

高雄市政府都市發展局 107 年度提升服務執行計畫

壹、計畫依據：

市府 107 年 1 月 29 日高市府研發字第 107301149200 號函頒之「高雄市政府 107 年度提升服務實施計畫」

貳、計畫目標：

- 一、經濟高雄-動態經濟新創產
- 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：

工作要項		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。	訂定本局 107 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. 訂定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、住宅補貼資訊及申請流程並置於本局網站。	區審科 都規科 都設科 都開處 住發處
		2. 辦理住宅補貼講習、即時更新資訊、學習相關法規，以提升服務人員專業知識。	住發處
		3. 加強同仁應對能力及服務品質，提供快速正確資訊，如期如質完成民眾申辦業務。	
		4. 設置住宅補貼服務櫃檯單一窗口專人服務，完整告知民眾應檢附之文件，並現場掃描建	住發處

工作要項		執行重點	執行單位
		檔，減少紙張影印。 5. 提供戶政及地籍資訊查詢，避免民眾反覆申請。	
		6. 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
		7. 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、Facebook、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。 8. 本局網站建立社區園藝行領樹系統，民眾可利用線上系統登記及查詢提領日期。	社造科
		9. 提供網路申請、補件服務，並回覆民眾申辦狀況。	住發處
	(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、辦理動線及引導指標，並由服務人員主動協助製發住宅補貼宣傳文件、貼心小叮嚀、於公共場處播放宣導動畫短片，提醒民眾申辦及補貼期間應注意事項。 2. 提供「高雄住宅生活網站」、「高雄住宅生活資訊地圖 APP」、「住宅補貼申請進度查詢」及「租金補貼撥款狀態查詢」。	住發處

工作要項		執行重點	執行單位	
		3. 於網站建置「業務導覽」、「常見問答」、「服務電話」、「法令規章」、「便民服務」、「書表下載」等功能。	資訊室	
		4. 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。	住發處	
		5. 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。	住發處	
	(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. 為利民眾辦理住宅補貼業務，利用電子叫號設備輔以服務人員指引，順暢申辦流程。	住發處	
		2. 設置土地使用分區證明核發、都市計畫書圖發售及查詢櫃台。	都規科 都開處	
		3. 定期辦理電話禮貌測試。	秘書室	
	(五) 因應業務屬性與服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。	1. 配合市府市政創新提案評審獎勵要點，鼓勵同仁參與市政創新提案。	秘書室 各單位	
		2. 配合市府 107 年度第 2 屆「政府服務獎」評獎作業計畫，提報參獎專案。	秘書室 各科處	
	二、重視全程意見回饋及參與，力求服	(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。	辦理鐵路地下化鳳山車站說明會。	都設科

工作要項		執行重點	執行單位
務切合民眾需求	(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
		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。	
		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，不定期更新問題內容。	資訊室 秘書室 各科處
		5. 本局設置人民陳情案件管理系統，收納建置民眾對於各都市計畫區之陳情案件，作為未來都市計畫區通盤檢討時之檢討依據。	都規科 資訊室
		6. 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. 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，視現場民眾人數彈性加開辦理窗口，並配合電子叫號系統，達紓解人潮、提升辦理效率。	住發處
		2. 設置都市計畫諮詢服務櫃台單一窗口，專人服務。	都規科
		3. 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	都開處

工作要項		執行重點	執行單位
		載證明電子檔。	
		4. 配合住宅補貼及評點查核系統資訊平台改善及運用內政部地政資訊網際網路服務系統，提供代查地籍資料、申請人免附戶籍及地籍謄本、證明文件掃描建檔方式，達到簡政便民及減少紙張用量，並免去民眾往返戶政及地政事務所奔波之苦。	住發處
	(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，民眾可以自然人憑證及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
		2. 106 年度住宅補貼申請提供健保卡登入線上申辦服務。	住發處 資訊室
		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. 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	都設科

工作要項		執行重點	執行單位
		審小組初審聯席會議，有效發揮跨機關水平整合效應。	
		2. 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32區跨區核發分區證明服務。 3. 與中華電信合作建置高雄市土地使用分區電傳系統，免附地籍圖，可提供機關及民眾線上查詢並下載土地使用分區證明電子檔。	都開處 資訊室
		4. 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。	都開處 資訊室
		5. 本局高雄市都市計畫地理資訊系統及高雄市土地使用分區核發系統提供府內機關同仁利用自然人憑證登入認證。	資訊室 都開處
		6. 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
	(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. 本局修繕登山街35號老屋，修繕後做為「登山35-哈瑪星再生基地」，並於Facebook成立專頁提供民眾反映及表達多元意見。	都設科

工作要項		執行重點	執行單位
		2. 設置清淨家園 Facebook，提供社區人士分享社造經驗及表達意見管道。	社造科
		3. 本局網站提供局長信箱以利民眾反映意見。 4. 本局網站提供 Facebook 粉絲留言及加入粉絲團以及推文連結，以利民眾反映及討論本局業務。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。 5. 本局網站提供以單位別及以業務別區分之服務電話以方便民眾洽詢業務。 6. 在市府網站的社群網站項目中有建置本局 Facebook 粉絲專頁連結。 7. App 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。 8. 提供訊息訂閱功能增加民眾之互動。	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	(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。	住宅補貼受理期間申辦人數眾多，為體恤上班族工作時間及年長者行動不便之需求，107 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。	住發處

