

高雄市政府工務局道路養護工程處115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「政府服務獎評獎實施計畫」。
- 二、高雄市政府提升服務實施計畫。
- 三、高雄市政府工務局提升服務執行計畫。

貳、計畫目標

- 一、簡化申辦流程，效率效能並重。
- 二、整合服務資源，探查民意趨勢，貼近民意需求。
- 三、導入創新服務方式，使民眾享有專業、便捷及高效率之服務。
- 四、運用科技簡化流程，建構數位治理，提供智慧服務。

參、實施對象

本處各科隊室。

肆、計畫內容

工作要項		工作重點	業務單位
訂定「提升服務計畫」	訂定機關年度提升服務計畫，具體規劃為民服務工作。	依據工務局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。	綜合企劃科
一、完備基礎服務項目並注重服務特性差異化	(一) 建立標準作業流程，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。	標準作業流程 (sop) 訂定各項申辦案件（臨櫃、電話或網路）標準作業流程，並公布於機關網站或服務場所。	各科隊

<p>服務及時、一致性</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 訂定申請案件的處理期間，並於辦理時限內完成。 2. 案件處理超過標準作業期限需主動告知申請人，包含逾期原因、辦理現況、預計完成時間。 3. 定期追蹤與分析案件處理情形，維持服務措施處理的一致性。 	各科隊
<p>服務人員專業</p> <p>注重服務人員專業及態度，熟稔服務流程及相關法規。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 對於民眾臨櫃或電話諮詢，能提供正確、迅速、親切、一次完整告知的精確服務，避免重複洽詢申辦。 2. 強化服務人員專業及受理案件處理能力，維持服務品質的一致性。 	各科隊室
<p>檢討流程與作業方式</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 定期檢查或檢討各項作業流程及表單，整併或減少民眾應檢附的文件種類（如申請表、同意書、授權書、證明書或謄本等）。 2. 盤點檢討不合時宜法規與管理措施，推動簡政便民或數位化、智慧化服務。 3. 以「行動數位線上申辦」為目標，檢討各項服務流程。 	各科隊

<p>(二) 提供民眾易讀易懂易用的服務申辦資訊與進度查詢管道等，提升服務流程透明度。</p>	<p>服務資訊公開透明</p> <p>於服務場所及本處網站主動公布服務項目、業務承辦窗口、服務法規、申辦標準作業流程、應備表件、填寫範例等，並以簡明、易讀易懂及易用之形式呈現，方便民眾查閱或運用。</p>	綜合企劃科
	<p>案件查詢管道</p> <p>提供受理案件多元查詢管道，如現場、電話、網路、行動裝置或案件公告等，方便民眾查詢案件處理進度；或以電子郵件、簡訊主動傳送給申辦人。</p>	各科隊
<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>服務設施合宜程度</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 以隔間概念、友善環境方式規劃節能衛生洽公環境及便捷服務動線，並綠化辦公廳舍。 2. 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。 3. 提供正確的雙語引導標誌，包含服務單位、項目、人員、設施及引導方向等。 4. 設置合宜服務設施，如服務空間規劃、洽公櫃檯、書表填寫範例、輔助性用具（眼鏡、筆等）、等候區及其他如提供口罩或酒精等防疫物資或「創意性服務設施」等。 5. 每年至少辦理洽公環境設備檢查 1 次，適時更新改善。 	綜合企劃科

<p>網站使用便利性</p> <p>本處網站應以使用者為導向設計，版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 提供多元及便利的資訊檢索服務。 2. 網站網頁應以中、英文呈現，並確保網站內容的正確性及連結有效性。 3. 通過無障礙網站標章認證。 4. 匯集常用相關連結於網站首頁圖標（如本局官網、雄工夫等），提高使用便捷性。 5. 配合本處官網或專題網站（如雄工夫）對外宣傳時，提供網址QR code，方便民眾以行動裝置直接掃描進入網站。 	<p>綜合企劃科</p>
<p>服務行為友善性</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 注重服務人員臨櫃、電話服務時的友善態度及禮貌。 2. 配合「電話服務品質及禮貌測試」據以改善。 	<p>各科隊室</p>
<p>民眾臨櫃洽公的便利性</p> <p>主動招呼臨櫃民眾並提供諮詢服務，協助備齊所需文件，並引導至正確場所完成申辦程序。</p>	<p>各科隊室</p>

