

高雄市政府環境保護局南區資源回收廠

107 年度提升服務工作計畫

壹、計畫依據

高雄市政府 107 年 1 月 29 日高市府研發字第 10730149200 號函送「高雄市政府 107 年度提升服務實施計畫」。

貳、計畫目標

- 一、公平共享：便捷服務遞送，確保效能與公平並重，發展適性的正確服務。
- 二、參與合作：擴大社會參與，重視服務對象意見回饋，提供有感的優質服務。
- 三、開放透明：開放政府治理，建立透明互信的合作環境，帶動創新的加值服務。

參、實施對象

本廠各組室

肆、計畫內容

工作要項		工作重點	業務單位
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	(一)訂定機關年度提升服務品質計畫，具體規劃為民服務工作。	擬訂定本廠工作計畫，簽陳廠長核定後送請本廠各單位據以執行，落實提升為民服務品質工作。	總務室 (研考)
	(二)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	(一)單一窗口服務全功能設置廢棄物及車輛進廠申請「單一窗口」，並由維修組決行申請案件，簡化審	維修組

	<p>理的正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。</p>	<p>查流程。</p> <p>(二)本廠訂有回饋設施使用管理須知，依規定辦理回饋設施使用事宜。</p> <p>(三)廢棄物進廠量管制作業依照標準作業與流程作業方式，進一步提升至對廢棄物的控管，例如要求垃圾產源能提供成份分析表。</p>	<p>回饋中心</p> <p>仁武廠</p>
	<p>(三)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。</p>	<p>(一)1. 專人受理業務諮詢及各項廢棄物進廠申請案件查詢，縮短民眾等候時間。2. 提供進廠申請案件處理的查詢管道(含電話及現場查詢)</p> <p>(二) 回饋中心服務臺張貼有回饋設施使用規定，另有專人受理民眾借用桌撞球登記、活動諮詢、問題反應等服務。</p> <p>(三) 廠區內各樓層設有方向引導標示(中英文)，電梯內外均有各樓層介紹標示(中英文)多語標示。本廠回饋中心入口處設有服務台，提供民眾洽公、諮詢等第一線服務。</p>	<p>維修組</p> <p>回饋中心</p> <p>仁武廠</p>

		<p>參觀廠區，並安排人員導覽解說。</p> <p>2. 本廠回饋中心服務台有專人為民眾辦理借用撞、桌球登記、活動諮詢、失物招領等服務。</p>	
	<p>(五)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>	<p>(一)廢棄物進廠以感應式過磅卡取代條碼式過磅卡，以縮短進廠過磅時間。</p> <p>(二)廢棄物進廠以感應式過磅卡取代條碼式過磅卡，以縮短進廠過磅時間並進一步規劃對廢棄物的控管品質提升，現場稽查抽檢人員可立即從登載之設備核對產源資料(聯單)，作為判定是否為符合核准廢棄物進廠之種類與項目。</p>	<p>維修組</p> <p>仁武廠</p>
<p>二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求</p>	<p>(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>	<p>不定期向清除機構宣導相關進廠規定說明會，以建立溝通管道及回應清除機構所提意見。</p>	<p>仁武廠</p>
	<p>(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。</p>	<p>(一)廠區廢棄物進廠</p> <p>1. 不定期召開廢棄物進廠說明會，宣導相關進廠規定，以建立溝通管道</p>	<p>維修組</p>

		<p>及回應清除機構所提意見。</p> <p>2. 定期參與高雄市廢棄物清除處理商業同業公會召開之會議，於會中宣導、徵求意見及相關建議討論。</p> <p>(二) 回饋中心服務臺有專人受理民眾問題反應服務。</p> <p>(三) 定期參與高雄市廢棄物清除處理商業同業公會召開之會議，於會中宣導、徵求意見及相關建議討論。</p>	<p>回饋中心</p> <p>仁武廠</p>
	<p>(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。</p>	<p>(一) 回饋中心服務臺有專人受理民眾問題反應服務。</p> <p>(二) 回應速度，如遇有民眾陳情事件，需以審慎、合法、正確及儘速辦結(5天內回覆)為處理原則，展現本廠「以民為尊」的服務決心提升服務滿意度。</p>	<p>回饋中心</p> <p>仁武廠</p>
<p>三. 便捷服務遞送過程與方式，提</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>(一) 相關網站及服務</p> <p>1. 本廠網站 (http://www.sip.gov.tw/) 中提供電子表單</p>	<p>維修組</p>