工作要項		執行重點	執行單位
	(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。	五甲國宅管理費可至便利超商(7-11、全家、萊爾富)繳納。	住發處
	(三) 考量服務對象數位落差，發展網路服務或輔以其他方式，提供可替代的服務管道。	考量市區幅員廣闊，已開辦本市32區跨區核發土地使用分區證明。	都開處
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. 歷次都市計畫委員會審議紀錄已提供查詢及下載。	區審科
		2. 都市計畫書圖提供查詢及下載。	都規科
		3. 於本局網站設置下列資訊揭露專區： (1) 機關介紹：介紹本局首長、組織架構及各單位之業務。 (2) 施政綱要：提供年度之施政計畫提要。 (3) 多媒體專區：包含影音、出版品、電子書等資訊 (4) 統計查詢：提供有關都市計畫統計資料(包含都市計畫面積、人口)、各面向統計指標、相關統計網站連結。 (5) 法令規章：提供最新法令公告、草案預告、都市計畫法規及中央法規資訊。 (6) 業務導覽：本局所掌業務資訊以業務導覽方式呈現，包含綜合企業、都市計畫、都市設計審議、社區營造、區域發展及	資訊室

工作要項		執行重點	執行單位
		審議、住宅資訊等。 (7)書表下載:對外提供之文件可編輯者應包含 ODF 文書格式,非可編輯者採用 PDF 文書格式。	
		4. 「高雄市政府開放資料平臺」已上傳 37 個資料集,並持續開放資料。 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。	資訊室
		5. 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。	資訊室
		6. 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,107 年將申請新版無障礙 2.0 1A 認證標章。	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。	1. 辦理都市計畫公展說明會。	都規科
		2. 都市計畫審議階段提供市民充分表達意見之方式。	區審科
六、掌握社經發展趨勢,專案規劃前瞻服務	(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。	1. 高雄市住宅補貼網站提供民眾網申辦服務,民眾可線上填報資料及上傳證明文件檔案。 2. 土地使用分區證明提供線上申	住發處 都開處 資訊室

工作要項		執行重點	執行單位
		辦、繳費、即時下載電子檔等服務，免附地籍謄本，並採用自然人、工商憑證安全認證及 E 政府金融交易機制，不留存個人金融資料，並配合個資法規定只留存申請人郵寄資料，107 年底網路申辦將提供電子支付及超商繳費單之多元繳費試辦服務。	
		3. 民眾可使用電腦、行動裝置 (Andriod 及 IOS) 於本局局網、高雄市都市計畫地理資訊系統及高雄住宅資訊地圖 APP 免費查詢土地使用分區資訊。	資訊室
		4. 本局在 Facebook 建有粉絲專頁，不定期將本局資訊刊登在該專頁，民眾也可利用該專頁提供意見，再由本局答復。	資訊室
	(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。	1. 與財政部國財署合作開發活化金馬賓館，已委託民間企業進行建物改造、活化，創造政府收益，帶動文化產業發展。	綜企科
		2. 調整老屋活化補助策略，鼓勵經營老屋業者運用老屋形象開發系列產品，並整合中央及市府補助資源，協助業者改善老屋空間品質。	社造科
		3. 運用志工及實習生服務，除於受理期間挹注人力外，亦提供學生暑期實習機會，鼓勵青年學子多加參與社會服務，貢獻	住發處

工作要項		執行重點	執行單位
		一己之力、協助弱勢民眾外，進而建立互助互信之社會價值。	
		4. 新增推動土地使用分區申請，結合一卡通增加提供行動支付服務。	都開處
	(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. 國有閒置資產活化開發再生，已完成金馬賓館招商委託民間團體進行園區改造、經營，可減少政府管理成本，同時創造產業發展及增加就業率。	綜企科
		2. 推動亞洲新灣區計畫，106年3月已成立高雄港區土地開發公司，同時透過市港及國公營事業合作，將舊港區轉型為國際港灣。	
		3. 照護弱勢居住需求、租金補貼審核效率全國第一、申請書免手寫、附件免影印、多元補件、代查地籍、簡訊通知、跨區服務及創造典範移轉。 4. 建置「高雄市住宅補貼便民增值服務系統」，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。	住發處
		5. 土地使用分區申請擬導入行動支付及超商代收服務。	住發處 都開處

工作要項		執行重點	執行單位
		6. 住宅補貼線上申辦作業提供自然人憑證與健保卡 2 種驗證申請服務。 7. 住宅生活網及高雄住宅資訊地圖 APP 提供住宅資訊一站式服務。 8. 預定建置提供相關都市計畫 API 服務。	資訊室
		9. 服務流程改造、執行成果，反饋住宅政策、簡訊通知、結合社會資源、提升服務滿意度	住發處
		10. 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同仁進行都市空間規劃作業，讓都市規劃更科學。 11. 高雄市都市計畫地理資訊系統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
		12. 持續研議及聽取民眾建議，希望以有限的成本創造最大的效益，讓申請民眾能得到更簡便、優良的服務。	住發處

伍、推動及管考：

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