	<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。</p>	<p>鼓勵創新研究 鼓勵同仁多元學習，關注時代與國際相關趨勢，提升創意思考能力。</p>	各科隊室
		<p>進行標竿學習 透過實地參訪觀摩向國內外績優機關進行標竿學習。積極參加國家卓越建設獎、建築園冶獎、健康城市暨高齡友善城市獎或國際性評獎等等，藉由參獎設定標竿自我躍升。</p>	各科隊
		<p>運用資訊科技工具 運用跨資料庫數據或雲端等科技，優化服務品質。</p>	各科隊室
<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，提供符合需求的服務。</p>	<p>建置公民參與多元管道 與民眾攸關之重大議題，如道路改善、人行道建置改善等，適時運用多元管道，透過如召開座談會、說明會或工作坊等方式，蒐集民眾需求與意見，或邀請共同參與服務設計，及協同解決問題。</p>	各科隊
		<p>善用公私協力或導入社會資源 利用民間網路社群資源或既有實體部門，針對公共議題，邀請協力合作。如積極鼓勵各界認養人行道。</p>	各科隊

<p>(二) 善用各類意見調查工具與機制，蒐集民眾對於服務的需求或建議，適時調整服務措施。</p>	<p>多元化陳情管道 利用多元化陳情管道，包括首長信箱或工務通報平台等功能，蒐集民眾意見。</p>	各科隊
	<p>輿情回應機制 每週提報首長會報，檢討新聞稿內容並適時發布與回應，讓民眾瞭解工務建設成果。</p>	各科隊
	<p>服務大數據分析 以市府1999線上即時服務系統資料進行陳情型態等相關數據統計分析，並提供權管單位作為執行業務改善之參考。</p>	各科隊
	<p>蒐集常見問題 (FAQ) 將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。</p>	各科隊
<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>滿意度調查 機關應根據服務對象及類型的不同，設計與執行合適的一般性業務或專案滿意度調查，以瞭解民眾對機關及各項服務措施的感受。</p>	各科隊室
	<p>民調要符合信度及效度 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、調查結果分析等。</p>	各科隊室

	<p>(四) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。</p>	<p>傾聽回應民眾意見 依據「高雄市政府及所屬機關處理人民陳情案件要點」作業規定，追蹤管制回覆期限，並定期檢討回覆內容。</p>	各科隊
<p>三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度</p>	<p>(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。</p>	<p>減除申辦案件需檢附之書表謄本 儘量運用電子查驗，取代民眾檢附紙本佐證資料，提升民眾洽公便利性。</p>	各科隊室
		<p>提高業務申辦便捷度 網頁設計利於行動裝置瀏覽，提高行動化服務。</p>	綜合企劃科
	<p>(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。</p>	<p>開發線上申辦服務 針對業務需求開發可供線上申辦項目，提高民眾使用方便性。</p>	各科隊
		<p>強化跨平台通用服務，增加使用意願 針對申請案件提供線上下載申請書，並提供 ODF 開放格式以便於民眾利用。</p>	各科隊
	<p>(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。</p>	<p>政府資訊資源共用共享 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，並擴增平臺使用機關數量及服務項目，朝免附書證或紙本等簡化流程方向推動。</p>	各科隊

		<p>提升電子認證使用率 善用網路資訊科技、跨機關線上查核機制，例如運用都市計畫地理資訊系統、土地使用分區電傳系統、地政電傳系統等網路查證或直接下載證明電子檔。</p>	各科隊
	<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>服務成長及優化 機關應運用優勢克服劣勢，考量機關任務、服務對象屬性、資源可運用程度後，排除各項不利因素達成服務目標，例如落實路平精進道路品質。</p>	各科隊室
		<p>智慧治理 針對公共設施及事務積極建立如數位或雲端服務等，以便管理運用。</p>	各科隊
		<p>加強服務行銷 運用官網、臉書、直播、網站搜尋引擎（如關鍵字）等強化政策、服務或活動行銷。</p>	各科隊
<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>分眾適性（客製化）服務 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、銀髮族等等特殊族群合宜的專屬性服務設施。如人本通行空間建置等。</p>	各科隊室

