

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

<p>一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化</p>	<p>(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。</p>	<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>各單位</p>
	<p>(二)提供民眾易讀、易懂、易用的服務申辦資訊及進度查</p>	<p>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</p>	<p>各單位</p>

		<p>件是否齊備或告知標準程序。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>5. 網站定期維護以確保網站內容的正確性及有效連結。</p> <p>6. 提供免費上網服務。</p>	<p>秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室</p>
	<p>(四) 因應業務屬性及服務特性差異，</p>	<p>透過實地參訪觀摩參考其他縣市水利業務作法。</p>	<p>污水一科</p> <p>水利養護科</p>

	汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。		
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。 	<p>秘書室(管制) 各單位(辦理)</p> <p>各單位</p> <p>秘書室(管制) 各單位(辦理)</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	<ol style="list-style-type: none"> 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 	<p>秘書室(新聞蒐集及發布) 各單位(撰寫回復內容)</p>

	<p>予調整服務措施。</p>	<p>回應不實消息以導正社會視聽。</p> <p>2. 於網站建立「常見問題」，提供民眾意見及回應內容。</p> <p>(https://wrb.kcg.gov.tw/FAQListC003320.aspx?appname=FAQListC003320)</p>	<p>各單位</p>
	<p>(三)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。</p>	<p>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。</p>	<p>秘書室(管制) 各單位(辦理)</p>

<p>三.便捷服務 遞送過程 與方式，提 升民眾生 活便利度</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>申辦單位建置全功 能化單一窗口，包 括申辦、繳費、取 件。</p>	<p>各單位</p>
	<p>(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。</p>	<p>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。</p>	<p>各單位 秘書室</p>

	<p>(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。</p>	<p>原民地區申請簡易水土保持，可透過該區區公所遞件。</p>	<p>水土保持科</p>
	<p>(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。</p>	<p>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。</p> <p>2.雷達透地查坑洞，預防道路坑洞</p>	<p>水養科</p> <p>市一科</p>

		災害。	
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	各單位

		<p>法規、執行計畫、服務措施、出版品資訊、施政計畫、施政綱要等。)</p> <p>2. 設有專人檢視網站資訊的正確性，並即時或定期更新。</p> <p>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。</p>	<p>秘書室</p> <p>秘書室</p>
	<p>(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。</p>	<p>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。</p>	<p>各業務單位</p>

	(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

	<p>(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。</p>	<p>善用社會資源成立河川巡守隊(志工)及自立防災社區。</p>	<p>秘書室</p>
	<p>(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。</p>	<p>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。</p>	<p>各單位 各單位</p>

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。