

高雄市政府工務局違章建築處理大隊

108年度提升服務工作計畫

108年3月27日高市工違隊綜字第10870165600號函頒

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，達到確保市民知的權力與資訊使用權。

參、實施對象

本大隊查報組、拆除組、綜合企劃組、勞工安全衛生室。

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品質計畫，具體規劃為民服務工作。	研訂108年度 提升服務工作計畫 ，依據本機關特性、市民需求及現在未來工作重點項目，並據以推動為民服務業務，是項計畫經審定後置於本大隊官方網站。	違建大隊綜合企劃組
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	(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、問題回應或申辦案件處理的正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。	1. 培訓專業服務人資 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。	違建大隊查報組
		2. 定期檢討表單作業流程 定期檢查或檢討各項作業流程及申請表單等。	違建大隊查報組
		3. 訂立標準作業程序/SOP 訂立標準作業程序，包括流程圖說明及流程圖與核辦時限，登載於單位洽公廳室或官方網站，提供民眾明確陳情資訊。	違建大隊查報組
		4. 建置「非現場辦理」機制 線上陳情及「臨櫃收件掛號案件」的標準作業規範(sop)登載於單位服務場所或網站，提供民眾陳情時方便性。	違建大隊查報組
	(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。	1. 主動引導服務 經由第一線服務人員規劃市民陳情案件動線導引。建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象。藉以提升服務人員素質，並主動協助民眾業務諮詢導引服務。	違建大隊查報組

		<p>2. 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陳情。</p>	違建大隊查報組
		<p>3. 服務問題系統化 彙編工作手冊或「常見問題集」(FAQ)，統一標準作業程序，提升同仁一致性服務品質。</p>	違建大隊查報組
		<p>4. 提升服務流程透明度 受理案件後的處理及提供案件陳情人查詢的情形，包括承辦訊息與處理進度的公開程度、查詢管道、回覆情形等。</p>	違建大隊查報組
		<p>5. 公布標準作業流程 在辦公場所及官方網站(頁)提供服務資訊及標準作業流程，並主動告知陳情人受理程序及辦理期限。</p>	違建大隊查報組
		<p>6. 建置明顯導引標示 建置良善導引指示標誌，明亮，顯目、大型字體標示牌，妥適規劃指引市民陳情案件動線。</p>	違建大隊綜合企劃組
		<p>7. 違建線上檢舉系統 積極更新建置檢舉案件線上系統，在不違反有關資訊公開規定及隱私權保護的前提下供民眾陳情檢舉。</p>	違建大隊查報組
		<p>8. 解決民眾問題 加強各項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</p>	違建大隊綜合企劃組

		專業知識、處理流程。	
	(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。	1. 推動辦理服務品質 定期辦理「服務滿意度調查」及「電話服務品質及禮貌測試」。	違建大隊綜合企劃組
		2. 營造友善洽公環境 規劃妥適動線，便捷服務，無障礙空間設計，奉茶等候區以及「創意性(自助影印機、自助血壓計等項目)服務設施」。	違建大隊綜合企劃組
		3. 完善的無障礙空間設施 每年至少辦理洽公環境無障礙廁所、無障礙坡道設備增置及檢查，適時更新改善，並聽取身心障礙人士建議，作為改進參考。	違建大隊綜合企劃組
	(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。	1. 鼓勵創新研究課題 鼓勵單位推動創新議案、研究運用、智慧治理，獎勵績優績效個案。	違建大隊查報組
		2. 提供免費行動電源 提供行動電源給洽公民眾充電，民眾手機充電不再拘束於洽公場所固定地點，方便一邊洽公一邊充電。	違建大隊綜合企劃組
	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。	1. 建置民眾參與多元管道 首長信箱、民調、隨案問卷調查、座談會、說明會等多元管道，以符合市民的需求。
2. 運用地社社會資訊 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單位			違建大隊拆除組