	(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。	延伸服務據點 善用地社會資源，推動政府服務業務，例如社區、民間社團（NGO）、便利超商、學校等通路、據點、人力等資源，協助政府服務訊息擴散或申辦服務。	各科隊
		服務可近性 關注服務對象屬性、居住地區差異及數位落差情形，運用多元策略如透過網路、1999 市民專線等，廣泛服務民眾；並提供線上資料查詢等網路服務，便利遠距民眾需求，促進服務可近性。	各科隊
		遠距科技服務或行動網絡服務 考量遠距民眾需求，應用數位科技提供遠距服務，如提供行動系統等。	各科隊
五、開放政府之透明治理，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。	政府資訊公開 依「政府資訊公開法」第 7 條，主動公布相關資料於機關網站。	各科隊室
		資料開放、共用共享 配合政府推動開放資料政策，提供多項業管資料公開於相關開放資料平台，開放民眾、企業或學術機構進行後續加值運用。	各科隊室

	<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>公民參與 與民眾攸關的重大議題如道路或人行道改善等事項，透過如說明會、座談會等多樣方式廣邀民眾參與表達訴求。</p>	<p>各科隊</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>精實內部作業 機關聚焦核心業務，簡化流程推動服務創新。適時檢討分層負責明細表，減章便民精進服務。</p>	<p>各科隊室</p>
		<p>導入智慧化管理精神 善用5G 通訊或雲端等資訊科技進行公共服務智慧化管理。</p>	<p>各科隊室</p>
<p>六、掌握社經之發展趨勢，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>規劃社會關懷服務 關注服務對象社會經濟背景，解決地域、年齡、性別、族群等因素所造成之服務機會落差，促進社會包容及資源平衡使用。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 透過法規調適及流程簡化，務實解決服務或公共問題。 2. 運用公私協力或結合民間資源，落實關懷服務。 3. 因應地域特性與服務需求，推動人行環境無障礙等，提供服務在地化。 	<p>各科隊室</p>
		<p>發掘關鍵問題 問題界定考量影響民眾（利害關係人）的重要性並連結當前社經發展脈絡。</p>	<p>各科隊室</p>

	<p>善用分析規劃工具 透過多元管道蒐集服務對象意見後進行專案規劃，妥適運用分析工具釐清界定，精確解決服務或公共問題。</p>	各科隊室
<p>(二) 善用法規調適、資通訊技術及流程簡化，擴大本機關或第一線機關服務措施的運作彈性。</p>	<p>善用資通訊技術以簡化流程</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 適時檢討及修改現有的法規，以及簡化內外部作業流程。 2. 善用資通訊技術建置線上服務系統，或運用行動裝置、雲端運算、巨量資料分析、智慧管理等技術，擴大機關與業務相關單位服務措施的運作彈性，提升服務效率。 	各科隊室
<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。</p>	<p>整合服務功能，創新智慧服務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 以人為本，運用創新科技客製民生服務，提升為民服務效率。 2. 推動數位化線上查詢，促進資料整合隨處可用。 	各科隊
	<p>數位創新增值運用 民生攸關之政府業務，連結政府及民間巨量資料，公私協力解決民眾關切問題。運用數位科技整合跨機關業務流程，創新為民服務模式。</p>	各科隊室
<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>服務永續 服務措施能持續運作，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>	各科隊室

伍、推動及管考

一、平時查核

- (一) 配合本局依所訂工作計畫加強辦理，定期進行平時測試及查核。
- (二) 除配合本局考核、訪查與輔導外，平時自行管理考核，隨時檢討提升服務品質。

二、提報年度執行成果

次年 3 月將年度成果函送本局彙送本府研考會。

- ### 三、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、本府提升服務實施計畫、本局提升服務執行計畫或實際需求適時修正之。