

# 高雄市政府工務局違章建築處理大隊 104 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 104 年 2 月 6 日高市府研發字第 10430109200 號函頒「高雄市政府 104 年度提升服務品質實施計畫」暨高雄市政府工務局 104 年 3 月 3 日高市工務秘字第 10431491800 號函辦理。

## 貳、計畫目標

- 一、建構人文與生態永續發展、落實簡政便民的政策、隨時更新服務內涵，創新符合宜居高雄的幸福理念。
- 二、以品質至上、服務優先的要求、持續檢討服務領域及作業流程，導入企業觀念及管理，加強便民服務，提升工務團隊形象與聲譽。
- 三、以服務第一、效率為先的管理，結合資通訊系統，在不違反個資法之規定下，提供友善網路服務，展現政府「再造宜居高雄的幸福理念」的精神，達到確保市民知的權力與資訊使用權。

## 參、實施對象

本大隊勞安室、查報組、拆除組、綜合企畫組。

## 肆、計畫內容

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。擴展服務理念，強調目標管理、成長管理、走動管理及危機管理，促進全

隊同仁參與，建立內部診斷機制，樹立「親和性」、「服務性」、「專業性」機關形象，提升服務品質及行政效能(如附表)。

實施要項	工作重點	工作(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。 2 推動運用網路等設備，提供多樣選項服務，達成多功能服務目標。	勞安室各組
	(二) 考量民眾洽公之便利性及實用性，合宜改造服務場所，合理充實更新服務設施。	1. 加強辦公室綠美化及環境整理，提供市民一個清新、明亮及整潔的洽公環境。 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感。 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。 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。 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。 6 建置完善無障礙空間，且維持設施良好使用安全無虞。	勞安室各組
	(三) 建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象，主動協助民眾申辦、導引服務，並提供業務諮詢。	1. 加強業辦人員服務禮儀管理及教育，並依考核績效辦理獎懲。 2. 妥適規劃市民申辦案件動線及標誌。 3. 建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象。 4. 提升服務人員素質，主動協助民眾業務諮詢導引服務。	勞安室各組

		5 加強電話禮貌服務態度測試，針對缺失定期檢討改進。	
		6 以電話測試或調查民眾滿意度，檢視服務人員是否主動、正確提供專業知識、處理流程及申請要件外，是否一次告知詢問的民眾，避免民眾來回詢問、補件。	
		7 強化服務人員專業知識、法令規章及工作職場技能教育信練。	勞安室 各組
		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。	
(四)	善用傳播媒體及公聽會、說明會、村里民大會等公眾場合，針對服務對象及業務特性擬定行銷策略，宣導政府施政措施及執行成效。	1. 民眾等待之洽公空間，提供政令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. 提供市政建設行銷文宣線上下載服務。 3 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。	勞安室 各組
(五)	聯合企業、社會團體辦理或主動參與各項公益事務，擴散政府服務訊息及功能。	1. 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。 2 主動參與各項公益事務，選導政府施政方針及重要政策，讓民眾共同參與以利政府施政。	
(六)	積極推展機關服務作為，爭取民眾之認同及獎項殊榮之肯定。	1. 積極招募志工，爭取民眾之認同，以協助推展為民服務宣導業務。	
二、便捷服務程序，確保流程透明	(一) 設置全功能櫃台，提供單一窗口服務，促進機關內部橫向連繫，加強櫃台人員處理各項申	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	勞安室 各組

