

# 高雄市政府工務局新建工程處 115 年度提升服務工作計畫

## 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、 高雄市政府提升服務實施計畫。
- 三、 高雄市政府工務局提升服務執行計畫。

## 貳、計畫目標

- 一、 簡化行政流程，提供民眾更正確、便利的服務。
- 二、 擴大社會參與，重視民眾意見與感受以提供更優質的服務措施。
- 三、 落實政府服務資訊公開透明，提供便利共享的加值服務。

## 參、實施對象

本處各科室。

## 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計畫，具體規劃為民服務工作。	依據工務局提升服務執行計畫訂定本處工作計畫，並據以推動。計畫經審定後公開於機關網站。	秘書室
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。 (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。 (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。	<b>合宜的服務環境</b> 1. 以分區隔間概念、友善環境方式規劃節能防疫洽公環境及便捷服務動線，及綠化辦公廳舍。 2. 設置各項行政設備時，考量「環境友善行為」因素，彰顯環保作為。 3. 提供正確的雙語引導標誌，包含服務單位、項目、人員、設施及方向引導。 4. 設置合宜的服務設施，例如服務空間規劃、洽公櫃檯、書表填寫範例、輔助性用具(眼鏡、筆等)、等候區、其他如提供口罩或酒精等防疫物資或「創意性服務設施」。 5. 每年至少辦理洽公環境設備檢查 1 次，適時更新改善。	各科室
		<b>網站使用便利性</b> 1. 本處網站應以使用者為導向設計，版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用	資產管理科 秘書室

(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。	<p>網站服務。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. 提供多元及便利的資訊檢索服務。</li> <li>3. 網站網頁應以中、英文呈現，並確保網站內容的正確性及有效連結。</li> <li>4. 匯集相關服務於便民服務專區，提高民眾使用便捷性。</li> <li>5. 提供(i-Taiwan)或其他免費上網服務。</li> </ol>	
	<p><b>檢討流程與作業方式</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 以「行動數位化線上申辦」為目標，檢討各項服務流程。</li> <li>2. 定期檢查或檢討各項作業流程及申請表單，強化跨機關或跨單位線上查調功能，減少民眾應檢附的文件種類(包括申請書表、同意書、授權書、證明文件、謄本等)，並簡化民眾進入申辦、查詢入口時繁瑣的操作模式。</li> <li>3. 提供受理案件多元查詢管道，例如現場、電話、網路、行動裝置，案件公告等，方便民眾查詢案件處理進度。或以 email、簡訊主動傳送給申辦人。</li> <li>4. 檢討不合時宜法規與管理措施，推動簡政便民與數位化、智慧化服務。</li> </ol>	<p>資產管理科 秘書室</p>
	<p><b>服務資訊公開透明</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <u>業務標準作業流程(sop):</u> 訂定各項申辦案件(臨櫃、電話、網路)標準作業流程，並公布於機關網站或服務場所。</li> <li>2. <u>服務資訊公開:</u> 於本處網站主動公布服務項目、業務承辦窗口、服務法規、申辦標準作業流程、應備表件、填寫範例等；並以簡明、易讀易懂及易用之形式呈現，方便民眾查閱運用。</li> <li>3. <u>服務即時、一致性:</u> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1)訂定申辦案件的辦理期限，並於處理時限內完成。</li> <li>(2)案件處理超過標準作業期限，主動告知申請人，逾期原因、辦理現況、預計完成時間。</li> <li>(3)定期追蹤分析案件處理情形，維持服務措施處理的一致性。</li> </ol> </li> </ol>	<p>各科室</p>
	<p><b>服務人員專業及行為友善性</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 注重服務人員專業及友善態度，熟稔服務流程及相關法規；加強電話禮貌服</li> </ol>	<p>各科 人事室</p>

