

# 高雄市政府工務局違章建築處理大隊

## 102 年度提升服務品質執行計畫

### 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」。
- 二、高雄市政府 102 年 3 月 1 日高市府研發字第 10230182000 號函頒「高雄市政府 102 年度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、豐富服務內容，結合資通訊系統，整合跨機關資源，積極推展機關服務作為，提供符合民眾需求的創新服務。

### 參、實施對象：本大隊各組。

### 肆、實施內容：

包括「提升服務品質，深化服務績效」、「便捷服務程序，確保流程透明」、「探查民意趨勢，建立顧客關係」、「豐富服務資訊，促進網路溝通」、「創新服務方式，整合服務資源」等五大實施要項。

實施要項	工 作 重 點	推 動 方 法	承辦單位
一、提升服務品質，深化服務績效	(一) 訂定機關年度提升服務品質執行(工作)計畫，具體規劃為民服務工作。	1. 依業務特性、顧客需求及年度重點工作，研訂執行(工作)計畫，公佈於機關網站及服務場所。	各組
	(二) 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。便捷服務程序，確保流程透明化。	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>4. 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。</li> <li>5. 建立現場、電話、網路等申辦案件處理進度公開查詢制度。</li> <li>6. 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)。</li> </ol>	各組

<p>二、便捷服務程序，確保流程透明</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>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>6. 建置完善無障礙設施，且維護良好。</li> </ol>	
------------------------	--	---	--

	<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>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 加強勤惰及服務禮儀管理，並依考核績效辦理獎懲。</li> <li>2. 妥適規劃申辦動線。</li> <li>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。</li> <li>4. 提昇採購稽核監督作業品質。</li> <li>5. 加強電話禮貌服務態度測試，針對缺失定期檢討改進。</li> <li>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。</li> <li>7. 強化同仁職能培訓。</li> <li>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。</li> </ol>	<p>各組</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>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>3. 提供市政建設行銷文宣線上下載服務。</li> <li>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。</li> </ol>	<p>各組</p>
<p>三、探查民意趨勢，建立民眾關係</p>	<p>(一)建立民眾抱怨處理機制，提供即時、有效之處理方式，加強民眾服務滿意度。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 訂定人民陳情案件處理之相關作業規定。</li> <li>2. 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。</li> <li>3. 定期統計服務滿意度(1次以上)，</li> </ol>	<p>各組</p>

		以提高分析改善服務措施方向之正確性。	
	(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。	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2. 訂有新聞及輿論回應機制，且能即時進行回應</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol>	各組
四、豐富服務資訊，促進網路溝通	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。	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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）。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>6. 線上檢舉服務項目。</li> <li>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）。</li> <li>8. 提供線上服務使用者隱私權保護措施。</li> </ol>	各組
五、提供創新服務方式，整合服務資源	規劃創新性、整合性的措施以解決服務問題	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 對外服務面向： <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 服務流程便捷：加強資訊及流程完整公開。</li> <li>(2) 服務方法創新：強化線上服務，</li> </ol> </li> </ol>	各組

		<p>推動線上服務，提供主動服務等。</p> <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。</p>	
--	--	--	--

**伍、考核獎懲：**

**(一)平時查核**

各組應依據本工作計畫加強辦理，平時應自行管理考核，隨時檢討改進服務品質。

**(二)不定期查核**

各組考核小組不定期辦理查核測試機制。。

**(三)年度查核**

辦理查核結果檢討會，針對各項書面缺失要求改進。

**(四)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。

**陸、實施與修正：**

本計畫奉核後實施，施行期間若有未盡事宜，得依本方案規定或實際需要適時修正。