	辦案件知能，均衡各櫃台承辦業務，縮短民眾等候時間。	<p>程，縮短民眾現場申辦等候時間。</p> <p>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> <p>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。</p> <p>5 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>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）。</p>	
(二)	澈底診斷簡化作業流程、辦理時限、申請書表等，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。	<p>1. 簡化申辦作業流程及辦理時限，提升高品質便民服務標準。</p> <p>2. 加強人員教育訓練，提升辦理時限及審核申請書表品質與效率。</p> <p>3. 運用本大隊資訊管理系統，節省人力及時間成本，建立標準化作業流程</p> <p>4. 將重要業務資料（如工作標準作業程序流程SOP）進行建檔，並以此為基礎奠定同仁經驗傳承。</p>	勞安室 各組
(三)	檢討申辦案件應附繳書證謄本之必要性，並予以減量；配合推動電子謄本政策，提高申辦案件相關資料查驗使用電子謄本認證之比例。	<p>1. 提供申辦案件應附繳書證謄本案查詢管道及確認功能。</p> <p>2. 積極推動申辦案件相關資料查驗使用電子謄本認證制度。</p>	勞安室 各組
(四)	公開各項服務標準作業程序資訊。在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，各機關應建立申辦或申請	<p>1 依據「政府資訊公開法」第7條規定於本局網站設置「主動公開資訊」專區，將各項稅務相關資訊公告周知。</p> <p>2. 提供各項業務網路申辦服務及線上預約項目，並適時檢討。</p>	勞安室 各組

		案件公開查詢機制，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。	3. 隱私權保護的前提下，提供辦理中各項業務資訊、申報案件辦理情形等查詢功能。	
三、探查民意趨勢，建立顧客關係	(一)	建立民眾抱怨處理機制，提供即時、有效之處理方式，減少處理時間成本，降低顧客抱怨頻率。	1. 訂定人民陳情案件處理之相關作業規定。	勞安室 各組
			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。	
			3 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。	
	(二)	廣開民眾建言管道，鼓勵民眾提供建言；重視民眾興革建議及陳情案件，確實依據有關規定，審慎、迅速、正確地處理問題。	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。	勞安室 各組
			2. 訂有新聞及輿論回應機制，且能即時進行回應	
			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。	
			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。	
(三)	建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制及標準作業程序，主動為	1. 對媒體意見、民眾反映意見及陳情案件均立即處理，並追蹤管制。	勞安室 各組	

	政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。	2. 建置新聞發言人機制，對於施政廣為宣導，若有不實之報導，及時更正不實內容，以導正社會視聽。	
	(四) 有系統地建立「常見問題集」(FAQ)管理機制，轉換民眾意見成為服務政策或措施；或透過民眾需求調查規劃服務政策或措施。	1. 建立透過網路提供最新消息、活動及常見問答集(FAQ)專人管理機制。 2 辦理人民陳情案件民眾反應問卷調查。另落實申訴作業，暢通申訴溝通管道。	勞安室 各組
	(五) 定期辦理民眾意見調查，分析調查結果，改進服務缺失；強化問卷內容及測量方式之設計及評價結果分析；研析滿意度趨勢，並與同性質機關進行比較，供改進服務之參考。	1. 設置民眾反映意見箱，並置放「反映意見調查表」，提供民眾反映意見管道，對各項缺失進行改善。 2. 訂定民眾意見處理標準，研析滿意度趨勢，並定期檢討及修正施政方向。	勞安室 各組
四、豐富服務資訊，促進網路溝通	(一) 主動規劃公開機關基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施及預算情形等重要資訊。提供之資訊內容需正確連結並即時更新。	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。 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。 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)。 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。 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	勞安室 各組

