

高雄市政府工務局違章建築處理大隊

103 年度提升服務品質執行計畫

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、高雄市政府 103 年 4 月 10 日高市府研發字第 10230182000 號函頒「高雄市政府 103 年度提升服務品質實施計畫」。

貳、計畫目標：

- 一、以民意導向、簡政便民的立場、隨時更新服務內涵，提供符合民眾需求的創新服務。
- 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，積極推展機關服務作為，
- 三、以服務第一、效率為先的管理，結合資通訊系統，展現政府「再造幸福-新高雄願景」的精神，達到卓越服務的終極目標。

參、執行對象：本大隊勞安室、查報組、拆除組、綜合企畫組。

肆、執行內容：

包括「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」等五大實施要項。，擴展服務理念，強調目標管理、成長管理、走動管理及危機管理，促進全隊同仁參與，建立內部診斷機制，樹立「親和性」、「服務性」、「專業性」機關形象，提升服務品質及行政效能（如附表）。

實施要項	工 作 重 點	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. 依業務特性、顧客需求及年度重點工作，研訂執行(工作)計畫，公佈於機關網站及服務場所。 2. 推動運用網路等設備，提供多樣服務，達成多功能服務。	勞安室 各 組
	(二) 服務流程便捷性，設置單一窗口服務全功能，加強申辦案件流程簡化。便捷服務程序，確保流程透明化。	1. 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。 2. 加強處理申辦案件知能，簡化行政流程，縮短民眾現場申辦等候時間。 3. 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。 4. 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。 5. 建立現場、電話、網路等申辦案件處理進度公開查詢制度。 6. 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)。	勞安室 各 組

二、便捷服務程序，確保流程透明	(一) 考量民眾洽公便利及實用性，合宜改造服務場所，更新服務設施。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 加強辦公室綠化定期更換盆栽，提供市民一個清新、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感。 3. 辦公處所明確標示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，推行走動式管理及服務。 5. 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。 6. 建置完善無障礙空間，且維持良好維護設施。 	勞安室 各組
	(二) 建立服務行為友善性與專業性，主動協助民眾申辦，並提供業務諮詢。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 加強勤惰及服務禮儀管理，並依考核績效辦理獎懲。 2. 妥適規劃市民申辦案件動線及標誌。 3. 建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象，主動協助民眾業務諮詢導引服務。 4. 提升採購稽核監督作業品質。 5. 加強電話禮貌服務態度測試，針對缺失定期檢討改進。 6. 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。 7. 強化同仁工作職場技能培訓。 8. 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。 	勞安室 各組
	(三) 服務行銷及有效程度施政宣	<ol style="list-style-type: none"> 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 	勞安室 各組

	<p>導；主動參與各項公益事務，擴散政府服務訊息及功能。</p>	<p>圖片)，以提升機關形象。</p> <ol style="list-style-type: none"> 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為進行施政宣導。 3. 提供市政建設行銷文宣線上下載服務。 4. 適時主動發布新聞稿，俾使民眾了解市政建設措施及執行成果。 	
三、探查民意趨勢，建立民眾關係	<p>(一) 建立民眾抱怨處理機制，提供即時、有效之處理方式，加強民眾服務滿意度。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訂定人民陳情案件處理之相關作業規定。 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。 	勞安室各組
	<p>(二) 重視民眾興革建議及陳情案件，確實依據規定，審慎、迅速、正確處理問題。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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。 2. 訂有新聞及輿論回應機制，且能即時進行回應 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。 4. 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。 	勞安室各組

<p>四、豐富服務資訊，促進網路溝通。</p>	<p>主動規劃公開機關基本資料、執行計畫、服務措施等重要資訊。提供資訊內容需正確連結即時更新。</p>	<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）。 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。 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。 6. 建置線上陳情服務項目。 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）。 8. 提供線上服務使用者隱私權保護措施。 	<p>勞安室 各 組</p>
<p>五、提供創新服務方式，整合服務資源。</p>	<p>規劃創新性、整合性的措施以解決服務問題</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 對外服務面向： <ol style="list-style-type: none"> (1) 服務流程便捷：加強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，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。 	<p>勞安室 各 組</p>

伍、執行期程：

自民國 103 年 1 月起至民國 103 年 12 月止，計 1 年。

陸、執行步驟：

一、103 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、本大隊應參酌年度內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。