<p>升民眾生活 便利度</p>		<p>有：</p> <p>(1)清除機構車輛進廠申請書 (A)、(B)、(C)、(D)。</p> <p>(2)申請進廠車輛資料表。</p> <p>(3)清除(事業)機構車輛進入高雄市政府環境保護局南區資源回收廠清運填報表 (1)、(2)。</p> <p>2. 取消清除機構車輛進廠申請需檢附之車輛照片之規定，達成便利申請人準備(或應檢附)申辦文件。</p> <p>3. 清除機構車輛進廠申請有效期限及事業機構廢棄物進廠申請有效期限最長延長為5年，有效減少申辦人申請次數。</p> <p>(二) 本廠網站 (http://sip2.kcg.gov. tw/)提供回饋中心相關業務訊息。</p> <p>(三) 單一窗口服務全功能設置廢棄物及車輛進廠申請「單一窗口」減除申辦案件所需檢附之書表謄</p>	<p>回饋中心</p> <p>仁武廠</p>
----------------------	--	--	------------------------

		本，簡化審查流程提高業務申辦便捷度。	
	(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。	(一)線上申報服務 1. 於本廠網站公開車輛及廢棄物進廠申請流程，並提供制式申請表單供申請人下載，簡化申請人資料填寫工作。 2. 將來廠參觀申請書表及參觀路線簡圖等訊息，置於本廠網站，便利民眾隨時下載申辦。 (二) 本廠網站提供借(租)用場地申請書和參觀申請表電子檔案，以利民眾下載申請。	維修組 回饋中心
	(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。		
	(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。		
四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源	(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。	(一) 回饋中心設有身心障礙者輪椅充電插座和電動車充電站，提升民眾使用便利性。建置 iTaiwan 免費 wifi 供民眾使用。	回饋中心

公平使用		(二) 本廠回饋中心提供身心障礙者無障礙空間包括: 電梯、步道、停車場、盥洗室。	仁武廠
	(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。		
	(三) 考量服務對象數位落差, 發展網路服務或輔以其他方式, 提供可替代的服務管道。		
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。	(一) 本廠網站設置即時監視系統, 一般民眾可以經由連線畫面觀看焚化廠操作營運即時狀況, 達成全民監督目標。 (二) 休假日或業務資訊更新, 提前 14 日於本廠網站和公佈欄公告周知。 (三) 1. 專人受理業務諮詢及各項廢棄物進廠申請案件查詢, 縮短民眾等候時間。2. 提供進廠申請案件處理的查詢管道 (含電話及現場查詢)。	維修組 回饋中心 仁武廠
	(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	本廠網站設置即時監視系統, 一般民眾可以經由連線畫面觀看焚化廠操作營	仁武廠

	話交流。	運即時狀況，達成參與全民監督目標藉此可提供環保決策制定之寶貴意見。	
	(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。	(一)取消清除機構車輛進廠申請需檢附之車輛照片之規定，達成便利申請人準備(或應檢附)申辦文件。 (二)清除機構車輛進廠申請有效期限及事業機構廢棄物進廠申請有效期限最長延長為5年，有效減少申辦人申請次數。	仁武廠
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。	前瞻規劃對廢棄物的控管品質提升，現場稽查抽檢人員可立即從登載之設備核對產源資料(聯單)，作為判定是否為符合核准廢棄物進廠之種類與項目。	仁武廠
	(二)善用法規調適、資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。		
	(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	(一)不定期召開廢棄物進廠說明會，宣導相關進廠規定，以建立溝通管道及回應清除機構所提意見。	

	解決服務或公共問題。	(二)定期參與高雄市廢棄物清除處理商業同業公會召開之會議，於會中宣導、徵求意見及相關建議討論。	仁武廠
	(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。		

伍、管制考核

一、「平時查核」成立推動暨查核小組，每季召集各組室召開檢討會，確實檢討改進，查核小組召集人暨委員請 廠長指派擔任。

二、「年度查核」配合本府年度服務品質獎評獎期程，辦理推薦參獎作業。

陸、其他

本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。