

高雄市政府都市發展局 106 年度提升服務執行計畫

壹、計畫依據：

市府 106 年 3 月 22 日高市府研發字第 10630330100 號函頒之「高雄市政府 106 年度提升服務實施計畫」

貳、計畫目標：

- 一、經濟高雄-動態經濟新創業
- 二、創意高雄-多元創意新魅力
- 三、宜居高雄-安居好行愛生活

參、實施對象：

本局各處、科、室

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計畫，具體規劃為民服務工作。	訂定本局 106 年度提升服務執行計畫，核定後公開於本局網站。	秘書室
	(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. 辦理住宅補貼講習，提升承辦人專業能力服務民眾。	住發處
		2. 增修或擴充本局住宅及不動產資訊系統。	
		3. 住宅補貼提供線上、臨櫃、郵寄申請等方式，相關資訊並置於住宅補貼網。	
		4. 定期檢討都市設計服務網，提供民眾最新之申請流程圖表、參考範本、相關檔案、操作手冊下載。	都設科
5. 訂立本市都市計畫作業流程、都市設計審議標準作業程序、都市更新審議程序、容積移轉申請流程，並載於本局網站，提供民眾申辦時參閱。	區審科 都規科 都設科 住發處 都開處		

執行要項	執行重點	執行單位
	6. 舉辦大學生根方案-社區創意提案,提供本市 20 所大專院校師生便捷的報名,包括線上報名(LINE、FB)、email 及書面等多元方式,另相關資訊訊息亦同步於線上刊登供參閱。	社造科
(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。	1. 於住宅補貼申辦期間,清楚標示服務櫃台、申辦動線及引導指標,並由服務人員主動協助。	住發處
	2. 住宅補貼完整告知需補件內容,減少申辦補件次數。	
	3. 製發住宅補貼宣傳單張、貼心小叮嚀及播放宣導動畫短片等,提醒民眾申辦及補貼期間應注意事項。	
	4. 本局網站公布住宅補貼作業流程,並提供各項業務承辦人電話,以利民眾電話查詢時可直達承辦,避免轉接及等候時間。	
	5. 建置高雄住宅補貼網,利用其申請進度查詢功能,民眾得以申請時取得之收件編號查詢案件審查進度或退件原因,並可編修異動通訊地址。	
	6. 提供住宅補貼案件申請相關資訊及租約到期簡訊通知服務。	
	7. 設置都市計畫諮詢服務櫃台單一窗口,專人服務。	

執行要項		執行重點	執行單位
		8. 本局網站建立社區園藝行領樹系統具備線上查詢功能，便利社區及民眾查詢提領日期。	社造科
	(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。	1. 定期辦理電話禮貌測試	秘書室
		2. 設置都市計畫諮詢櫃台單一窗口專人服務。	都規科
		3. 於本局辦公室東側設置土地使用分區證明及都計圖申辦櫃臺，隨到隨辦。	都開處
	(五) 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。	1. 社區營造升級，媒合大學生投身社區營造。	社造科
		2. 辦理都市設計審議機制精進案，推動創新研究，依本市各區域之特性，擬定因地制宜的都市設計準則，全面檢討都審機制，提升審議效率。	都設科
		3. 汲取歐洲法國馬賽、利物浦等港口開發經驗，與港務公司成立高雄港區土地開發公司，促進港區周邊再開發。	綜企科
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. 辦理都市計畫公展說明會。	都規科
		2. 辦理哈瑪星設計工作坊。	社造科
		3. 辦理老屋補助說明會。	都設科
	(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. 訂定「都市發展局回應媒體記者詢問業務 SOP 及回報機制」。	秘書室 各單位
		2. 每日專人檢視新聞輿情，於早上 8 時前傳送本局 line 群組，並適時回應。 3. 發布新聞稿，讓民眾了解本局各項計畫。	

執行要項		執行重點	執行單位
		4. 於網站上建置「常見問答」，並連結至本府市長信箱之常見問題，定期更新問題內容。	資訊室 秘書室 各科處
		5. 為了解民眾對本局多項創新及貼心舉措之滿意度，以期提供市民更為貼近需求之服務，透過問卷抽樣調查，以民眾回饋及建議事項作為改善、精進服務之依據。	住發處
	(三)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	對本府線上即時服務系統案件(人民陳情、市長信箱、市長交辦)及局長信箱建議案件立即轉知承辦單位處理，管制追蹤。	秘書室
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。	1. 住宅補貼申辦採單一窗口服務，一處收件、全程服務。 2. 提供代查地籍資料、申請人免附戶籍及地籍謄本、證明文件掃瞄建檔方式，減少紙張用量，並免去民眾往返奔波。 3. 設立「五甲國宅社區管理站」，設有管理人員就地服務，辦理五甲國宅公共設施管理、修繕事宜。	住發處
		4. 迅速、正確且便利提供市民都市計畫土地使用分區資訊，開辦跨行政區申辦服務，已完成30區跨區核發分區證明服務。	都開處
	(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. 住宅補貼申辦期間，民眾除以自然人憑證申請外，106年度再增加健保卡線上申請方式，鼓勵民眾利用線上申請住宅補貼，簡化申請流程，提升行政效率。	住發處

