

高雄市政府工務局違章建築處理大隊

101 年度提升服務品質工作計畫

壹、計畫依據：

- 一、行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函頒「政府服務創新精進方案」暨行政院 101 年 3 月 2 日院授研管字第 10123601171 號函「整合服務效能躍升 101 年續階方案」。
- 二、高雄市政府 101 年 3 月 26 日高市府研發字第 10130244600 號函頒修正「高雄市政府提升服務品質實施計畫」。

貳、計畫目標：

- 一、營造生活、生產、生態「三生環境」，建構「水」與「綠」城市空間，融入健康環保及人文美學元素，提昇城市競爭力，實踐永續城市發展目標，再造幸福-新高雄願景。
- 二、整合服務資源，探查民意趨勢，導入創新服務方式，促使民眾在資訊與流程的透明公開下，享有專業、便捷及高效率之服務。

參、實施對象：本大隊各組。

肆、實施內容：

實施要項	工作重點	工作（推動）方法	備註（績效）
一、服務流程，提升服務品質	（一）服務流程便捷性，設置單一窗口服務全功能，加強申辦案件流程簡化。	（1）設置全功能櫃台，推動行政單一窗口服務，規劃行政作業流程。 （2）加強處理申辦案件知能，簡化行政流程，縮短民眾現場申辦等候時間。 （3）建立機關內部或跨機關線上資料查核機制，提高電子認證的使用比例。	

	<p>(二) 便捷服務程序，確保流程透明化。</p>	<p>(1) 於服務場所及機關網站提供案件承辦資訊，包括承辦單位、聯絡電話、標準處理程序及辦理期限等訊息。</p> <p>(2) 建立現場、電話、網路等申辦案件處理進度公開查詢制度。</p> <p>(3) 主動通知及確認民眾申請案件之申辦情形（如電話或網路通知）。</p>	
<p>二、機關形象</p>	<p>(一) 考量民眾洽公便利及實用性，合宜改造服務場所，更新服務設施。</p>	<p>(1) 加強辦公室綠化定期更換盆栽，提供清新、明亮及整潔的洽公環境。</p> <p>(2) 受理申辦案件採平坐之面對面櫃檯作業，縮短彼此距離之親切服務。</p> <p>(3) 辦公處所明確標示方向引導等標示易於辨識，並提供雙語標示服務。</p> <p>(4) 業務主管與第一線承辦人採開放式辦公空間，推行走動式管理及服務。</p> <p>(5) 各項供民眾使用設備，除考量性別主流化外，應於定期檢測維護後加以紀錄，必要時提供使用說明。</p> <p>(6) 建置完善無障礙設施，且維護良好。</p>	

	<p>(二) 建立服務行為友善性與專業性，主動協助民眾申辦，並提供業務諮詢。</p>	<p>(1) 加強勤惰及服務禮儀管理，並依考核績效辦理獎懲。 (2) 妥適規劃申辦動線。 (3) 建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象，主動協助民眾業務諮詢導引服務。 (4) 提昇採購稽核監督作業品質。 (5) 加強電話禮貌服務態度測試，針對缺失定期檢討改進。 (6) 以電話測試或民眾滿意度調查服務人員是否主動、正確提供專業知識、處理流程及要件外，是否一次告知詢問的民眾，避免民眾來回詢問、補件。 (7) 強化同仁職能培訓。 (8) 彙編工作手冊或「常見問題集」(FAQ)，統一標準作業程序，提升同仁服務品質。</p>	
	<p>(三) 服務行銷及有效程度施政宣導；主動參與各項公益事務，擴散政府服務訊息及功能。</p>	<p>(1) 民眾等待之洽公空間，提供宣導品或佈置藝文展覽（如機關重要建設圖片），以提升機關形象。 (2) 主動舉辦各類與業務相關之活動，或結合公益、社區等活動，以鼓勵民眾參與並認同機關作為進行施政宣導。 (3) 提供市政建設行銷文宣線上下載服務。 (4) 適時主動發布新聞稿，俾使民眾了解市政建設措施及執行成果。</p>	
<p>三、建立民眾關係</p>	<p>(一) 提供即時、有效之處理方式，加強民眾服務滿意度。</p>	<p>(1) 定期主動舉辦服務滿意度調查(1次以上)，並依服務滿意度趨勢分析、檢討，便於了解民眾的需求、提供妥適的服務。 (2) 定期統計服務滿意度(1次以上)，以提高分析改善服務措施方向之正確性。</p>	

	<p>(二)重視民眾興革建議及陳情案件，確實依據規定，審慎、迅速、正確處理問題。</p>	<p>(1)設置首長電子信箱、民眾興革意見反映專用信箱、市政建言資訊網站，以了解民眾之需求、建議及抱怨，以進行檢討改進。</p> <p>(2)訂有新聞及輿論回應機制，且能即時進行回應</p> <p>(3)辦理民眾意見處理滿意度調查分析，以提高分析改善服務措施方向之正確性，並將民眾意見需求轉換為服務政策或措施。</p> <p>(4)對民意資訊系統、人民陳情等各界反映案件，嚴謹管制追蹤，落實執行。</p>	
<p>四、資訊提供及檢索服務</p>	<p>主動規劃公開機關基本資料、執行計畫、服務措施等重要資訊。提供資訊內容需正確連結即時更新。</p>	<p>(1)根據政府資訊公開法第7條之規定公開相關資訊於機關網站。</p> <p>(2)公開機關服務措施、機關最新消息活動及其他重要資訊等之資訊，並注意著作權相關規定。</p> <p>(3)訂定網站資料定期更新之標準作業程序(配合本局規定之更新頻率)。</p> <p>(4)確保實體與網站資訊健全完備，並即時或定期更新資訊，確保公佈資訊內容及連結的正確性。</p> <p>(5)資訊標題與內容一致，其網站(頁)超連結皆有效且正確；引用他人資料標明來源出處或版權，並提供連結。</p> <p>(6)線上檢舉服務項目。</p> <p>(7)選擇使用率高且適合線上服務項目(如設置民眾線上服務項目需求反映專用信箱)。</p> <p>(8)提供線上服務使用者隱私權保護措施。</p>	
<p>五、提供創新(意)服務情形</p>	<p>規劃創新性、整合性的措施以解決服務問題</p>	<p>1. 對外服務面向：</p> <p>(1)服務流程便捷：加強資訊及流程完整公開。</p> <p>(2)服務方法創新：強化線上服務，推動線上服務，提供主動服務等。</p>	

		2. 對內服務面向：推動行政流程簡化、公文全程電子化，強化內部控管，提升行政效能與服務品質。	
--	--	--	--

伍、考核獎懲：

- 一、考核小組不定期辦理查核測試機制。
- 二、辦理查核結果檢討會，針對各項書面缺失要求改進。
- 三、獎勵方式：參與審核工作考核小組成員及辦理本項業務有功人員簽報敘獎。