

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

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1屆政府服務獎評獎實施計畫」。
- 二、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」。

貳、計畫目標

- 一、公平享有市政建設帶來的發展與便利。
- 二、擴大民眾參與及創造有感的優質服務。
- 三、落實幸福高雄宜居城市。

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。	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

<p>(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。</p>	<p>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。</p>	<p>建管處、企劃處、挖管中心、秘書室及所屬機關</p>
	<p>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。</p>	<p>建管處、企劃處、挖管中心及所屬機關</p>
	<p>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)。</p>	<p>建管處、企劃處、挖管中心及所屬機關</p>
	<p>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。</p>	<p>建管處、企劃處、挖管中心、秘書室及所屬機關</p>
	<p>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。</p>	<p>建管處、企劃處、挖管中心、資訊室、秘書室及所屬機關</p>
	<p>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。</p>	<p>建管處、企劃處、挖管中心、及所屬機關</p>
	<p>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</p>	<p>建管處、企劃處、挖管中心及所屬機關</p>

		詢，以示公平。	
		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) 因應業務屬性與服務特性差異，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		建管處、企劃處、挖管中心、資訊室、秘書室及所屬機關

		參獎自我努力及學習。	
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
	(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. 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
	(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. 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	建管處、企劃處、挖管中心及所屬機關

		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。	
		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
	(四)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	(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。	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
	(二)衡酌實際需求，開發線上申辦及跨平台通用服務，增加	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

民眾使用意願。	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
(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. 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

	<p>(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。</p>	<p>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。</p>	<p>建管處、企劃處、挖管中心及所屬機關</p>
		<p>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。</p>	<p>建管處、企劃處、挖管中心及所屬機關</p>
<p>四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用</p>	<p>(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。</p>	<p>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。</p>	<p>建管處、企劃處、挖管中心、資訊室、秘書室及所屬機關</p>
		<p>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。</p>	<p>建管處、企劃處、挖管中心及所屬機關</p>
	<p>(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。</p>	<p>善用社會資源延伸服務據點 善用地社會資源，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。</p>	<p>建管處、企劃處、挖管中心及所屬機關</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	(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。	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	資訊室及所屬機關

		取得認證標章。	
	(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。	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
	(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. 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，創造市政增值、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	(一)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
	(二)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	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		建管處、企劃處、挖管中心及所屬機關	

運作彈性。	場域、時間、設施的服務。	
	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
(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 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
(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 (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

		<p>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。</p>	<p>建管處、企劃處、挖管中心及所屬機關</p>
		<p>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。</p>	<p>建管處、企劃處、挖管中心及所屬機關</p>

伍、分層推動及管考

一、平時查核

- (一) 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。
- (二) 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。

二、不定期查核

本局得視實際需要不定期查訪所屬機關。

三、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。

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)

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。	