		<p>務，以提升服務品質。</p> <p>2. 對於民眾臨櫃或電話諮詢，能提供正確、迅速、親切、一次完整告知的精確服務，避免重複洽詢申辦。</p> <p>3. 適時辦理研習，讓服務能力與時俱進。</p>	秘書室	
		<p><b>發展優質服務</b></p> <p>1. <u>運用資通訊科技工具</u> 運用雲端等資通訊科技，優化資料查詢等服務。</p> <p>2. <u>鼓勵創新研究</u> 鼓勵同仁參與市府創新案件評選。</p> <p>3. <u>進行標竿學習</u> 透過實地參訪觀摩向國內外績優機關進行標竿學習。積極參加國家卓越建設獎、建築園冶獎、健康城市暨高齡友善城市獎或國際性評獎，藉由參獎設定標竿自我躍升。</p>	各科	
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。	<p><b>民眾參與服務設計</b></p> <p>1. <u>建置公民參與多元管道</u> 辦理開闢道路、拆遷補償等與民眾攸關的重大議題，適時運用多元管道，如透過召開座談會、公聽會等方式，蒐集民眾需求與意見；或邀集民眾共同參與設計。</p> <p>2. <u>善用專案委外或社會資源</u> 利用民間網路社群資源或既有實體部門，針對公共議題，邀請協力合作。</p>	各科	
	(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。			
	(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。			
	(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	<p><b>蒐集輿情及民眾需求或建議並建立回應機制</b></p> <p>1. <u>多元化陳情管道</u> 建立多元化陳情管道，包括首長信箱、工務通報平台或 APP 等功能，蒐集民眾意見。</p> <p>2. <u>輿情回應機制</u> 針對民眾意見、抱怨及新聞輿情，設有相關回應機制，妥善因應掌握回應時效。</p> <p>3. <u>服務大數據分析</u> 以市府線上即時服務系統資料進行陳情型態等相關數據統計分析，並提供權管單位做為執行業務改善之參考。</p> <p>4. <u>蒐集常見問題 (FAQ)</u> 透過民眾經常詢問的案件，整理後回饋轉化為「常見問題集」(FAQ)，置於機關網站供民眾參閱。</p>	各科室	

		<p><b>滿意度調查與傾聽回應民眾意見</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 根據服務對象及類型的不同，設計與執行合適的一般性業務或專案滿意度調查，以瞭解民眾對機關及各項服務措施的感受。</li> <li>2. 針對首長信箱、速必修、巡查通報系統等民眾陳情管道積極回應。</li> <li>3. 利用本處辦理之活動（如公聽會、動土典禮、通車典禮等）加強業務宣導，並傾聽民眾意見，協助民眾解決問題。</li> <li>4. 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，並定期檢討回覆內容。</li> </ol>	<p>各科 政風室 秘書室</p>
<p>三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度</p>	<p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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> <p>(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程及作法，提升服務效能。</p>	<p><b>單一窗(入)口整合服務</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <u>建置臨櫃或網站單一窗口整合服務</u>： 持續推動徵收拆遷補償、發包作業及投標廠商退押標金行政單一窗口，簡化行政作業流程，並製作申辦案件流程及範本。</li> <li>2. <u>提高業務申辦便捷度</u>： 如網頁 RWD 設計以利行動裝置瀏覽，提高行動化服務。</li> <li>3. <u>強化線上申辦及跨平台通用服務</u>： (1) 針對業務需求開發線上申辦項目，例如申辦案件線上進度查詢系統，供同仁即時查詢，提供民眾正確服務。 (2) 本處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或其他主題網頁專區，成為一站式整合服務，方便民眾下載使用。</li> </ol>	<p>資產管理科 秘書室</p>
		<p><b>精進服務遞送過程及作法</b></p> <p>以資料為骨幹，應用 5G 通訊、人工智慧、物聯網等串連市府服務與民眾需求，優化政府服務。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <u>政府資訊資源共用共享</u>： 運用市府「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，朝免附書證或紙本、簡化流程方向推動。</li> <li>2. <u>提升電子認證使用率，減除申辦案件需檢附之書表謄本</u>： 善用網路資訊科技，跨機關線上查核機</li> </ol>	<p>資產管理科</p>

		<p>制，例如運用都市計畫地理資訊系統、土地使用分區電傳系統、地政電傳系統等網路查證或直接下載證明電子檔；並儘量運用電子查驗，取代民眾檢附紙本佐證資料，提升民眾洽公便利性。</p> <p>3. <u>強化跨機關或跨單位通用平台功能，增加使用服務項目，透過各式行動載具閱覽及使用：</u></p> <p>(1)開發或強化跨機關通用平台功能，增加使用服務項目，透過各式行動載具閱覽及使用。</p> <p>(2)確保跨機關平台資料交流維護安全及線上服務使用者隱私權保護措施。</p> <p>4. 資安維護與個資保護：</p> <p>(1)網站設立 https 傳輸安全協定，資料加密傳輸。</p> <p>(2)確保跨機關或跨單位平台資料交流維護安全及線上服務使用者隱私權保護措施。</p>	
		<p><b>加強服務行銷</b></p> <p>運用官網、臉書、直播、網站搜尋引擎(關鍵字)等強化政策、服務或活動行銷。</p>	各科室
<p>四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用</p> <p>(服務零落差)</p>	<p>(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。</p> <p>(二)搭配<u>複合策略</u>，<u>延伸服務據點</u>，提高偏遠或交通不便地區民眾的<u>服務可近性</u></p> <p>(三)<u>考量服務對象數位落差</u>，發展網路服務或輔以其他方式，提供可替代的<u>服務管道</u>。</p>	<p><b>分眾適性(客製化)服務</b></p> <p>1. 審酌業務狀況及內、外部顧客需求，重視性別平等及友善國際環境營造，提供身障者、銀髮族等特殊族群合宜的專屬性服務設施。</p> <p>2. 因應所轄地區或業務之特性，整合服務客群之需求，提供在地化、客製化之服務。</p>	各科秘書室
		<p><b>搭配複合策略-延伸服務據點</b></p> <p>1. <u>善用地產官學及社會資源：</u></p> <p>善用地社社會資源，推動政府服務業務；如社區、民間社團(NGO)、便利超商、學校…之通路、據點、人力等資源，協助政府服務訊息擴散或申辦服務。</p> <p>2. <u>服務可近性：</u></p> <p>關注服務對象屬性、居住地區差異及數位落差情形，運用多元策略，如透過網路、1999 市民專線等，廣泛服務民眾。</p>	各科秘書室
		<p><b>行動辦公室</b></p> <p>運用網路及個人載具(筆電、手機、視訊設備…)、軟體，查看工程施工狀況等，以行動化辦公室持續服務。</p>	各科

