

高雄市政府工務局違章建築處理大隊 105 年度提升服務品質工作計畫

壹、計畫依據

- 一、行政院 104 年頒「政府服務創新精進方案」及國家發展委員會「第九屆政府服務品質獎評獎作業手冊」。
- 二、高雄市政府 105 年 1 月 18 日高市府研發字第 10530055600 號函頒「高雄市政府 105 年度提升服務品質實施計畫」。

貳、計畫目標

- 一、建構人文與生態環境發展、落實簡政便民的政策、創新符合宜居高雄的幸福理念。
- 二、提升形象與聲譽，以品質至上、服務優先的要求、導入企業觀念及管理，加強便民服務，展現政府「再造高雄的幸福理念」的精神。

參、實施對象

查報組、拆除組、綜合企劃組、勞工安全衛生室。

肆、計畫內容

五大實施要項：「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。

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. 依工作方法特性、市民需求及重點工作，研訂 工作執行計畫 ，公佈於單位網站及服務場所。	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。	<p>1. 營造友善節能洽公環境 規劃妥適便捷服務動線，等候區以及「創意性(自助影印機、自助血壓計等項目)服務設施」。</p> <p>2. 口譯服務 審視市民需要提供國、客語及閩南語等口譯服務。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>3. 免費上網服務 依據「行政院及所屬各機關(構)辦理無線上網服務永續發展作業原則」辦理無線上網 I-Taiwan 等設置 3 處免費上網服務。</p> <p>4. 無障礙空間 辦公廳舍標示指示、導引、殘障等設施，並提供雙語標示服務。加強辦公室綠美化工作，每年至少 1 次環境檢查以及環境大掃除 3 次，提供親善洽公環境。完善無障礙空間，維持設施良好使用安全無虞。倡導珍惜資源與環境保護理念，使全機關同仁崇尚自然、實踐節約能源、惜福愛物及減廢的生活方式。</p>	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. 服務人員專業人力 教育訓練人員專業能力內涵，及推動教育訓練所面臨之困難，進而發展培訓策略，以提供培訓或招募教育訓練人員時之參考。	勞安室 各組
		2. 主動導引服務 透過志願服務人員妥適規劃市民申辦案件動線。建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象。提升服務人員素質，主動協助民眾業務諮詢導引服務。	
		3. 一次完整服務 「正確性」、「一次完整告知」之專業能力，避免讓民眾多次洽詢申辦。	
		4. 服務問題解決 加強電話禮貌服務態度測試，針對缺失定期檢討改進。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。強化服務人員專業知識、法令規章及工作職場技能教育訓練。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. 服務行銷 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。	勞安室 各組
		2. 提供市政建設行銷文宣線上下載服務。	

			<p>3 服務方式</p> <p>主動發布新聞稿，使民眾了解市政建設措施及執行成果。</p>	
	(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。	<p>1. 在地社會資源</p> <p>結合公益、社區等舉辦各類與業務相關之活動，以鼓勵民眾參與並認同機關作為進行施政宣導。</p> <p>主動參與各項公益事務，宣導政府施政方針及重要政策，讓市民瞭解到政府施政。</p>	
			<p>2 網路行銷</p> <p>將政府服務資訊傳遞至公、私部門或個人社群網站，發展網路行銷。</p>	
	(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。	<p>1. 違章建築處理形象策略</p> <p>明確具體的行銷方案策略、卓越績效的策略、內外部認同的人員策略、差異化特色的推廣策略、違章建築處理形象策略、順暢溝通管道的通路策略；並研究提出相關建議。</p>	
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辦案件知能，均衡各櫃台承辦業務，縮短民眾等候時間。	<p>1. 設置單一功能櫃台，推動行政單一窗口服務，簡化行政作業流程。</p> <p>2. 檢舉專線 07-5618742 不打烊加強處理申補件案件時間，縮短民眾現場等候時間。</p> <p>3. 提高 GCA 電子認證的使用比例。</p> <p>4 機關網站提供承辦資訊，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 一次性應答如電話或網路通知，民眾申請案件之申辦情形。</p>	<p>勞安室 各組</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。	1. 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。簡化申辦作業流程及辦理時限，提升高品質便民服務標準。 2. 工作標準作業程序流程 SOP 建檔，並永續經營。運用本大隊資訊管理系統，節省人力及時間成本建立標準作業流程。	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。	1. 善用各項網路平台減少承辦審核時間，例如：高雄市地政資訊服務網、高雄市地籍圖資查詢系統，提供申辦案件應附繳書證謄本案件查詢管道及確認功能。 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。	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。	1. 服務流程公開 基於業務權責對民眾質疑，應主動告知違章建築處理進度，如有延宕處理時效仍應告知逾期原因及預計完成執行日期。 2. 詢問預約制 提供各項業務網路申辦服務及線上預約項目，並適時檢討。 3. 查詢功能 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。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。	勞安室 各組

