

# 高雄市政府工務局新建工程處107年度提升服務工作計畫

## 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」。
- 三、高雄市政府工務局107年2月26日高市工務秘字第10731533200號函頒「高雄市政府工務局107年度提升服務執行計畫」。

## 貳、計畫目標

- 一、公平共享市政建設適性的正確服務與便利。
- 二、擴大民眾參與，重視民眾意見與感受以提供更優質的服務措施。
- 三、落實政府服務資訊公開透明，提供便利共享的加值服務。

## 參、實施對象

本處各科室。

## 肆、計畫內容

工作要項	工作重點	業務單位	
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。	秘書室  依據工務局「107年度提升服務執行計畫」訂定本處工作計畫，並據以推動。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。	<b>1. 訂立標準作業流程 (SOP)</b> 訂立標準作業程序，包括流程說明及流程圖與核辦時限等，登載於機關服務場所或網站，提供民眾申辦時參閱。	各科室
		<b>2. 提升服務專業能力</b> 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。	各科、秘書室
		<b>3. 簡政便民服務</b> 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。	各科、秘書室
	<b>4. 推廣「非臨櫃辦理」服務</b> 運用線上申辦及「臨櫃收件續處案件」方式，減少民眾臨櫃辦理等待時間。	各科、秘書室	

(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。	<b>1. 服務資訊公開透明</b> 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、應備文件、書表範例等。	各科、秘書室
	<b>2. 申辦案件多元化查詢管道</b> 提供受理案件多元查詢管道，包含現場、電話、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。	資產管理科、秘書室
	<b>3. 逾期主動告知服務</b> 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。	資產管理科、秘書室
(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。	<b>1. 臨櫃主動引導服務</b> 主動招呼臨櫃民眾提供服務，協助備齊所需證件，並引導至正確櫃檯完成申辦程序。	各科室
	<b>2. 檢覈服務行為友善性</b> 定期辦理「電話服務品質及禮貌測試」據以改善。	秘書室
	<b>3. 服務設施合宜程度</b> 以友善環境方式規劃節能洽公環境及便捷服務動線，並綠化辦公廳舍。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。	各科室
	<b>4. 定期維護設施</b> 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

		<b>5. 網站使用便利性</b> 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。	資訊室
	(五) 因應業務屬性、服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。	<b>1. 持續與國際接軌</b> 配合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，提升機關市政創新能力。	各科室
		<b>2. 鼓勵標竿學習</b> 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，藉由參獎自我努力及學習。	各科室
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。	<b>1. 建置公民參與多元管道</b> 開闢道路、推動綠建築政策、徵收補償等與民眾攸關的重大議題，適時運用多元管道，如透過首長信箱、座談會、公聽會、公共論壇及公民參與等方式蒐集民眾需求與意見。	各科、秘書室
		<b>2. 善用群眾外包或社會資源</b> 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。	各科、秘書室
	(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。	<b>1. 多元化陳情管道</b> 強化機關陳情管道，例如首長信箱、工務通報平台或 FB 等，針對民眾意見及抱怨，積極檢討改進與回應。	各科、秘書室
		<b>2. 輿情回應機制</b> 針對民眾意見、抱怨及新聞輿情，設有相關回應機制，妥善因應掌握回應時效。	秘書室

		<b>3. 更新常見問題集 (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。	各科、秘書室
		<b>3. 大數據分析</b> 以社群網站或市府1999陳情系統進行陳情型態相關數據統計分析，以作為未來改善之參考。	秘書室
	(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。	<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。	政風室
		<b>2. 民調要符合信度及效度</b> 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。	政風室
		<b>3. 滿意度調查結果回饋業務</b> 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。	政風室
三. 便捷服務遞送過程與方式，提	(一) 擴大單一窗口業務涵蓋範疇，減除申辦案件	<b>1. 全功能化單一窗口</b> 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。	資產管理科、秘書室

