

高雄市政府消防局提升服務執行計畫

110年3月17日高市消防調字第11031322700號函頒修訂

壹、計畫依據

高雄市政府110年1月5日高市府研發字第11030001300號函頒「高雄市政府提升服務實施計畫」辦理。

貳、計畫目標

- 一、便捷服務遞送，確保效能與公平並重，發展適性的正確服務。
- 二、擴大社會參與，重視服務對象意見回饋，提供有感的優質服務。
- 三、開放政府治理，建立透明互信的合作環境，帶動創新的加值服務。

參、實施對象

高雄市政府消防局所屬各單位。

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)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. 利用局務會議及大隊勤教等宣達服務禮儀注意事項，並將各式申辦表單（含範例）及業務執掌一覽表置於服務台，縮短民眾申辦查詢時間。 2. 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。 3. 辦理提升公文品質訓練，強化業務承辦人員公文處理能力，以勝任服務工作。 4. 定期辦理電話服務品質及禮貌測試，以提升服務品質。	各單位 各單位 秘書室 火災調查科
	(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，提升服務流程透明	1. 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。	各單位

	度。	2. 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。	各單位
	(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。	1. 局本部設置服務台，編排人員服務洽公民眾，並於服務台提供各式申辦書表（含填寫範例）、文具用品、宣導資料及老花眼鏡等，提供民眾洽公使用。 2. 檢討設置座椅、盥洗室、哺乳室、無障礙設施及服務台、書寫台、電腦（網路）、飲水機、公用電話、影印機、洽公停車位等。 3. 完成檢視更新本局辦公大樓及鳳祥辦公室公共區域各項標示牌，且提供雙語標示服務。 4. 本局網站提供網址 QR Code，方便民眾以行動裝置掃瞄進入網站，網頁以中、英文呈現，並通過無障礙網站標章認證。	秘書室 秘書室 秘書室 救災救護指揮中心
	(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。	1. 導入資通訊科技工具，優化服務，運用5G 通訊、人工智慧、物聯網、區塊鏈、跨資料庫服務數據分析、無人機（勘查救災）等資通訊科技工具，強化服務。 2. 鼓勵服務創新，鼓勵機關推動服務創新研究、以人為本運用數位科技、公私協力，持續創新服務。 3. 推動標竿學習，透過實地參訪觀摩、網路學習參考國內外績優服務個案作法。或透過參加「政府服務獎」、國際性評獎自主躍升。	各單位 各單位 各單位

<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>	<p>1. 建立個案法令執法疑義協調會，若民眾有法令執法疑義時，填具「高雄市政府消防局受理個案法令執法疑義協調會議申請書」逕至本局收發室完成掛件程序，本局於受理七日內簽陳由火災預防科科長主持會議，並邀集業者、消防設備師、相關人員及本局審(勘)人員共同討論，其結果並做成個案紀錄，如無法取得共識，由本局函請消防署釋疑。</p> <p>2. 訂定「高雄市政府消防局緊急救護指導委員會設置要點」，邀集市府衛生局、高雄港務消防隊、榮總等8位醫師共同組成，結合本市消防與醫療體系之功能，提升到院前緊急救護品質及救護人員專業技術；並配合相關機關災害防救演習，辦理重大傷病患聯合演練，以強化市府各局處急救災相關單位之通報聯繫及支援調度等應變能力。</p>	<p>火災預防科</p> <p>緊急救護科</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>	<p>1. 本局網站提供市民意見箱廣納民意反應，提升民眾多元之紓發意見管道，建立良好溝通模式。</p> <p>2. 頒訂本局辦理市府線上即時服務系統案件作業程序說明，建立本局處理民眾陳情案件流程機制，並經常於局務會議宣達請同仁秉持「真誠、效率、同理心」妥處陳情案件，期能提升服務品質。</p>	<p>救災救護指揮中心</p> <p>秘書室</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>	<p>辦理列管各類場所業者說明會等活動期間，實施民眾意見、滿意度調查，了解民情、民眾觀感及需求，改進服務措施。</p>	<p>火災預防科、危險物品管理科、各大隊</p>

	(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	本局接受民眾陳述意見管道，除業務承辦人現場為民眾溝通答覆建議外，民眾亦可透過電話、網路、電子郵件、書面、媒體等方式表述意見，本局立即入案，指定專人進行了解妥處後，以電子郵件或電話（非保密案件）答覆民眾。	秘書室
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。	1. 提供會審勘、檢修申報及調閱消防安全設備圖說等業務之多功能服務窗口，落實主動服務。 2. 於各大隊及火災調查科提供核發火災證明書及提供火災調查資料內容，隨到隨辦，並當場審核後核發。	火災預防科 火災調查科
	(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。	1. 會審勘業務推動採線上申辦方式。 2. 消防安全設備檢修申報業務推動採線上申辦方式。 3. 推動線上申辦救護服務證明，可利用本局網站下載，節省申辦時間。	火災預防科 火災預防科 緊急救護科
	(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. 本局網站提供相關業務機關網頁連結，提供民眾查閱，以提升政府資訊資源共享及使用效率。 2. 本局網站設置Banner連結公共工程委員會網站及電子採購網站供民眾查詢採購法規及招標案件。	救災救護指揮中心 秘書室
	(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。	加強服務行銷，運用社群媒體(Facebook、YouTube等)強化火災預防政策、消防服務或宣導活動行銷。	火災預防科