執行要項	執行重點	執行單位
	2. 自 105 年起住宅補貼申請提供線上申辦服務，發布新聞鼓勵民眾踴躍使用。	資訊室 住發處
	3. 於「高雄市政府全球資訊網」建置下列連結： (1)貼心 e 服務項目中建置本局各項業務連結。 (2)社群網站項目中建置本局 FB 粉絲專頁連結。 (3)Apps 等項目中高雄住宅資訊地圖、環景遊高雄之 App 下載網頁連結。	資訊室
(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。	1. 土地使用分區核發系統網路申辦免附地籍圖，可網路直接下載證明電子檔。	資訊室 都開處
	2. 本局與工務局建管處、環保局、地政局及交通局協調整合辦理本市都市設計及土地使用開發許可審議委員會暨建造預審小組初審聯席會議，有效發揮跨機關水平整合效應。	都設科
	3. 本局與中華電信合作建置高雄市土地使用分區電傳系統可提供機關及民眾線上查詢土地使用分區。	資訊室 都開處
	4. 本局高雄市都市計畫地理資訊系統提供府內機關同仁利用自然人憑證登入認證。	資訊室
	5. 配合市府規定，推動公文系統線上簽核，簽核數每年均達國發會(45%)目標。	秘書室

執行要項	執行重點	執行單位
	<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. 本局網站提供局長信箱以利民眾反映意見。</p> <p>2. 本局網站提供 facebook 粉絲留言及加入粉絲團以及推文連結。民眾亦可連結 twitter、plurk、google+等網誌分享本局最新消息、都發新聞等資訊。</p> <p>3. 在市府網站的社群網站項目中有建置本局 FB 粉絲專頁連結。</p> <p>4. Apps 等項目中高雄住宅資訊地圖、環景遊高雄之 App 下載網頁連結。</p> <p>5. 於「高雄市政府全球資訊網」建置下列連結：</p> <p>(1)貼心 e 服務項目中建置本局各項業務連結。</p> <p>(2)社群網站項目中建置本局 FB 粉絲專頁連結。</p> <p>(3)Apps 等項目中高雄住宅資訊地圖、環景遊高雄之 App 下載網頁連結。</p> <p>(4)都發新聞連結市政新聞。</p>	資訊室
四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	<p>(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。</p> <p>住宅補貼受理期間考量上班族工作時間及年長者行動不便，106年度延續「中午不打烊」、「假日行動櫃檯」及「到府收件」等服務措施，滿足市民需求。</p> <p>(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。</p> <p>五甲國宅管理費可至便利超商(7-11、全家、萊爾富)繳納。</p> <p>(三)考量服務對象數位落差，發展網路服務或輔</p> <p>考量城鎮差距，已開辦本市 30 區跨區核發土地使用分區證明。</p>	<p>住發處</p> <p>住發處</p> <p>都開處</p>

執行要項		執行重點	執行單位
	以其他方式，提供可替代的服務管道。		
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。	<p>1. 於本局網站設置下列資訊揭露專區：</p> <p>(1) 機關介紹</p> <p>(2) 施政綱要</p> <p>(3) 多媒體專區</p> <p>(4) 統計查詢</p> <p>(5) 相關法令</p> <p>(6) 業務導覽</p> <p>(7) 書表下載，包含 ODF 文書格式，非可編輯者採用 PDF 文書格式。</p> <p>2. 「高雄市政府開放資料平臺」已上傳 15 項資料，並持續開放資料。</p> <p>配合市府資訊中心定期進行本局資料盤點與更新查核，逐步開放本局無個資疑慮之資料或圖檔。</p> <p>3. 本局訂有網站資料更新流程圖，網站資訊由各業務科室依業務需求即時刊登資訊，並有主管或授權人員審查資料之正確性。</p> <p>4. 本局網站已取得無障礙 A+ 認證標章，提供友善之網路環境供身障民眾使用</p>	資訊室
	(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。	辦理鐵路地下化高雄車站及鳳山車站說明會。	都設科

執行要項	執行重點	執行單位	
六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	(一)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。	資訊室 住發處 都開處	
		資訊室	
		資訊室	
	(二)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。	1. 與財政部國財署合作開發活化金馬賓館，可為政府創造收益且將閒置空間活化再利用、開創商機。	綜企科
		2. 結合燕巢面前埔社區及樹德科大等高雄學園七校師生，透過老舊建物修繕體驗，共同推動社區旁閒置多年橫山營區活化。	社造科
	(三)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	1. 推動亞洲新灣區計畫，成立高雄港區土地開發公司，透過市港合一並結合國公營事業，將舊港區轉型為世界級港灣城市。	綜企科

執行要項		執行重點	執行單位
	續性。	2. 國有閒置資產活化開發再生，完成金馬賓館招商委託。	綜企科
		3. 全國首例以「包租代管」興辦社會住宅，整修台電低度利用宿舍出租給弱勢族群，創造市府、市民及國營事業三贏局面。	住發處
		4. 建置「高雄市住宅補貼便民加值服務系統」，提升住宅補貼業務服務效能，減少附件紙本儲存實體空間。開發系統服務功能，以利機關內部人力、物力、時間等服務成本降低。	
		5. 土地使用分區申請結合一卡通增加提供行動支付服務。	都開處 資訊室
		6. 高雄市都市計畫地理資訊系統結合空間科技與多元圖資，採用具客觀性及系統性的規則方法，以利同仁進行都市空間規劃作業，另介接其他機關圖資服務，無償取得圖資，降低系統維護成本。	資訊室

伍、管制考核：

- 一、配合本府研考會，提報本計畫執行情形。
- 二、配合本府政府服務獎推薦評審作業。

陸、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。