

高雄市政府經濟發展局 110 年度提升服務執行計畫

壹、計畫依據

- 一、行政院函頒之「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 110 年 1 月 5 日高市府研發字第 11030001300 號函修訂之「高雄市政府提升服務實施計畫」。

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

高雄市政府經濟發展局

肆、計畫內容

執行要項(具體措施)		執行重點(實施方法)	執行單位
訂定「提升服務計畫」	訂定機關年度提升服務品質執行計畫，具體規劃為民服務工作。	依據「政府服務躍升方案」及「高雄市政府提升服務實施計畫」訂定執行計畫，公布於機關網站。	產業服務科 工業輔導科 商業行政科 公用事業科 招商處 市場管理處 秘書室
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. 訂定業務及申辦案件標準作業流程及辦理期限，並將「人民申請案件處理時限」公布於機關網站，確保於處理時限內完成，如超過標準作業期限，主動告知逾期原因及現況。 2. 依據執行經驗，修正計畫作業規則，包含作業要點、申請須知、申請表、行政契約及計畫管理作業手冊等，使計畫	產業服務科 工業輔導科 商業行政科 公用事業科 招商處 市場管理處

		<p>執行更為順利。</p> <p>3. 盤點或檢討各項作業流程及申請表單，推動簡政便民或智能化服務。</p>	
	<p>(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，提升服務流程透明度。</p>	<p>1. 服務資訊公開透明，公開承辦單位及電話，並提供服務法規、申辦標準作業流程、應備表件、填寫範例等，便利民眾查閱。</p> <p>2. 除主動告知申請人處理程序外，亦提供案件處理的查詢管道(含電話、網路、現場查詢)。</p>	<p>產業服務科 工業輔導科 商業行政科 公用事業科 招商處</p>
	<p>(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。</p>	<p>1. 加強員工禮貌服務。不定期辦理民眾對臨櫃服務禮儀及電話禮貌滿意度調查，針對優良櫃臺服務人員進行表揚。</p> <p>2. 申辦動線規劃妥適，符合民眾使用習慣。機關人員或志工於現場主動招呼民眾，協助民眾檢查攜帶證件是否齊備或告知標準程序，並引導民眾至正確櫃臺或場所辦理。</p> <p>3. 提供申辦書表(含填寫範例)、宣導資料及文具用品，且有使用說明，並隨時補充。</p> <p>4. 進行環境美綠化及提供舒適、明亮、整潔、具特色的洽公場所，符合民眾需求及肯定。</p> <p>5. 不定期辦理服務設施及洽公環境檢查。</p> <p>6. 雙語或多語標示服務。</p>	<p>產業服務科 工業輔導科 商業行政科 公用事業科 招商處</p>

	(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。	本局積極參與市府辦理「市府創新案件評選」、「政府服務獎」或國際性評獎，藉由參獎自我努力及學習。	產業服務科 工業輔導科 商業行政科 公用事業科 招商處 市場管理處
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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 自本局各項民眾建言管道中，依據民眾需求、及建議事項轉化服務措施，進行後續執行效益評估，並據以持續的檢討改進。 2. 參與市府辦理「青年參與式預算」，透過對話溝通方式，導入民間觀點，創造與民間協力合作契機。 3. 善用法人、學校等民間團體，透過群眾智慧，以產官學研協力方式，推動公共服務。 	產業服務科 工業輔導科 商業行政科 公用事業科 招商處 市場管理處
	(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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 主動蒐集輿情報導，倘有報導市府施政消息與事實不符時，儘速查明原委，務必在第一時間對外澄清，設下停損點，快速回應不實輿論以導正社會視聽。 2. 於網站建立「常見問題」，提供民眾意見及回應內容。 	產業服務科 工業輔導科 商業行政科 公用事業科 招商處 市場管理處
	(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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 不定期辦理問卷調查，並強化問卷內容之公正性、測量方式之妥當性及評價結果客觀性。 2. 針對問卷結果提出改善服務措施及執行績效。 	產業服務科 商業行政科 市場管理處
	(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾	本局有各項民眾建言管道(例如：1999、首長信箱	產業服務科 工業輔導科

	解決問題。	等)，接受人民建議及陳情，並於接獲案件立即轉知承辦單位處理，管制追蹤。	商業行政科 公用事業科 招商處 市場管理處 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. 單一窗口服務全功能程度。 2. 縮短民眾現場申辦等候時間及線上申辦、書面申請處理時間。 3. 加強櫃臺服務人員處理各項申辦案件統合運用知能，建立櫃臺人員輪調制度，均衡各櫃臺承辦業務。	產業服務科 工業輔導科 商業行政科 公用事業科 招商處
	(二) 衡酌實際需求，開發線上申辦及跨平臺通用服務，增加民眾使用意願。	1. 針對民眾需求提供線上服務項目，例如：申辦、網路繳費、取件通知及查詢等服務，方便民眾使用。 2. 研議逐年提升線上申辦業務使用率。 3. 於本局網站可連結至相關主題網頁，提供涉及本局公開資訊(如：既有工業管線圖資、公有市場蔬果行情等)，俾利民眾查詢。	工業輔導科 商業行政科 公用事業科 市場管理處
	(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。	政府資訊資源共用共享本局工廠、商業及公司登記及運用「全國商工行政服務入口網」，以政府一體的概念，整併跨單位、跨機關、跨中央及地方政府間服務流程，提供全程整合服務、並集結跨機關資源共同推動。	工業輔導科 商業行政科
	(四) 關注社經發展新趨	1. 本局有各項民眾建言管	產業服務科 工業輔導科

