

高雄市政府水利局107年度提升服務執行計畫

壹、計畫依據：

高雄市政府 107 年 1 月 29 日高市府研發字第 10730149200 號函頒行之「高雄市政府 107 年度提升服務品質實施計畫」、行政院「政府服務躍升方案」及國發會「第 2 屆政府服務獎評獎實施計畫」評核項目辦理。

貳、計畫目標

為提升本局為民服務品質，持續深化服務績效，積極推動治水、利水、救災、應變準備及水土保持之核心政策，提升管理效率，達成簡政便民目標，使民眾享有專業及高效率之服務。

參、實施對象

本局各單位。

肆、計畫內容

執行要項	執行重點	執行單位
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。	秘書室 各單位
	(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	1. 依據人民申請案件經驗，修正作業規則，包含申請須知、申請表等，使申請案件之處理更為順利。

<p>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。</p>	<p>2. 於縣市合併後已全面性檢查或檢討各項作業流程及申請表單，並訂定明確作業程序。</p>	<p>各單位</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>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供承辦單位及電話，及案件處理查詢管道(含電話、網路、現場查詢)。 2. 已建置服務標準作業規範(sop)，登載於本局網站，提供民眾申辦時參閱。 3. 提供案件主動通知及確認功能現場、電話、網路查詢回應時效。 	<p>各單位</p>
<p>(四)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。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每月加強員工禮貌服務。 2. 各科申辦動線規劃妥適，符合民眾使用習慣。並於現場主動招呼民眾，協助民眾檢查攜帶證件是否齊備或告知標準程序，並引導民眾至正確櫃臺或場所辦理。 3. 進行環境美綠化及提供舒適、明亮、整潔、具特色的洽公場所，符合民眾需求及肯定。 4. 雙語標示服務。 	<p>秘書室 各單位</p>

	(五)因應業務屬性、服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 鼓勵員工市政創新提案，提升機關市政創新及智慧治理能力。 2. 積極參加「政府服務獎」或全國性評獎，藉由參獎設定標竿自我躍升。 	各單位
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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建置民眾建言管道(例如：1999、首長信箱等)，接受人民建議及陳情。 2. 依據民眾需求、建議事項轉化的服務措施進行後續執行效益評估，並據以持續的檢討改進。 3. 妥善掌握回應時效，並控管後續的追蹤處理。 	秘書室 各單位
	(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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設有專心主動蒐集輿情報導，倘有報導市府施政消息與事實不符時，儘速查明原委，於第一時間對外澄清，快速回應不實輿論以導正社會視聽。 2. 於網站建立「常見問題」，提供民眾意見及回應內容。 	秘書室 各單位
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。	建置各申辦單位全功能化單一窗口，提供民眾「一處收件、全程服務」，包括申辦、繳費、取件一櫃完成。	各單位
	(二) 衡酌實際需求，開發線上申辦及跨平台通用服	<ol style="list-style-type: none"> 1. 針對民眾需求提供線上服務項目，例如：申辦文件、取件通知及查詢等服務，方便民眾使用。 2. 本局網頁可連結至市府網站各 	秘書室 各單位 各單位 秘書室

	務，增加民眾使用意願。	區：「貼心 e 服務」、「資料開放平台」或其他主題網頁專區，方便民眾使用。	
	(三)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。	1. 本局有各項民眾建言管道(例如：1999、首長信箱等)，接受人民建議及陳情。 2. 提供市府網站等相關網站連結，便利民眾即時獲取資訊。	秘書室 各單位
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。	原民地區申請簡易水土保持，可透過該區區公所遞件。	水保科
	(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	原民地區申請簡易水土保持，可透過該區區公所遞件。	水保科

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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依據「政府資訊公開法」第7條規定，將應主動公開政府資訊，置於網站「主動公開資訊」專區。(包含機關基本資料、自治法規、執行計畫、服務措施、出版品資訊、施政計畫、施政綱要)。 2. 設有專人檢視網站資訊內容提供的正確性，並即時或定期更新一般實體資訊或網站資訊。 3. 機關網站需符合「身心障礙者權益保障法」第52條之2要求，取得認證標章。 	秘書室 各單位
	(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。	本局重大工程辦理設計前均辦理公聽會，廣邀當地民眾導入地方意見。	各單位
	(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。	於縣市合併後已全面性檢查或檢討各項作業流程及申請表單，並訂定明確作業程序。	各單位
六、掌握社經發展趨勢，專案規劃	(一)主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 成立內部稽核小組，針對風險高之業務進行控管查核。 2. 本局定期檢討工程辦理情形，適時予以辦理單位協助。 	總工程司 室 秘書室 各單位

前瞻服務	(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。	提供民眾網路申辦文件及流程下載服務(如簡易水保計畫、化糞池廢除、污水下水道用戶排水設備設置申請等)。	
	(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。	善用社會資源成立河川巡守隊(志工)及自立防災社區。	市一科 防洪科
	(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. 機關視財源額度進行權管場域環境設施改善，提供更舒適及安全的環境，致力於提升民眾滿意度品質、創造政府及機關正面形象，或社會正面影響。 2. 檢核機關內部人力、物力、時間(如業務案件數量)以規範合理之辦理天數，提升行政效率。	秘書室 會計室 人事室 各單位

伍、管制考核：

一、各單位應指定窗口人員，俾定期宣導及進行平時為民服務資料之蒐集、考核與聯絡工作。

二、配合本府辦理「第2屆政府服務獎評獎實施計畫」評獎期程，自行規劃辦理審核作業。

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。