升民眾生活便利度	所需檢附之書表謄本，提高業務申辦便捷度。	<b>2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本</b> 儘量運用電子查驗，取代民眾申辦案件應檢附的書表謄本等紙本資料，提升民眾洽公便利性。	資產管理科、秘書室
	(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>1. 線上申辦服務</b> 針對業務需求建置申辦案件線上進度查詢系統，以縮短作業流程，提供民眾更正確、便利的服務。	資產管理科、秘書室
		<b>2. 逐年擴展線上服務項目</b> 逐年增加線上申辦項目，提高使用線上服務案件成長率。	資產管理科、秘書室
		<b>3. 行動化主題服務網頁</b> 本處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或其他主題網頁專區，方便民眾下載使用。	資訊室
	(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>1. 善用本府跨機關便民服務資訊平臺</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。	資產管理科
		<b>2. 提升電子認證使用率</b> 善用網路資訊科技，跨機關線上資料查核機制，提高電子認證的使用比例。	資產管理科
		<b>3. 設置主題專區</b> 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，例如高雄市市道區道網、海洋文化及	資訊室

		流行音樂中心、莫拉克災後重建資訊網等。	
	(四) 關注社會發展新趨勢，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。	<b>1. 多元網路參與管道</b> 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、民意調查等，供民眾反映意見。	各科、秘書室
		<b>2. 市府網站 Web2.0 專區</b> 本處網站已聯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。	資訊室
		<b>3. 物聯網或區塊鏈等智慧治理</b> 公共設施及事務（道路施工、公共設施或補助申請等），積極建立公共服務物聯網或區塊鏈，以便管理運用。	資訊室
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。	<b>分眾服務設施</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、外籍人士、新住民等特殊族群合宜的專屬服務設施。	各科
	(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。	<b>善用社會資源延伸服務據點</b> 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。	各科室

	(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。	<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，例如：提供視訊、Skype、網路行動系統等。	各科室
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>1. 政府資訊主動公開</b> 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、服務措施等各項政府資訊。	資訊室
		<b>2. 政府資料開放運用</b> 配合政府推動開放資料政策，提供多項業管資料，例如：工程計畫、工程動態、建設成果等資料，公開於高雄市政府開放資料平台，方便各界運用。	資訊室
		<b>3. 網站資料連結正確性</b> 機關網站、網頁（中、英文）資料定期更新維護，避免有錯誤、過期資訊或超連結無效等情形。	資訊室
		<b>4. 無障礙網站認證</b> 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



	<p>(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。</p>	<p><b>公民參與</b> 與民眾攸關的重大議題，例如道路開闢、徵收補償等，應適時運用多元管道導入民眾意見，如透過座談會、公聽會等方式，廣邀民眾參與。</p>	<p>各科</p>
	<p>(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。</p>	<p><b>簡化流程，簡政便民</b> 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。</p>	<p>各科室</p>
<p>六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務</p>	<p>(一) 主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。</p>	<p>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，並妥適運用分析工具釐清問題，主動預先規劃因應策略以解決公共問題。</p>	<p>各科室</p>
	<p>(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運作彈性。</p>	<p><b>1. 運用線上服務系統</b> 提供民眾網路申辦服務項目，例如線上申辦、預約服務等，以提供民眾便利、彈性服務。</p>	<p>資產管理科、秘書室</p>
		<p><b>2. 雲端應用服務</b> 運用雲端科技，提供民眾不限場域、時間、設施的服務。</p>	<p>資產管理科、秘書室</p>
		<p><b>3. 智慧辦公</b> 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。</p>	<p>各科室</p>

	(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。	各科
		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。	各科
	(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。	各科
		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、配合度、協調性的提升。	各科室
		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。	各科室

		<b>4. 服務持續性及擴散性</b> 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。	各科室
--	--	--	-----

#### 伍、推動及管考：

##### (一) 平時查核

各科室應依據本工作計畫加強辦理，平時應自行管理考核，隨時檢討改進服務品質。

##### (二) 提報年度執行成果

各科室應於當年度12月份，提送年度執行成果，送秘書室彙整後送工務局。

#### 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。