		標明來源出處或版權，並提供連結。	
		6 建置線上陳情服務項目。	
		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)。	
		8 提供線上服務使用者隱私權保護措施。	
(二)	機關網站或網頁設計應符合國際評比。網站(頁)資訊檢索應規劃提供多樣性檢索方式;並遵循相關規範標示電子資料,提供分類檢索服務。	1. 標示配合電子化政府入口網提供分類檢索。並提供檢索功能說明供民眾使用。 2. 提供業務、施政及服務分類,供民眾檢索服務相關資訊時,更為便捷。 3. 建立與民眾常用網站快速連結之服務。	勞安室 各組
(三)	規劃建置多元化電子參與管道,如意見留言板、線上論壇、網路投票、網路民調等,簡化相關互動及操作方式,以提供民眾友善網路溝通環境。	1. 建置網站設置交流園地,提供大隊長信箱、民意信箱等各類信箱。民眾提供意見由專人以公文程序交相關單位處理。 2. 舉辦網站服務問卷調查及線上投票,以提高民眾參與度。	勞安室 各組
(四)	廣續推動網站(線上)申辦業務及服務項目,提供完整申辦資訊及安全申辦認證,並規劃新增申辦項目,提高線上申辦使用率。	1. 提供各業務網路申辦服務及線上預約項目,並適時檢討。 2. 提供完整申辦資訊、申報案件辦理情形等查詢功能。 3. 推廣線上服務項目,提高使用率。 4. 提供案件確認及查詢功能。	勞安室 各組



			5. 建議建置提供業務 APP 行動服務，提高線上申辦使用率。	
	(五)	鼓勵建置跨機關資訊整合平台，提升政府資訊資源共享及使用效率。	1. 建立與本局提供資訊整合平台，提升資源共享便民服務效率。 2. 建立與地政事務所等單位，提供資訊整合平台，提升資源共享便民服務效率。	勞安室 各組
五、創新服務方式，整合服務資源	(一)	強調主動檢討，發掘服務遞送過程及提供方式之問題，運用法令與流程檢討再造、民間資源引進、資訊科技應用等有效率的工具，規劃創新性、整合性的措施以解決服務問題。	1. 加強申辦資訊及流程完整公開，遞送過程及提供方式，力求再簡化與標準化。	勞安室 各組
			2. 檢討不合時宜法令適切修正，以利結合社會資源如運用志工服務，整合民間團體與建立社區夥伴關係，達成解決服務問題。	
			3. 強化線上服務，推動線上申辦、網路繳款服務等，行動化服務或增加民眾電子參與途徑等。	
	(二)	檢討現有為民服務工作廣度、深度，並主動協調整合性質重複或相關聯服務工作，針對民眾需求，重新規劃設計有創意之加值服務。	1. 對外服務面向： (1)服務流程便捷：加強資訊及流程完整公開。 (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。 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。	勞安室 各組
	(三)	著眼於服務產出之目的與結果，力求有價值	1. 定期檢視各項為民服務成果，增進創新的服務價值觀。	勞安室 各組

	之創新服務型態與方式多元化，以較少的成本得到更好的服務品質，體現社會正義或公共價值。	2 以較少的成本，建置多元化為民服務創意，提供更好的服務品質。	
(四)	鼓勵機關勇於突破現行機關(單位)間之隔閡，從政府服務資源整合及共享角度出發，規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務。	1. 建置機關與機關間，可以資源整合及共享平台，提供民眾更便捷的服務。 2 積極規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務，提供民眾更便捷的服務。	勞安室 各組

#### 伍、執行期程：

自民國 104 年 1 月起至民國 104 年 12 月止，計 1 年。

#### 陸、執行步驟：

- 一、104 年度全面推動服務創新，增進本大隊參與符合計畫要求的目標。
- 二、本大隊加強落實追蹤管制、查核及改進機制，運用策略管理工具，強化公共服務的檢視規劃，協同各單位解決服務提供過程所產生的問題。
- 三、本大隊應參酌年度內所蒐集之民意調查結果、輿情反應以及民眾經常陳情之事項等服務需求資料，以及評估去年度為民服務工作成效，據以規劃本年度各項為民服務工作之計畫內容，陳報本局核定後執行。
- 四、本大隊依本計畫作業期程確實執行，定期檢討、控管，結合核心任務，創新服務作為，確保各項工作目標效益之達成。

五、本大隊成立服務品質推動小組，辦理考核作業，確實列管各項推動工作及查核作業，以瞭解具體執行情形及成效。

柒、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(含電話禮貌測試)。

(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。

捌、實施與修正：

本計畫奉核後實施，施行期間若有未盡事宜，得依規定或實際需要適時修正。