

高雄市政府工務局道路養護工程處 113 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113年度提升服務執行計畫。

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。	各科隊室

		<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。 	<p>各養護工程隊 綜合企劃科</p>
		<p>服務人員專業</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 注重服務人員專業及態度，熟稔服務流程及相關法規。 2. 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。 3. 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。 	<p>各科隊室</p>
		<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。 	<p>各科隊室</p>

	<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 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>	<p>綜合企劃科</p>
		<p>案件查詢管道 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>	<p>各科隊</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>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 	<p>綜合企劃科</p>

		境設備檢查 1 次，適時更新改善。	
		網站使用便利性 1. 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。 2. 提供多元及便利的資訊檢索服務。 3. 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。 4. 通過無障礙網站標章認證。 5. 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。 6. 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瞄進入網站。	綜合企劃科
		服務行為友善性 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。	綜合企劃科
		民眾臨櫃洽公的便利性 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。	綜合企劃科

	(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。	鼓勵創新研究 鼓勵同仁多元學習，提升創意思考能力。	各科隊室
		持續與國際接軌 持續於國際性研討會交流發表，與國際相關專業團體簽訂合作備忘錄等，提升機關市政創新能力。	各科隊室
		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。	各科隊室
		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。	各科隊室
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，提供符合需求的服務。	建置公民參與多元管道 改善道路及與民眾攸關的重大議題，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，賦予民眾共同參與的機會。	各科隊室

		<p>善用公私協力或導入社會資源</p> <p>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>	各科隊室
(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>多元化陳情管道</p> <p>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>	各科隊室
		<p>輿情回應機制</p> <p>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>	各科隊室
		<p>服務大數據分析</p> <p>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>	各科隊室
		<p>蒐集常見問題 (FAQ)</p> <p>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>	各科隊室
		<p>滿意度調查</p> <p>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
(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。			各科隊室

		<p>民調要符合信度及效度</p> <p>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</p> <p>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>	綜合企劃科
<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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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>	各科隊室
		<p>強化跨平台通用服務，增加使用意願</p> <p>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>	綜合企劃科

	<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>	<p>綜合企劃科</p>
	<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>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>	<p>綜合企劃科</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>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>	<p>各科隊室</p>
		<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>	<p>各科隊室</p>
		<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>	<p>各科隊室</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</p>	<p>各科隊室</p>

		專屬性服務設施。如通學道友善環境營造等。	
	(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 善用在地社會資源，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。	各科隊室
		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。	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。	各科隊室
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。	綜合企劃科
		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。	綜合企劃科

	<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，透過說明會、座談會、公聽會等多樣方式廣邀民眾參與表達訴求。</p>	各科隊室
	<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>	各科隊室
		<p>導入智能化管理精神 善用5G 通訊或雲端等資訊科技進行公共服務智能化管理。</p>	各科隊室
<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，促進社會包容及社會資源衡平使用。</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。 	各科隊室
		<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>	各科隊室

		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。	各科隊室
	(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。	善用資通訊技術以簡化流程 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、物聯網、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
	(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。	整合服務功能，創新智慧服務 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。	各科隊室
		數位創新加值運用 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。	各科隊室
	(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。	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。	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 1 月提送年度成果函送工務局彙整後併送本府研考會。

- 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。