		作為進行施政宣導。主動參與地方各項公益事務，宣導施政方針及重要政策，讓市民瞭解到政府施政。	
(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。	1. 輿情回應機制	針對民眾意見、抱怨及負面新聞情資，設有相關的回應機制，妥善因應掌握回應時效，發佈澄清新聞稿。	違建大隊拆除組
	2. 常見問題集 (FAQ)	透過民眾經常詢問的案件，整理後歸納分析為「常見問題集」(FAQ)，置於單位網站供民眾閱覽。	違建大隊拆除組
	3. 違建執行案件統計分析	善用滿意度調查或陳情案件進行陳情類型、謫區分佈、回覆時限、滿意度等相關數據統計分析，做為未來改善之參考。	違建大隊拆除組
(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。	1. 市民滿意度調查	單位應根據陳情對象及類型的不同，設計與執行合適之一般性或專案性之滿意度調查，以瞭解民眾對單位及各項服務措施的感受。	違建大隊拆除組
	2. 民調分析符合可信度及效用	本單位有效設計執行滿意度調查時，應符合調查的可信度及有效度，包括抽樣方法、樣本數代表性、調查結果的分析等。	違建大隊拆除組
	3. 民意調查結果回饋業務	單位服務滿意度調查主	違建大隊拆除組

		要瞭解民眾對服務的感受，應將滿意度調查結果進行檢討與改善，應用於業務，持續改善。	
		4. 機關內部滿意度調查 單位同仁滿意度是影響組織發展及服務品質提升的關鍵，單位應針對內部同仁進行滿意度調查，該數據導引出有效方案。。	違建大隊拆除組
	(四) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	1. 陳情管道多元化 強化單位陳情管道包含首長信箱、巡查通報系統或APP、FB 等功能，針對陳情案積極處理。	違建大隊查報組
		2. 建立處理標準程序 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，並定期檢討回覆流程。	違建大隊查報組
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。	多功能化單一窗口 提供民眾多種、整合服務-即「一處收件、全程服務」，包括詢問、陳情、送件一處完成強調以內部作業取代民眾路途奔波。	違建大隊查報組
	(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。	1. 線上陳情服務 針對民眾需求持續開發線上服務項目，例如：服務聯絡資訊、預約、檢舉、送件通知及查詢等服務及相關屬性，方便民眾使用。	違建大隊查報組

		<p>2. 逐年擴展線上服務項目 本單位應逐年增加線上陳情項目，提高使用線上服務案件成長率，並廣為宣導。</p>	違建大隊查報組
		<p>3. 推動主題服務網頁 本單位已發展之線上服務項目及行動化主題服務網頁，可連結至市府網站各區：「貼心 e 服務」、「資料開放平台」或其他主題網頁專區，方便民眾流覽使用。</p>	違建大隊查報組
(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。	<p>1. 本府跨機關便民服務資訊平臺 配合本府「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，擴增使用機關數及服務項目，朝免附書證(紙本)、簡化流程便捷服務方向推動。</p>	違建大隊資訊人員	
	<p>2. 提升跨域整合服務 積極推動跨地域、跨部門、跨轄區的整合服務，減少民眾的往返奔波。</p>	違建大隊資訊人員	
	<p>4. 設置主題專區 鼓勵設置單一主題之跨機關資訊整合平台，方便民眾集中找尋主題資訊，例如主動公開資訊、便民服務、採購資訊、市政新聞、新聞發佈、重大專案執行成果…等。</p>	違建大隊資訊人員	
(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	<p>1. 多元網路參與管道 單位應提供多元的網路參與管道，如留言板、民意論壇、網路投票、民意</p>	違建大隊資訊人員	

	程及作法，提升服務效能。	調查等，供民眾反映意見。另亦應善用 Web 2.0 網路社群（如 Facebook、YouTube、Twitter、LINE 等），觀測重要市政輿情趨勢。	
		2. 市府網站 Web2.0 專區 將市府與民眾互動式電子參與途徑（Web2.0 網路社群、App、Facebook）及查詢服務聯結至「高雄市政府全球資訊網」各屬專區或局處網站，提供民眾友善網路溝通環境。	違建大隊資訊人員
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。	1. 合宜服務設施 單位應審視業務屬性、性質及市民需求，重視性別平等及友善國際環境營造，提供銀髮族、外籍人士、新住民…等特殊族群適切服務設施及導引資訊。	違建大隊查報組
		2. 提供弱勢族群適性服務 針對身心障礙或弱勢族群、偏遠及交通不便地區民眾，提供到府、到點服務。	違建大隊查報組
	(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	線上檢舉系統24小時服務 設置線上檢舉系統供市民使用且方便各行政轄區民眾需用。	違建大隊查報組
	(三)考量服務對	關懷多元及城鄉差距服務	違建大隊綜合企劃組