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. 參考「高雄市政府及所屬機關處理人民陳情案件要點」之相關作業規定，研訂違建案件處理作業標準手冊。	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. 多元管道參與 設置首長電子信箱、民眾興革建議意見反映專用信箱、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. 民情與輿論 新聞及輿論回應機制，且能即時進行回應	
			3 輿情處理方式 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 管制追蹤 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，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。	1. 輿論回應作為 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
			2. 發言人機制 擬請建置新聞發言人機制，對於違章建築施政廣為宣導，若有負面不實之報導，及時澄清不實內容，以導視	

			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。	<ol style="list-style-type: none"> 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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 實施「民眾反映意見滿意度調查表」,回收案件後加以歸納、分析及檢討。 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。	<ol style="list-style-type: none"> 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)。 	勞安室 各組

		<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 訂定網站、網頁（中、英文或多語）資料定期更新規定（含標準作業程序），並積極維護網站（頁）資訊，避免有明顯錯誤、過期資訊或超連結無效等情形。。</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 符合「身心障礙者權益保障法」提供，身心障礙者使用及線上服務使用者隱私權保護措施。</p>	
(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。	<p>1. 依據「政府版型與管理規範」規劃設置，逐年爭取經費增加行動版、多元語言功能，並發展行動化服務。</p> <p>2. 機關網站資訊逐步提供及檢索服務，及時、正確地，提供民眾關於單位介紹與服務措施內容等重要資訊，並且將政府資料以開放格式，無償授權民眾應用。</p> <p>3. 依據「行政機關電子資料流通實施要點」及「行政機關電子資料詮釋資料及分類檢索規範」規定，提供資料註明「主題類別」、「施政項目」、「服務類別」、「為民服務」等分類標示。</p>	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。	勞安室 各組
			2. 舉辦網站服務問卷調查及線上投票,以提高民眾參與度。	
	(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. 機關有涉及外籍人士申辦業務者,視服務對象需求,適時提供面對面申辦服務 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。 5. 建議建置提供業務APP行動服務,提高線上申辦使用率。	勞安室 各組
	(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。	勞安室 各組
			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。	
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	1. 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。	勞安室 各組

	<p>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。</p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>4. 以社群特性，提供同仁公務聯繫，提升行政效率。</p>	
<p>(二)</p>	<p>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。</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> <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> <p>3. 根據「全面推廣政府服務流程」推動重點，以簡捷縮短時程目標，進行服務流程改造。</p> <p>(1) 不出門能辦大小事 提供市民量身訂做的申辦流程，引導其完成全程申辦作業，以降低機關投資之行政成本。</p> <p>(2) 臨櫃服務一次OK 關鍵策略為一處收件全程服務，機關應設置單一窗口全功能服務櫃台，提供跨機關或部門整合服務</p> <p>(3) 主動關心服務到家</p>	<p>勞安室 各組</p>

			由政府第一線人員主動到府服務，以民眾觀點提供速必修網站。	
(三)	著眼於服務產出之目的與結果，力求有價值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。	1. 定期檢視各項為民服務成果，增進創新的服務價值觀。 2. 優化各業務機關受理1999分辦案件之處理能力，並強化跨機關案件橫向協調機制，協助提升各機關施政服務效能。	勞安室 各組	
(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. 對中央權管或跨縣市共同治理或服務措施…等，與相關權責主管機關及縣市政府進行協調後，再共同推動，以擴大效益。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 105 年 1 月起至民國 105 年 12 月止，計 1 年。

陸、執行步驟：

- 一、本(105)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 105 年度以前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（105）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。