高雄市政府水利局113年度提升服務實施計畫

壹、計畫依據：

行政院「政府服務躍升方案」及「高雄市政府提升服務實施計畫」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 |
| 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「政府服務躍升方案」及「高雄市政府提升服務實施計畫」訂定本局執行計畫，並公布於機關網站。 | 行政職安科 |
| 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。 | 1. 依據人民申請案件及業務辦理經驗，修正既有之法規、作業規則及流程，將申請須知、申請表等公布於本局網站，使申請案件處理更為順利並確保於時限內完成。
2. 要求服務人員專業，熟悉服務流程及法規，以提供精準服務，對民眾申辦或電話諮詢案件，能正確、迅速一次完整告知，避免重複洽詢申辦。
 | 各單位 |
| (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。 | 1. 提供承辦單位電話，案件申請及處理情形查詢管道(含電話、網路、現場查詢等)。
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；並改版本局網頁以簡明、易讀易懂及易用之形式呈現，方便民眾查閱或運用。
 | 各單位 |
| (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。 | 1. 每月宣導以加強員工禮貌、友善態度，及臨櫃、電話服務禮貌，並製訂本局電話禮貌實施計畫據以改善。
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，引導至正確櫃臺或場所並協助檢查攜帶證件是否齊備或告知標準程序。
3. 建置雙語標示服務，進行環境美綠化以提供舒適、明亮、整潔、具特色的洽公場所，符合民眾需求。
4. 本局網頁以「使用者導向」設計(版面配置方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務)並通過無障礙網站標章認證。
5. 網站定期維護以確保網站內容的正確性及有效連結。
6. 提供免費上網服務。
 | 各單位各單位秘書室秘書室秘書室秘書室 |
| (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。 | 透過實地參訪觀摩參考其他縣市水利業務作法。 | 污水一科水利養護科 |
| 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。 | 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、建議事項落實為具體服務措施，並評估後續執行效益，據以持續改進。
3. 控管回應時效，並追蹤後續處理。
 | 秘書室(管制)各單位(辦理)各單位秘書室(管制)各單位(辦理) |
| (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。 | 1. 設有專人主動蒐集輿情，倘有報導與事實不符，儘速查明原委後，於第一時間對外澄清，快速回應不實消息以導正社會視聽。
2. 於網站建立「常見問題」，提供民眾意見及回應內容。(https://wrb.kcg.gov.tw/FAQListC003320.aspx?appname=FAQListC003320)
 | 秘書室(新聞蒐集及發布)各單位(撰寫回復內容)各單位 |
| （三）傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。 | 除配合市府回復民眾建言機制(如1999)，為強化機關陳情管道，本局建置局長信箱，研訂標準作業流程，並掌握回應時效，有效處理民眾陳情、抱怨問題。 | 秘書室(管制)各單位(辦理) |
| 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。 | 申辦單位建置全功能化單一窗口，包括申辦、繳費、取件。 | 各單位 |
| (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。  | 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。2.本局網頁可連結至市府網站各區：如「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。 | 各單位秘書室 |
|  | (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。 | 原民地區申請簡易水土保持，可透過該區區公所遞件。 | 水土保持科 |
| (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。 | 1.「高雄市智慧防汛網推廣建置計畫」啟用並持續辦理，導入IoT (Internet of Things, 物聯網)新興網路傳輸技術，藉由水情監控掌握各地雨量、河川區域排水水位等數據及影像即時資料，強化防災作業，以提升災害資訊分析及決策應變能力。2.雷達透地查坑洞，預防道路坑洞災害。 | 水養科市一科 |
| 四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用(服務零落差) | (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  | 考量遠距民眾需求，善用在地社會資源(區公所)，推動市政服務業務，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。  | 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、施政綱要等。)
2. 設有專人檢視網站資訊的正確性，並即時或定期更新。
3. 機關網站符合「身心障礙者權益保障法」第52條之2要求，並取得認證標章。
 | 各單位秘書室秘書室 |
| (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。 | 本局重大工程設計前均辦理公聽會，廣邀當地民眾導入地方意見。 | 各業務單位 |
| (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。 | 依據人民申請案件及業務辦理經驗，修正既有之法規、表單、作業規則及流程等。 | 各單位 |
| 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。  | 1. 成立內部稽核小組，針對風險高之業務進行控管查核。
2. 定期檢討工程辦理情形，適時予以辦理單位協助。
 | 會計室行政職安科行政職安科 |
| (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)。 | 各單位 |
| (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。 | 秘書室 |
| (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.視財源額度，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。 | 各單位各單位 |

伍、推動及管考：

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。

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。