

高雄市政府工務局養護工程處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、建構「水」與「綠」城市空間，融入環保及人文美學元素，提昇城市競爭力。
- 二、整合服務資源，探查民意趨勢，導入創新服務方式，使民眾享有專業、便捷及高效率之服務。

參、實施對象

本處各科室隊廠。

肆、計畫內容

| 工作要項 (內容/同本執行計畫執行要項) | 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 |
| | (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 | 1. 訂定標準作業流程(SOP) 訂定申辦案件SOP，內容包括流程步驟、說明、流程圖、檢具文件、核辦時 |

| | | | |
|--|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| | 確性，並適時檢討 改進流程與作業 方式。 | 限、查閱、追蹤方式 等。 SOP 登載於機關網站 (或 APP)、服務場 所，提供民眾申辦時 參閱。 | |
| | | 2. 提升服務專業能 力 注重服務人員專業 及態度，熟稔服務流 程及相關法規，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；適 時辦理研習，讓服務 能力與時俱進。 | 各科室隊廠 |
| | | 3. 簡政便民服務 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、證件正影本、 謄本等。 盤點檢討現階段不 合時宜法規與管理 措施，推動無紙化簡 政便民服務。 | 各科室隊廠 |
| | | 4. 推廣「非臨櫃辦 理」服務 運用「線上申辦」或 「臨櫃收件續處案 件」方式，減少民眾 臨櫃辦理等待時間。 | 工程管理科 |

| | | | |
|--|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| | (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。 | 1. 服務資訊公開透明 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、應備表件、書表範例等。 | 工程管理科 秘書室 |
| | | 2. 申辦案件多元化查詢管道 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。 | 各養護工程隊 秘書室 |
| | | 3. 逾期主動告知服務 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申請人逾期原因、辦理情形,預計完成時間。 | 各養護工程隊 |
| | (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。 | 1. 臨櫃主動引導服務 主動招呼臨櫃民眾提供服務,協助備齊所需證件,並引導至正確櫃台完成申辦程序。 | 秘書室 |

| | | | |
|--|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| | | 2. 檢覈服務行為友善性 定期辦理「電話服務品質及禮貌測試」據以改善。 | 秘書室 |
| | | 3. 服務設施合宜程度 以友善環境方式規劃節能洽公環境及便捷服務動線，及綠化辦公廳舍。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。 | 秘書室 |
| | | 4. 定期維護設施 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 |
| | | 5. 網站使用便利性 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。 | 工程管理科 |
| | | (五)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. 持續與國際接軌 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，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。 |
| | 2. 鼓勵標竿學習 透過實地參訪觀摩向國內外績優機關進行標竿學習。積極參加政府服務獎、建築園冶獎、健康城市 | 各科室隊廠 | |

| | | | |
|--------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| | | 暨高齡友善城市獎或國際性評獎，藉由參獎設定標竿自我躍升。 | |
| 二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求 | (一)納人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。 | 1. 建置公民參與多元管道 改善道路、開闢及改善公園綠地等與民眾悠關的重大議題，適時運用多元管道，如透過首長信箱、座談會、公聽會等方式，蒐集民眾需求與意見；或邀集民眾共同參與設計。 | 各科室隊廠 |
| | | 2. 善用群眾外包或社會資源 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全市公園綠地、兒童遊戲場、路(園)燈及人行道。 | 各科室隊廠 |
| | (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。 | 1. 多元化陳情管道 強化機關陳情管道，包括首長信箱、工務通報平台或APP、FB等功能，針對民眾意見及抱怨，檢討改進妥善回應。 | 各科室隊廠 |
| | | 2. 輿情回應機制 每周提報首長會報，檢討新聞稿內容並適時發佈與回應，讓民眾瞭解工務 | 各科室隊廠 |

| | | | |
|--|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|---------|
| | | 建設成果。 | |
| | | 3. 更新常見問題集 (FAQ) 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。 | 工程管理科 |
| | | 4. 大數據分析 以社群網站或市府1999陳情系統資料進行陳情型態、地域分佈…等相關數據統計分析，做為未來改善之參考。 | 各科室隊廠 |
| | (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。 | 1. 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。 | 四維養護工程隊 |
| | | 2. 民調要符合信度及效度 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、調查結果分析等。 | 四維養護工程隊 |
| | | 3. 滿意度調查結果回饋業務 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 | 四維養護工程隊 |

| | | | |
|--------------------------|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| | | 檢討與改善，回饋於業務，持續精進。 | |
| 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。 | 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。 | 各科室隊廠 |
| | (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. 線上申辦服務 針對業務需求開發及利用線上申辦項目，例如自拍速必修系統，提高民眾使用方便性。 | 各科室隊廠 |
| | | 2. 逐年擴展線上服務項目 針對申請案件，提供線上下載申請書並提供ODF開放格式以方便於民眾利用。 | 工程管理科 |
| | | 3. 行動化主題服務網頁 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：「貼心e服務」、「資料開放平台」或其他主題網頁專區，方便民眾下載使用。 | 工程管理科 |
| | (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. 善用本府跨機關便民服務資訊平臺 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 | 工程管理科 |

