

# 高雄市政府工務局違章建築處理大隊

## 100 年度提升服務品質實施計畫

### 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、行政院研考會 98 年 9 月 16 日會研字第 0982161692 號函修正「政府服務品質獎評獎實施計畫」。
- 三、高雄市政府 100 年 2 月 21 日高市府四維研發字第 1000017240 號函頒「高雄市政府提升服務品質實施計畫」。

### 貳、計畫目標：

- 一、營造生活、生產、生態「三生環境」，建構「水」與「綠」城市空間，融入健康環保及人文美學元素，提昇城市競爭力，實踐永續城市發展目標，再造幸福-新高雄願景。
- 二、整合服務資源，探查民意趨勢，導入創新服務方式，促使民眾在資訊與流程的透明公開下，享有專業、便捷及高效率之服務。

### 參、實施對象：本大隊各組。

### 肆、實施期程：自民國 100 年 1 月起至民國 100 年 12 月止，計 1 年。

### 伍、實施要項：本計畫分五大主軸進行

- 一、提升服務品質，深化服務績效
- 二、便捷服務程序，確保流程透明
- 三、探查民意趨勢，建立顧客關係
- 四、豐富服務資訊，促進網路溝通
- 五、創新服務方式，整合服務資源

### 陸、計畫內容及分數配置

依照五大主軸從「服務流程」、「機關形象」、「顧客關係」、「資訊提供及檢索服務」、「線上服務及電子參與」、「提供創新（意）服務情形」六大實施要項，訂定下列重點措施執行。

實施要項	執行策略	推 動 作 法	完成期限	承辦單位	
一、服務流程	(一)服務流程便捷性	1. 單一窗口服務全功能程度	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，一次收件、一次通知改正之全功能服務。	100年6月	本大隊各組
		2. 申辦案件流程簡化程度	(1) 加強處理各項申辦案件知能，簡化行政流程，縮短民眾現場申辦等候時間。 (2) 增加線上申辦業務及特殊申辦服務方式。 (3) 製作申辦案件流程及範本。	100年6月	本大隊各組
		3. 申辦案件書表減量程度	(1) 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。	100年6月	本大隊各組
	(二)服務流程透明度	1. 案件處理流程查詢公開程度	(1) 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。 (2) 建立現場、電話、網路等申辦案件處理進度公開查詢制度。	100年6月	本大隊各組
		2. 案件處理流程主動回應程度	(1) 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）。	100年8月	本大隊各組
	二、機關形象	(一)服務場所便利性	1. 洽公環境適切程度	(1) 加強辦公室綠化定期更換盆栽，提供清新、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。 (3) 辦公處所明確標示服務項目、服務人員（姓名與代理人）、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	100年6月

		服務。 (5) 推動各項節能減碳措施，落實節約能源實施計畫。		
	2. 服務設施合宜程度	(1) 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。 (2) 提供申辦書表（含填寫範例）、政令宣導資料及文具用品，並隨時補充、更新。 (3) 建置完善無障礙設施，且維護良好。	100年 6月	本大隊各組
(二) 服務行為友善性與專業性	1. 服務親和程度	(1) 加強勤惰及服務禮儀管理，並依考核績效辦理獎懲。 (2) 妥適規劃申辦動線。 (3) 建立服務人員專業、親切、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。 (4) 規劃主動服務包括透過電話、郵件、網路或訪視等方式，主動聯繫、通知及提醒民眾應辦理事項或提供到府服務。 (5) 提昇採購稽核監督作業品質。 (6) 加強電話禮貌服務態度測試，針對缺失定期檢討改進。	100年 12月	本大隊各組
	2. 服務可勝任程度	(1) 以電話測試或民眾滿意度調查服務人員是否主動、正確提供專業知識、處理流程及要件外，是否一次告知詢問的民眾，避免民眾來回詢問、補件。 (2) 強化同仁職能培訓。 (3) 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。	100年 12月	本大隊各組
(三) 服務行銷有效性	施政宣導有效程度	(1) 民眾等待之洽公空間，提供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) 主動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	100年 12月	本大隊各組

			<p>為進行施政宣導。</p> <p>(3)提供市政建設行銷文宣線上下載服務。</p> <p>(4)召開各類會議主動發布新聞稿，定期舉辦記者說明施政績效，俾使民眾了解市政建設措施及執行成果。</p>		
三、顧客關係	(一)民眾滿意度	1. 機關服務滿意度	<p>(1)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。</p> <p>(2)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。</p>	100年12月	本大隊各組
	(二)民眾意見處理有效性	1. 民眾意見回應與改善程度	<p>(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。</p> <p>(2)訂有新聞及輿論回應機制與標準作業模式，且能即時進行回應</p> <p>(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。</p> <p>(4)對民意資訊系統、基層訪視、人民陳情等各界反映案件，嚴謹管制追蹤，落實執行。</p>	100年12月	本大隊各組
四、資訊提供及檢索服務	資訊公開適切性與內容有效性	公開法令、政策、服務資訊程度及內容正確程度	<p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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)。</p> <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</p>	100年12月	本大隊各組

			用他人資料標明來源出處或版權，並提供連結。		
五、線上服務及電子參與	線上服務量能擴展性	線上服務提供及使用情形	(1) 線上檢舉服務項目，。 (2) 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)。 (3) 提供線上服務使用者隱私權保護措施。	100年 12月	本大隊各組
六、提供創新(意)服務情形	(一) 有價值的創意服務		1. 對外服務面向： (1) 服務流程便捷：加強申辦資訊及流程完整公開。 (2) 服務方法創新：強化線上服務，推動線上服務申辦，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。		本大隊各組

#### 陸、實施步驟：

- 一、本執行計畫係由各組、室，全體同仁共同討論，進而訂定該計畫。
- 二、成立考核小組(由本大隊李副大隊長宗霖擔任召集人，劉組長進文擔任副召集人，查報組、拆除組、勞安室，各指派1名主管擔任考核委員)由綜合企劃組專人負責規劃推動以及追蹤管制等事宜。
- 三、本大隊依據前述執行策略及具體推動作法，以創新思維、顧客滿意，審酌服務需求及業務特性，規劃100年度執行計畫，並將該執行計畫公開於本大隊網頁。
- 四、各執行項目指定專人負責依期程執行，並定期追蹤、檢討及改進。

#### 柒、考核獎懲：

- 一、考核小組不定期辦理查核測試機制。
- 二、辦理查核結果檢討會，針對各項書面缺失要求改進。
- 三、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、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。