	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。	促進社會資料公平使用，體認服務對象屬性差異，對特殊或弱勢族群提供適性服務，降低其取得服務成本。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服務可近性。考量服務對象數位落差，發展網路服務或輔以其他方式，提供可替代服務管道。	
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。	1. 服務資訊主動公開 單位應主動公開與組織職責及服務措施等相關資訊，包括「政府資訊公開法」第7條所定應主動公開之政府資訊及基本資料、法令、核心政策、服務措施及預決算情形等重要資訊，機關對外提供之文件可編輯者應包含 ODF 文書格式非可編輯者，採用 PDF 文書格式。	違建大隊資訊人員
		2. 政府資料開放 本單位的可公開資料應上載於「高雄市政府開放資料平臺」，方便市民運用。單位各項業務在無個資疑慮下應擴大開放資料應用。	違建大隊資訊人員
		3. 網站資料連結正確性 單位應訂定網站、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，避免有錯誤、過期資訊或超連結無效等情形。	違建大隊資訊人員

	(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。	廣設議題市民參與 興情反映的重大違章建築執行案件議題，應適時運用多元管道導入民眾意見，廣邀民眾參與。	違建大隊拆除組
	(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。	分層負責，簡政便民措施 適時檢討及調整分層負責明細表，朝減章、減紙、便民又利民的方向推動。	違建大隊綜合企劃組
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。	妥適運用分析工具釐清問題 分析瞭解和當前社經發展趨勢或重大關鍵議題的關聯性及對民眾或利害關係者的重要性等。對於(重大違建案件或專案)關鍵問題，透過媒體等多元管道蒐集服務對象意見。	違建大隊查報組
	(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。	1. 妥善運用線上檢舉系統 以網路方式提供給市民網路陳情服務之服務，利用資訊網絡管道提供民眾直接便利、彈性服務。	違建大隊查報組
		2. 學習雲端應用服務 運用雲端科技，提供民眾不限場域、時間、設施的服務。	違建大隊查報組

	3. 行動服務辦公 以行動服務，強化公務服務、決策支援，提升行政效能。	違建大隊查報組
(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。	1. 建置單位與單位間以資源整合及共享平台 ，提供民眾更便捷的服務。	違建大隊查報組
	2. 引進民間資源、社會創新及開放社群協作等策略 積極規劃跨單位水平整合服務或業務體系垂直整合服務，提供民眾更迅速的服務。	違建大隊查報組
(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，重視服務的制度化及持續性。	1. 增進創新的服務價值觀 ，定期檢視各項為民服務成果，產出數據加以分析歸納統計，研訂新創新執行計畫。	違建大隊查報組
	2. 優化1999受理違章建築分辦案件之處理能力 ，強化跨單位案件橫向協調機制，以較少的成本得到更好的服務品質，藉以協助提升本單位執行服務效能。	違建大隊查報組

伍、分層負責推動及管考獎勵：

- (一)平時查核：各科室應依據本工作計畫加強辦理，平時應自行督導考核，召開興革提案建議會議，檢討改進服務品質措施。
- (二)不定期查核：不定期辦理查核測試機制(含電話禮貌測試)。
- (三)提報年度執行成果：本機關應於次年度1月份，提升服務品質工作成果，逕送工務局秘書室彙整。

(四)年度查核：辦理查核結果檢討會，針對各項缺失書面要求改進。

(五)獎勵方式：辦理本項業務辛勞有功人員由上級機關工務局及本機關簽報敘獎，殊堪嘉許，以資鼓勵。

陸、其他

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。