	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>道(例如：1999、首長信箱等)，接受人民建議及陳情。</p> <p>2. 本局網站提供業務相關網站、活動資訊及相關facebook 連結供民眾反映意見。同時提供市府網站等相關網站連結，便利民眾即時獲取資訊。</p> <p>3. 持續優化網站環境，提供更符合民眾需求之介面。</p>	商業行政科 公用事業科 招商處 市場管理處 秘書室
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。	<p>1. 本局重視性別平等及友善國際環境營造，提供雙語或多語標示服務設施及引導資訊。</p> <p>2. 本局辦理之高雄市重大投資案件推動小組、協助勞工局審查幸福移居津貼等，突破現行機關間之隔閡，從政府服務資源整合及共享角度出發，規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務。</p>	產業服務科 工業輔導科 商業行政科 公用事業科 招商處
	(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。	針對本局部分規費辦理委外廠商開發由便利商店代收，便利民眾繳納手續費。	市場管理處
	(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。	提供民眾網路申辦服務(如公司、商業申請、動產擔保交易登記)，包括線上申辦、線上繳費、取件通知及查詢等服務，利用資訊網路管道提供民眾便利、彈性服務。	商業行政科 工業輔導科
五、開放政府	(一)建構友善安全資料	1. 依據「政府資訊公開法」	產業服務科

<p>透明治理，優化機關管理創新</p>	<p>開放環境，落實資料公開透明，便利共享創新應用。</p>	<p>第7條規定，將應主動公開政府資訊，置於網站「主動公開資訊」專區。(包含機關基本資料、自治法規、執行計畫、服務措施、出版品資訊、施政計畫、施政綱要)。</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. 實體資訊內容與網站資訊內容提供的正確性。 3. 資訊標題與內容一致：所有資料的網站超連結皆有效且正確；引用他人資料要標明來源出處或版權，並提供連結。 4. 即時或定期更新一般實體資訊或網站資訊。 5. 機關網站需符合「身心障礙者權益保障法」第52條之2要求，取得認證標章。 	<p>工業輔導科 商業行政科 公用事業科 招商處 市場管理處 秘書室</p>
	<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>辦理與民眾悠關的重大或爭議性議題時，透過公民參與、公聽會等方式，廣邀民眾，協同解決問題。</p>	<p>產業服務科 工業輔導科 市場管理處 公用事業科 招商處 市場管理處</p>
	<p>(三)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>本局落實分層負責，適時檢討及調整分層負責明細表，朝減章、減紙、簡政又便民的方向推動。</p>	<p>產業服務科 工業輔導科 商業行政科 公用事業科 招商處 市場管理處</p>

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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 跨域整合提升商圈多元發展。媒合體感科技或其他新興技術產業業者與商圈，透過新興技術的導入及拓展，在商圈特色化外同時優化商圈各項服務內容及品質。 2. 推動青銀共創，善用退休人士專業知識，結合在地企業與大學產學合作，引進創新技術與傳承知識經驗，協助青年創業與產業轉型。 3. 本局為落實管線安全管理，擬將現有管線二維圖資精進，建置三維圖資，藉此找出高風險位置或管線座標資料。 	產業服務科 商業行政科 公用事業科
	(二)善用法規調適、資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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 適時檢討民眾申辦流程，精進工廠及公商登記時效。 2. 提供民眾網路申辦服務(如公司、商業申請、動產擔保交易登記)，包括線上申辦、線上繳費、取件通知及查詢等服務，利用資訊網絡管道提供民眾便利、彈性服務。 	商業行政科 工業輔導科
	(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。	本局運用志願服務志工推動公共服務(節電、工商登記等)，另結合市場自治會及管委會辦理登革熱防治工作。	商業行政科 市場管理處 公用事業科

	<p>(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。</p>	<p>1. 機關視財源額度進行權管場域環境設施改善，並活化閒置空間，提供更舒適及安全的環境，致力於提升民眾滿意度品質、創造政府及機關正面形象，或社會正面影響。</p> <p>2. 檢核機關內部人力、物力、時間(如業務案件數量)以規範合理之辦理天數，提升行政效率。</p>	<p>市場管理處 招商處 工業輔導科</p>
--	--	---	--------------------------------

伍、管制考核

一、平時查核：結合業務報告(會議)確實檢討改進為民服務工作。

二、年度查核：配合本府辦理「政府服務獎評獎實施計畫」評獎期程，自行規劃辦理審核作業。

陸、其他：本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。