

## 高雄市政府都市發展局 108 年度提升服務執行計畫

### 壹、計畫依據：

108 年 3 月 12 日高市府研發字第 10830173300 號函頒之「高雄市政府提升服務實施計畫」

### 貳、計畫目標：

以產業發展為施政導向，本於服務市民，推動各項興利便民措施，並打造高雄友善投資環境，促進城鄉均衡發展，提升城市競爭力。

### 參、實施對象：

本局各處、科、室

### 肆、計畫內容：

執行要項		執行要點	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。	訂定本局 108 年度提升服務執行計畫並報府核備後，公開於網站。	秘書室
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. 檢討法令及流程，於本局網站設置「行政透明化」專區，提供本局各項業務作業流程供民眾參閱。	各科處 資訊室
		2. 辦理住宅補貼講習，學習相關法規，就新進人員而言，提供櫃檯實習及電話諮詢訓練。 3. 設置住宅補貼服務櫃檯單一窗口專人服務，告知民眾應檢附之文件，並現場掃描建檔，減少紙張影印。另提供戶政及地籍資訊查詢，避免民眾為檢附文件而往來機關反覆申請。	住發處

執行要項		執行要點	執行單位
		4. 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。	社造科
	(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. 為提供民眾查詢服務項目及申辦書表、填寫範例、都市計畫書圖、委員會會議紀錄等資訊，於本局網站設置「便民服務」、「法令規章」、「機關介紹」、及「都市計畫」、「非都土地審議網」、「都市計畫委員會」、「都市設計服務網」、「社區營造」、「住宅補貼(生活)網」、「都市更新」、「分區證明」、「容積移轉」、「檔案應用」等專區。	各單位
		2. 建置高雄住宅補貼網，提供申請進度查詢功能，及案件處理進度；另建置住宅補貼便民加值服務系統，供內部人員勾稽校對案件狀態，文件不齊全者，將以 Email 或簡訊通知申請人補件。	住發處

執行要項	執行要點	執行單位
<p>(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。</p>	<p>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，引導民眾申辦，另提供申請書書寫區及書寫範例，並有服務人員指引填寫。</p> <p>2. 時時關注臨櫃服務人員應對態度，並於住宅補貼講習教育訓練提出討論與回饋，俾以提昇服務品質。</p>	住發處
	<p>3. 設置都市計畫查詢、土地使用分區證明核發、都市計畫書圖發售櫃台，促進服務環境的便利性及合宜性。</p>	都規科 都開處
	<p>4. 本局網站參照政府版型規範設計，具熱門、進階及關鍵字搜尋功能，並建有英文網站，於 107 年通過無障礙網站標章 A 等級認證，建有社群媒體分享功能，並建有本局臉書粉絲專頁，住宅補貼網建有網址 QR Code。</p>	資訊室
	<p>5. 為提升民眾洽公的服務品質，定期維護辦公環境(含：無障礙設施)並製作完成全局同仁中英文職名牌，放於座位明顯處。</p> <p>6. 定期辦理電話禮貌測試。</p>	秘書室

執行要項		執行要點	執行單位
	(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。	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。 2. 配合市府 108 年度第 3 屆「政府服務獎」評獎作業計畫，提報參獎專案。	秘書室 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。	與財政部國產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
	(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. 建立多元管道意見方式如下： (1)本局網站提供局長信箱以利民眾反映意見。 (2)本局網站提供臉書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。 (3)本局網站提供服務電話，分以單位或業類別區分，方便民眾查詢。 (4)在市府網站的社群網站項目中有建置本局臉書粉絲專頁連結。 (5)提供高雄住宅資訊地圖、環景遊高雄之 App 下載網頁連結。	資訊室

執行要項	執行要點	執行單位
	(6)提供訊息訂閱功能增加民眾之互動。	
	2. 召開記者會，由局長主持，邀請媒體採訪並準備簡報，發佈新聞稿，藉由 Q&A 互動，闡述本局施政理念及政策，力求服務切合民眾需求。	各單位
	3. 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。	秘書室
	4. 都市計畫及更新規劃案件管理系統設置人民陳情案件管理功能，收納建置民眾對於各都市計畫區之陳情案件，做為未來都市計畫區通盤檢討時之檢討依據。	都規科 資訊室
	5. 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
(三) 依據服務特性辦理滿意度調查，瞭解民眾對服務的看法，並據以檢討改善既有措施。	為了解民眾對本局辦理住宅補貼業務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，將民眾回饋及建議事項作為改善、精進服務之依據。	住發處
(四) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	1. 對本府線上即時服務系統案件(人民陳情、市長信箱、里民大會、里業務會報、里幹事	秘書室 資訊室 各科處

