

## 高雄市政府工務局養護工程處 108 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 108 年 3 月 12 日高市府研發字第 10830173300 號函頒「高雄市政府提升服務實施計畫」。
- 三、高雄市政府工務局 108 年 3 月 22 日高市工務秘字第 10832300600 號函頒「高雄市政府工務局提升服務執行計畫」。

### 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		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。	依據行政院「政府服務躍升方案」及市府實施計畫訂定本局執行計畫，並由所屬訂定工作計畫，據以推動。計畫經審定後公開於機關網站。	秘書室
一、完備基礎服務項目，注重服務特性	(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	業務標準作業流程(sop) 訂定各項申辦案件(臨櫃、電話、網路)標準	各科室隊廠

差異化	件處理的正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。	作業流程，並公布於機關網站或服務場所。	
		<b>服務及時、一致性</b> 1. 訂定申辦案件的辦理期限，並於處理時限內完成。 2. 案件處理超過標準作業期限，主動告知申請人，逾期原因、辦理現況、預計完成時間。 3. 定期追蹤分析案件處理情形，維持服務措施處理的一致性。	各養護工程隊 秘書室
		<b>服務人員專業</b> 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. 適時辦理研習，讓服務能力與時俱進。	各科室隊廠
	<b>檢討流程與作業方式</b> 1. 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、證明文件、謄本等)。 2. 盤點檢討不合時宜法規與管理措施，推動簡政便民或智能化服務。	各科室隊廠	
	(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。	<b>服務資訊公開透明</b> 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	工程管理科 秘書室

		用。	
(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。		<b>案件查詢管道</b> 提供受理案件多元查詢管道，例如現場、電話、網路、行動裝置，案件公告等，方便民眾查詢案件處理進度。或以 email、簡訊主動傳送給申辦人。	<b>各養護工程隊 秘書室</b>
	<b>服務設施合宜程度</b> 1. 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。 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、設施及方向引導。 4. 設置合宜的服務設施，例如、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)、等候區等。 5. 每年至少辦理洽公環境設備檢查 1 次，適時更新改善。	<b>秘書室</b>	
	<b>網站使用便利性</b> 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服務。 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有效連結。 4. 通過無障礙網站標章認證。	<b>工程管理科</b>	

		<p>5. 匯集相關服務於工務專區主題網頁(例高雄單車地圖 APP 服務、Web 2.0 )，提高使用便捷性。</p> <p>6. 配合本局官網或專題網站(如雄工夫)對外宣傳行銷時，應提供網址 QR Code，方便民眾以行動裝置掃描進入網站。</p>	
		<p><b>服務行為友善性</b></p> <p>1. 注重服務人員友善態度，及臨櫃、電話服務禮貌。</p> <p>2. 定期辦理「電話服務品質及禮貌測試」據以改善。</p>	秘書室
		<p><b>民眾臨櫃洽公的便利性</b></p> <p>主動招呼臨櫃民眾提供諮詢服務，協助備齊所需證件，並引導至正確櫃台完成申辦程序。</p>	秘書室
	(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><b>1. 持續與國際接軌</b></p> <p>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。</p> <p><b>2. 進行標竿學習</b></p> <p>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，藉由參獎設定標竿自我躍升。</p>	各科室隊廠
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。	<p><b>1. 建置公民參與多元管道</b></p> <p>改善道路、開闢及改善公園綠地等等與民眾攸關的重大議題，適時運用多元管道，如透過召開座談會、公聽會等方</p>	各科室隊廠

		<p>式，蒐集民眾需求與意見；或邀集民眾共同參與設計。</p> <p><b>2. 善用群眾外包或社會資源</b></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全市公園綠地、兒童遊戲場及人行道。</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><b>1. 多元化陳情管道</b></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> <p><b>2. 輿情回應機制</b></p> <p>每周提報首長會報，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> <p><b>3. 服務大數據分析</b></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，並提供權管單位做為執行業務改善之參考。</p> <p><b>4. 蒐集常見問題 (FAQ)</b></p> <p>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。</p>	<p>各科室隊廠</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><b>1. 滿意度調查</b></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> <p><b>2. 民調要符合信度及效度</b></p> <p>有效設計執行滿意度調查時，應符合調查的信</p>	<p>各科室隊廠</p>