<p>五、開放政府透明治理，優化機關管理創新</p>	<p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p>	<p><b>1. 政府資訊公開</b> 依「政府資訊公開法」第7條，主動公布相關資料於機關網站。</p> <p><b>2. 資料開放、共用共享</b> 配合政府推動開放資料政策，提供多項業管資料，例如：拆遷補償等相關資訊，公開於高雄市政府開放資料平台，開放民眾、企業或學術機構進行後續加值運用。</p>	<p>各科 資產管理科</p>
		<p><b>1. 公共服務智慧化管理</b> 運用 5G 通訊或雲端等資通訊科技，導入公共服務，加快城市資料匯集、服務流程、管理、分析運用的速度。(例如智能路燈等。)</p> <p><b>2. 精實內部作業</b> 適時檢討及調整分層負責明細表，朝減章、減紙、便民的方向推動。</p>	<p>各科室</p>
		<p><b>強化政策溝通及對話交流</b></p> <p><b>1. 建立「專家諮詢」管道</b> 依施政主題邀集產官學專家，即時提供決策諮詢或專業引導，提升市政決策效能。</p> <p><b>2. 建立「市民參與」管道</b> 辦理橋梁拆除、開闢道路、拆遷補償等與民眾攸關的重大議題，適時運用多元管道，如透過座談會、公聽會等方式，廣邀民眾參與，協同解決問題。</p>	<p>各科</p>
<p>六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務</p>	<p>(一)主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(四)權衡服務措施的必要性，以及投入成本與產出效益間的</p>	<p><b>整合服務功能，創新智慧服務</b> 以人為本，運用創新科技客製化民生服務，如將節能、智慧、高齡化、防疫力等建築設計納入高雄厝建築準則。</p>	<p>建築工程設計科</p>
		<p><b>數位創新加值運用(政府服務重點)</b> 民生攸關之政府申辦業務，例如徵收補償等業務，運用數位科技推動整合跨機關業務流程，連結政府及民間巨量資料，公私協力解決民眾關切問題。運用數位科技整合跨機關業務流程，創新為民服務模式。</p> <p><b>善用資通訊技術以簡化流程</b></p> <p>1. 適時檢討及修改現有的法規，以及簡化內外部作業流程。例如簡化拆遷補償申辦流程等。</p> <p>2. 善用資通訊技術，建置線上服務系統，或運用行動裝置、雲端運算科技、巨量資料分析等技術，擴大機關服務措施的運作彈性，提升服務效率。</p>	<p>各科室</p>

	<p>合理性，重視服務的制度化及持續性。</p>	<p><b>規劃社會關懷服務(政府服務重點)</b>  關注服務對象需求，解決因地域、年齡、性別、族群等因素所造成之服務機會落差，促進社會資源衡平使用。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 因應地域特性與服務需求，推動特色活動中心、無障礙建築設計等，以提供服務在地化。</li> <li>2. 透過法規調適及流程簡化，務實解決服務或公共問題。</li> <li>3. 運用公私協力或結合民間資源，落實關懷服務。</li> </ol>	各科室
		<p><b>服務永續</b>  服務措施能持續運作，而非一次性的作為，並具有其他機關移植服務的可行性及擴散性。</p>	各科室

## 伍、推動及管考：

### 一、平時查核

各科室應依據本工作計畫加強辦理，平時應自行管理考核，隨時檢討改進服務品質。

### 二、提報年度執行成果

各科室應於當年度結束後，次年3月提送年度執行成果，由本處秘書室彙送工務局。

## 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及本局提升服務執行計畫或實際需求適時修正。