執行要項		執行要點	執行單位
		<p>民意反映、市容查報、市長與民有約、市長交辦)及建議案件立即轉知承辦單位處理，嚴格管制追蹤</p> <p>2. 本局網站提供局長信箱並設置臉書專頁，提供民眾反映意見。</p>	
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. 設置土地使用分區證明、住宅補貼申辦櫃台及都市計畫諮詢服務櫃台。	都規科 都開處 住發處
		2. 設置土地使用分區核發系統,並開辦以網路、手機直接申辦、繳費及下載證明書電子檔,免附地籍圖。	都開處
		3. 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
		4. 已建置線上服務項目及行動化主題服務網頁,可連結至本局網站各區:「高雄住宅生活網」、「住宅補貼網」或其他主題網頁專區,方便民眾下載使用。	

執行要項	執行要點	執行單位
<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. 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。</p>	<p>住發處</p>
	<p>2. 自 107 年度 12 月提供台灣 Pay 行動支付繳費服務，108 年網路申請使用率由每月約 100 件提高至 200 件以上。</p> <p>3. 本局網站均以 https 建立連線以確使用者保隱私安全。</p>	<p>資訊室</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>1. 土地使用分區證明申請與本府地政局以 web services 模式即時取回地籍圖資，15 分鐘內核發分區證明。</p> <p>2. 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土地使用分區。</p> <p>3. 都市計畫地理資訊系統介接內政部、經濟部、農委會與本府地政局、經發局等機關服務或圖資，並提供民眾與本府各機關使用。</p> <p>4. 住宅補貼申請採健保卡機制身份驗證。土地使用分區證明申請採自然人憑證及工商憑證機制身份驗證。</p>	<p>都開處 資訊室</p>

執行要項		執行要點	執行單位
		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。	都開處 資訊室
		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，為減少申請人等待申辦時間及體恤上班族工作時間、考量年長者或身心障礙人士行動不便之需求，本局提供「中午不打烊」、「假日行動櫃檯」及「到府收件」等服務措施，滿足特殊族群需求。	住發處
	(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	五甲國宅社區住戶可於 4 大超商(7-11、全家、萊爾富、OK)繳納清潔維護費。	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；亦可使用網路、手機申請核發證明書檔案。	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. 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。	資訊室



執行要項		執行要點	執行單位
		<p>(3)多媒體專區：包含影音、出版品、電子書等資訊</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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、區域發展及審議、住宅資訊等。</p> <p>(7)書表下載：對外提供可編輯文件採 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 37 個資料集，並持續開放資料。</p> <p>3. 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>4. 於本局網站設置「行政透明化」專區，提供各科處業務法令及流程圖供民眾參閱。</p>	
	(二)促進民眾運用實體或	1. 辦理都市計畫公展說明會	都規科

執行要項		執行要點	執行單位
	網路等多方管道參與決策制定，強化政策溝通及對話交流。	2. 設置清淨家園臉書，提供社區人士分享社造經驗及表達意見管道。	社造科
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。	1. 為簡化都設審議作業流程，檢討修訂「高雄市都市設計審議授權範圍規定」及「高雄市都市設計審議原則」、「高雄市政府審查容積移轉申請案件許可要點」。	都規科 都設科
		2. 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
		3. 高雄市住宅補貼網站提供民眾網路申辦服務，民眾可線上填報資料及上傳證明文件檔案。	住發處
		4. 土地使用分區證明提供線上申辦、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，亦可採手機申請、電子支付之多元服務。	都開處
		5. 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，或進行土地使用分區證明	資訊室

執行要項		執行要點	執行單位
		網路申請及行動支付繳費。 6. 本局在臉書建有粉絲專頁，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。	
	(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. 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
		2. 結合台灣 PAY 增加土地使用分區申辦多元行動支付服務，。	都開處
	(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續性。	土地使用分區申辦，新增導入手機申請及行動支付服務。	都開處

#### 伍、推動及管考：

- 一、依本計畫加強執行，對相關的執行要點測試，以提升執行成果，並配合本府研考會，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。