每人以記功乙次為上限。

(二) 參與評審工作之考核小組成員(含召集人、副召集人)及辦理本項業務有功人員得併同專案簽報獎勵。

捌、績效評估:

一、由本局為民服務考核小組採機動性、隨機式至各單位服務現場查核,實地瞭解平時執行情形,並針對各單位之缺失,進行必要之輔導。

二、成績評定後函送各受考單位參考並參照「行政院服務品質獎」評獎作業時程及本府研考會列定查訪期程,彙整本局暨所屬之年度績效報告與相關佐證資料,配合辦理考核作業。

玖、本計畫如有未盡事宜,得依實際需要修正或另行補充規定。

〇〇〇（機關全銜）100 年度提升服務品質執行計畫（範例）

壹、計畫依據：

貳、計畫目標：

（敘述機關組織目標或服務品質目標如何與本府實施計畫目標加以結合）。

參、執行對象：所屬機關（單位）

肆、執行期程：自民國 100 年 1 月起至民國 100 年 12 月止，計 1 年。

伍、計畫內容：（詳附表）

（以表列方式，包括各個評核項目的評核指標之具體作法、完成期限、主（協）辦機關（單位）等面向，其中推動作法應有可量化的衡量指標）。

陸、執行步驟：

一、〇〇〇〇〇〇（如本執行計畫係如何研訂、強調全員參與及由上而下）。

二、〇〇〇〇〇〇（如成立專責小組負責規劃推動以及追蹤管制等）。

柒、考核獎懲

一、〇〇〇〇〇〇（包括本執行計畫不定期查核測試機制）

二、〇〇〇〇（公布或函發本執行計畫之查核結果及改進要求）。

三、〇〇〇〇〇〇（針對本執行計畫不定期查核測試結果之獎懲方式）。

實施要項	執行策略	推 動 作 法	完成期限	承辦單位
一、服務流程	(一)服務流程便捷性	1. 單一窗口服務全功能程度		
		2. 申辦案件流程簡化程度		
		3. 申辦案件書表減量程度		
	(二)服務流程透明度	1. 案件處理流程查詢公開程度		

		2. 案件處理流程主動回應程度			
二、機關形象	(一) 服務場所便利性	1. 洽公環境適切程度			
		2. 服務設施合宜程度			
	(二) 服務行為友善性與專業性	1. 服務親和程度			
		2. 服務可勝任程度			
	(三) 服務行銷有效性	1. 施政宣導有效程度			
三、顧客關係	(一) 民眾滿意度	1. 機關服務滿意度			
	(二) 民眾意見處理有效性	1. 民眾意見回應與改善程度			
四、資訊提供及檢索服務	(一) 資訊公開適切性與內容有效性	1. 公開法令、政策、服務資訊程度及內容正確程度			
	(二) 資訊檢索完整性與便捷性	1. 資訊檢索服務妥適性及友善程度			
五、線上服務及電子參與	(一) 線上服務量能擴展性	1. 線上服務提供及使用			

		情形			
	(二)電子參與多樣性	1. 電子參與多元程度			
六、提供創新(意)服務情形	(一)有價值的創意服務				
	(二)服務措施延續性及標竿學習推動效益				
	(三)服務措施執行方法效能性				

## 100 年度〇〇〇（機關全銜）提升服務品質績效報告

### 壹、為民服務業務現況簡介

〔簡要介紹為民服務業務項目及概況〕

### 貳、提升為民服務品質績效

〔請以條列式說明年度內提升為民服務績效執行成果，並強調創新改進之具體效益；內容表達宜簡要、清楚，除以量化數據展現本年度與往年績效之差異外，亦可使用質化資料（如服務產生的無形影響與改變）論述及呈現績效成果〕

### 參、未來努力方向

〔說明未來提升政府服務品質努力方向及承諾作法〕

### 肆、附件

〔提供佐證資料，如相關照片、民意調查、統計資料或考核紀錄等，並以精簡方式呈現〕

\*參獎申請書體例如下：

1. 以 A 4 紙張，雙面、直式、橫書繕打，參獎申請書內容及所有附件均以黑白影印或印刷，裝訂左側(限用膠裝，切勿使用活頁夾)。
2. 申請書字體規格：
  - (1) 標題為16號字標楷體；內文為14號字標楷體。
  - (2) 數字標號：依序為壹、一、(一)、1、(1)，其餘標號自訂。
3. 申請書相關編製情形將納入評分考量。本文中可附上重要之圖、表或照片輔助說明。
4. 電子檔格式：申請書內容（含附件）應整併為單一檔案。

附表 1

高雄市政府工務局 100 年度提昇服務品質平時查核評分表

受考核單位名稱：

考核人員：

總分（滿分 100 分）：

考核日期： 月 日

考核項目	考核內容	個項分數	評分	優缺點	備註
壹、提昇為民服務品質實施計畫（50 分）	一、是否有擬訂執行計畫 （0-25 分）				
	二、計畫內容是否詳實 （0-25 分）				
貳、服務品質績效報告（50 分）	一、績效報告是否依 6 大項 14 子項填寫 （0-25 分）				
	二、績效報告內容是否達到計畫執行預期效果 （0-25 分）				

附表 2

高雄市政府工務局 100 年度提昇服務品質定期查核項目及評分表

受考核單位名稱：

考核人員：

總分（滿分 1000 分）：

考核日期： 月 日

評核項目	評核指標	個項分數	評分	優缺點
服務流程 (280 分)	服務流程便捷性 (180 分)			
	服務流程透明度 (100 分)			
機關形象 (170 分)	服務場所便利性 (50 分)			
	服務行為友善性與專業性 (90 分)			
	服務行銷有效性 (30 分)			
顧客關係 (150 分)	民眾滿意度 (80 分)			
	民眾意見處理有效性 (70 分)			
資訊提供及檢 索服務 (100 分)	資訊公開適切性與內容有 效性 (50 分)			
	資訊檢索完整性與便捷性 (50 分)			
線上服務及電 子參與 (100 分)	線上服務量能擴展性 (50 分)			
	電子參與多樣性 (50 分)			
提供創新(意) 服務情形 (200 分)	有價值的創意服務 (130 分)			
	服務措施延續性及標竿學 習效益 (40 分)			
	服務措施執行方法效能性 (30 分)			