| | | | |
|--|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| | | 機關數及服務項目，朝免附書證或紙本、簡化流程方向推動。 | |
| | | 2. 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。 | 工程管理科 |
| | | 3. 設置主題專區 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：路燈及園燈認捐專區…等。 | 工程管理科 |
| | (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。 | 1. 多元網路參與管道 提供多元網路民意表達或市政參與管道，例如首長信箱、速必修等，提供民眾反映意見。 | 秘書室 |
| | | 2. 市府網站 Web2.0 專區 高雄市養護查報系統已連結至高雄市政府全球資訊網 Web2.0 專區，提供巡查人員友善網路溝通環境。 | 工程管理科 |
| | | 3. 物聯網或區塊鏈等智慧治理 | 工程管理科 |
| | | | |

| | | | |
|--------------------------|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| | | 公共設施及事務(例如：道路、路燈巡查…)，積極建立公共服務物聯網或區塊鍵，以便管理運用。 | |
| 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。 | 分眾服務設施 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..等特殊族群合宜的專屬性服務設施。例如公園及通學道友善環境營造等。 | 各科室隊廠 |
| | (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。 | 善用社會資源延伸服務據點 善用地社社會資源，推動政府服務業務；如社區、民間社團(NGO)、便利超商、學校...之通路、據點、人力等資源，協助政府服務訊息擴散。 | 各科隊 |
| | (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，以數位科技提供遠距服務，如提供電話、傳真、視訊、Skype、行動系統等。 | 各科隊 秘書室 |
| 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 | 1. 政府資訊主動公開 依「政府資訊公開法」主動公開各項政 | 工程管理科 |

| | | | |
|------------------------------------------|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| | 新應用。 | 府資訊。 | |
| | | 2. 政府資料開放運用 配合政府推動開放資料政策，提供多項業管資料，例如：養護公園資訊，公開於高雄市政府開放資料平台，開放民眾、企業或學術機構進行後續加值運用。 | 工程管理科 |
| | | 3. 網站資料連結正確性 機關網站、網頁以中、英文呈現，資料定期更新維護，避免有錯誤、過期資訊或連結無效等情形。 | 工程管理科 |
| | | 4. 無障礙網站認證 機關網站應符合無障礙規範之要求，並取得認證標章。 | 工程管理科 |
| | (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。 | 公民參與 與民眾悠關的重大議題，例如道路改善、公園綠地開闢及改造等與民眾悠關的重大議題，透過座談會、公聽會、工作坊等方式，廣邀民眾參與。 | 各科室隊廠 |
| (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。 | 簡化流程，簡政便民 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。 | 人事室 | |
| 六、掌握社經發 | (一)主動發掘關 | 對於公共服務、市政 | 各科室隊廠 |

| | | | |
|--------------|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 展趨勢，專案規劃前瞻服務 | 鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。 | 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，或運用系統工具分析變化趨勢，了解民眾或利害關係者的意見與發酵強度，據以釐清問題、界定問題範疇。 運用政策工具(例如法規調適、流程簡化、跨機關整合、資料開放共享、引進社會資源、資通訊等)，力求確實解決服務或公共問題。 | |
| | (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. 運用線上服務系統 擴展網路申辦服務項目，包括民眾線上陳情、線上申辦、線上繳費、預約服務等方式之服務，提供民眾便利、彈性服務。 | 各科室隊廠 |
| | | 2. 雲端應用服務 運用雲端科技，提供不限場域、時間、實體設施的服務。 | 工程管理科 |
| | | 3. 智慧辦公 以行動服務、物聯網、BI 商業智慧系統或運用 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。 | 工程管理科 |

| | | | |
|--|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| | (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。 | 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。 | 各科隊 |
| | | 2. 善用群眾智慧 透過多元網路參與管道,匯集群眾智慧或群眾外包力量,協助解決市政問題。 | 各科隊 |
| | (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 在機關本身產出更好、更有效率、更便利服務之餘,致力於對外有成本降低(或收入增加)、人力/物力減少、環境改善的效益,或可創造政府正面形象,或社會正面影響與價值者。 | 各科室隊廠 |
| | | 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、前瞻性、協調性的提升。 | 各科室隊廠 |
| | | 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 | 各科室隊廠 |
| | | | |

| | | | |
|--|--|--------------------------------------------------------------|-------|
| | | 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。 | |
| | | 4. 服務持續性及擴散性 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。 | 各科室隊廠 |

伍、管制考核

一、平時查核：

- (一)配合一級機關依所訂工作計畫加強辦理，定期進行平時測試及查核。
- (二)除配合一級主管機關之考核、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

- (一)108年1月提送年度成果函送工務局彙整後併送本府研考會。
- (二)當年度經獲市府推薦參與行政院「政府服務獎」機關，得以參獎申請書替代年度成果。

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或實際需求適時修正。