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。	為使聽語障人士於急難事故時，如無法委請旁人代替進行119報案，可以自行向119進行緊急報案，目前本局針對聽語障人士建置簡訊報案、119按鍵偵測音專線報案、傳真報案、119報案 APP 報案方式。	救災救護指揮中心
	(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。	於本局各分隊及局本部（緊急救護科）受理民眾申請「緊急救護服務證明」案件，採隨到隨辦方式，申請民眾可立即取得證明，另局本部（緊急救護科）亦提供民眾申請「救護紀錄表」。	緊急救護科
	(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。	1. 各類場所辦理防火管理事項，可透過網路上傳提報消防防護計畫、自衛消防編組訓練計畫及訓練紀錄，亦可親洽本局各分隊辦理。 2. 危險物品場所辦理保安監督管理事項，可透過網路上傳提報消防防災計畫、自衛消防編組訓練計畫及自主檢查紀錄，亦可親洽本局各分隊辦理。	火災預防科 危險物品管理科
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。	維護網站資訊內容正確性並即時更新，於本局網站首頁建置公開資訊資料如下，供市民閱覽： (1)法規。 (2)組織職掌、地址、電話。 (3)施政計畫、業務統計報表及研究報告。	救災救護指揮中心
	(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。	於本局網站建置「常見問題集」(FAQ)，由各單位專責人員定期檢視，以提供民眾正確訊息，並將民眾意見及回應內容，有系統整理，置於機關網站。並透過其回饋意見轉化為政策改進依據或施政參考。	各單位
	(三)檢討內部作業，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。	行政流程簡化及推動公文線上簽核減少公文處理時間。	秘書室

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。	平時每日上午6時30分由救災救護指揮中心專責人員負責各家與本局有關報導之報紙剪報，經專責執勤官及總值日官核閱後送陳局長室，並依批示將相關資料影送各業務承辦單位參辦；如有負面報導或待澄清事項，由專責執勤官立即通知業務單位主管及業務承辦人於上午8時前將擬答資料送當日督勤官核閱後，陳請局長核定。	救災救護指揮中心
	(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。	1. 本局網站設置「申辦服務」，公告申辦相關申請應備文件、申辦流程及地點等，以便捷民眾即時上網瀏覽及下載使用。 2. 依政府採購法 93 條-1 規定，本局採購案件除人工領標方式，亦得以電子化方式為之，縮短作業流程。	火災預防科、 危險物品管理科、 緊急救護科、 火災調查科 秘書室
	(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. 協調民間救難團體於危險水域成「水上救生宣導站」，執行防溺水宣導工作，期於危險水域透過「防溺水宣導」、「勸導危險戲水行為」，以降低溺水事故發生率。 2. 運用新聞媒體、廣播電台、電子看版、跑馬燈、臉書社群平台或以張貼海報方式辦理各項防火(災)教育宣導，以降低火災發生率，保障市民生命財產安全。 3. 利用各種機會(員工組訓、里民大會、防火宣導等)執行救護宣導，並製作救護宣導資料、影片等，利用大型活動率員實施心肺復甦術教學及介紹 119 系統，以提高民眾對緊急救護之正確認知。	災害搶救科 火災預防科 緊急救護科
	(四)權衡服務措施的必要性，以及投入成本與產	1. 辦理「家用液化石油氣供氣定型化契約範本」液化石油氣業者辦座談會，宣導此政	危險物品管理科

	<p>出效益間的合理性，重視服務的制度化及持續性。</p>	<p>策，並請各大、中、分隊利用防火宣導機會，加強對於一般民眾宣導。</p> <p>2. 加強「防範一氧化碳中毒」燃氣熱水器遷移補助政策及相關事項宣導。</p> <p>3. 加強爆竹煙火相關法令對本市廟宇、爆竹煙火未達管制量之販賣場所及一般民眾發放宣導單宣導，以強化爆竹煙火安全管理暨落實維護公共安全。</p>	<p>危險物品管理科</p> <p>危險物品管理科</p>
--	-------------------------------	---	-------------------------------

伍、推動及管考

- 一、由本局各科、室、中心、大隊主管組成本局服務工作推動小組，且各派 1 員擔任業務窗口，配合市府年度考核作業，辦理行政院「政府服務獎」推薦參獎事宜。
- 二、各科、室、中心、大隊依本計畫實施要項自行檢視為民服務工作辦理情形，運用局務會議適時檢討改進為民服務工作，由秘書室列管與追蹤各項工作進度。
- 三、配合市府辦理年度政府服務獎評獎期程，完成成果檢核及彙整。
- 四、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充。