		度及效度，包括抽樣方法、樣本數代表性、調查結果分析等。	
	(四) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	<b>傾聽回應民眾意見</b> 依據「高雄市政府及所屬機關處理人民陳情案件要點」相關作業規定，追蹤管制回覆期限，並定期檢討回覆內容。	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。	<b>減除申辦案件需檢附之書表謄本</b> 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。	<b>開發線上申辦服務</b> 針對業務需求開發線上申辦項目，例如自拍速必修系統，提高民眾使用方便性。	各科室隊廠
		<b>強化跨平台通用服務，增加使用意願</b> 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。	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。	<b>政府資訊資源共用共享</b> 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及服務項目，朝免附書證或紙本、簡化流程方向推動。	工程管理科

		<p><b>提升電子認證使用率</b> 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>	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。	<p><b>服務成長及優化</b> 機關運用優勢克服劣勢，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>	道路工程科 各養護工程隊
		<p><b>物聯網或區塊鏈智慧治理</b> 公共設施及事務(例如：智慧路燈)，積極建立公共服務物聯網或區塊鏈，以便管理運用。</p>	路燈工程科
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。	<p><b>分眾適性(客製化)服務</b> 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。</p>	道路工程科 公園工程科
	(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	<p><b>延伸服務據點</b> 善用地社會資源，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或申辦服務。</p>	各科隊
		<p><b>服務可近性</b> 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，促進服務可近性。</p>	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。	<b>遠距科技服務或行動網路服務</b> 考量遠距民眾需求，以數位科技提供遠距服務，如提供視訊、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，便利共享創新應用。	<b>政府資訊公開</b> 依「政府資訊公開法」第7條，主動公布相關資料於機關網站。	工程管理科
		<b>資料開放、共用共享</b> 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
	(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。	<b>公民參與</b> 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。	<b>精實內部作業</b> 機關聚焦核心業務，簡化流程推動服務創新（如路燈編碼精準定位以利檢修）。 適時檢討分層負責明細表，減章便民精進服務。	路燈工程科 人事室
<b>導入智慧化管理</b> 運用物聯網、AI 人工智慧或工業 4.0 智慧管理的精神，導入公共服務。		路燈工程科 工程管理科	
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。	<b>服務規劃-具前瞻全觀思維</b> 對於市政發展重大議題或爭議性問題，透過意見蒐集、界定問題並運用政策工具(例、法規	各科室隊廠



		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)，解決服務或公共問題。	
		<b>發掘關鍵問題</b> 問題界定應以影響民眾(利害關係人)的重要性，連結當前社經發展脈絡考量。 <b>善用分析規劃工具</b> 專案規劃，透過多元管道蒐集服務對象意見後，妥適運用分析工具釐清界定範疇，以精確解決服務或公共問題。	各科室隊廠
	(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。	<b>善用法規調適、資通訊技術以簡化流程</b> 1. 適時檢討及修改現有的法規，以及簡化內外作業流程。 2. 善用資通訊技術，建置線上服務系統，或運用行動裝置、雲端運算科技、巨量資料分析、物聯網、智慧管理等技術，擴大機關、建築業界、營造廠或管線單位服務措施的運作彈性，提升服務效率。	各科室隊廠
	(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。	<b>跨域合作</b> 以政府一體全程服務的概念，整合跨單位、跨機關、跨縣市、跨中央機關服務，並引進民間資源、社會創新及開放社群協作等策略，公私協力解決公共服務問題。例如積極鼓勵各界認養全市公園綠地、兒童遊戲場及人行道。	各科室隊廠
	(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	<b>服務永續</b> 服務措施能持續運作，而非一次性的作為，並	各科室隊廠

	視服務的制度化及持續性。	具有其他機關移植服務的可行性及擴散性。	
--	--------------	---------------------	--

伍、推動及管考

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

109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或實際需求適時修正。