

高雄市政府環境保護局 107 年度提升服務執行計畫

壹、計畫依據

高雄市政府 107 年 1 月 29 日高市府研發字第 10730149200 號函送「高雄市政府 107 年度提升服務實施計畫」。

貳、計畫目標

- 一、公平共享：便捷服務遞送，確保效能與公平並重，發展適性的正確服務。
- 二、參與合作：擴大社會參與，重視服務對象意見回饋，提供有感的優質服務。
- 三、開放透明：開放政府治理，建立透明互信的合作環境，帶動創新的加值服務。

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
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。	綜計科
	(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。	環稽科 綜計科 空噪科

及專業知識，確保服務人員能夠親切、主動的提供服務。

2. 定期檢討表單及作業流程

定期檢查或檢討各項作業流程及申請表單，包括開工、結算申報單及所附附件資料等。

3. 訂立標準作業程序 SOP
訂立申報標準作業程序，提供民眾申辦時參閱。

4. 建置「非臨櫃辦理」包含：雲端線上申辦、臨櫃收件續處案件的標準作業規範(SOP)登載於機關服務場所或網站，提供民眾申辦時參閱。

四、二行程機車補助、定檢

1. 計畫執行人員專業能力

(1) 不定期辦理人員在職訓練，避免傳達錯誤資訊誤導民眾，確保民眾權益。

(2) 計畫人員之服務熱忱及專業知識培訓與養成，確保服務品質，以及民眾問題答覆與情緒安撫。

2. 定期針對各項申請表單及作業流程檢討，以符合相關法規最新規定，以及方便民眾依循之申辦流程。

3. 針對各項業務办理流程、應檢附資料，建立標準作業程序，提供民眾申辦時參閱，避免因資料遺漏來回奔波浪

		<p>費時間，並有效降低民怨。</p> <p>五、公共腳踏車服務 持續提供公共腳踏車業務「非臨櫃辦理」方式，包括提供免付費客服專線、官方網站設置會員專區提供會員記名等服務。</p>	
	<p>(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。</p>	<p>一、事業廢棄物管理 公布（公民營廢棄物清除處理機構許可管理、廢棄物越境輸出輸入管理、再利用登記檢核、廢棄物專責技術人員設置、事業廢棄物清理計畫書提報及網路申報等）服務申辦明確資訊。</p> <p>二、民眾檢舉 民眾檢舉案件資訊管理系統網站設計，版面以簡潔明瞭的方式呈現。</p> <p>三、工廠登記 提供工廠登記作業流程及申請文件供民眾下載。</p> <p>四、營建空污</p> <p>1. 臨櫃主動引導服務 主動招呼臨櫃民眾提供諮詢服務(協助備齊所需文件或預審、告知申辦流程)，並引導至正確櫃台完成申辦程序。</p> <p>2. 一次完整服務 提升民眾臨櫃或電話諮詢「正確性」、「一次完整告知」之專業能力，避免讓民眾多次洽詢申辦。</p> <p>3. 申辦案件線上查詢系統 提供業者申辦案件線上進度查詢系統。</p> <p>4. 主動告知當達一定規</p>	<p>廢管科 環稽科 綜計科 空噪科</p>

		<p>模之案件須至相關科室辦理後續作業。</p> <p>5. 逾期主動告知服務 餘期未繳款者，主動聯繫申請人告知逾期事宜，若案件處理超過標準作業時間應主動告知申請人，並提供逾期主動告知服務。</p> <p>五、二行程機車補助、定檢</p> <p>1. 建立機車定檢專屬網頁，除能方便民眾查詢各區檢驗站位置之外，亦讓民眾能經由本網站獲得更多環境保護資訊及深刻瞭解機車排氣檢驗最新的執行政策及宣導事項，提昇市民配合意願。</p> <p>2. 建立二行程機車汰舊暨電動二輪車專屬便民服務網頁提供民眾瞭解二行程機車汰舊、汰舊並新購電動二輪車、新購電動二輪車，各項補助金額及申請方式。設置補助案件審查進度查詢專區，以方便民眾查詢。</p> <p>3. 設置 0800 免付費專線對於機車排氣檢驗、汰舊補助相關業務，皆提供至少各 4 線以上之免付費諮詢專線，並主動回覆申請人處理程序及結果。</p> <p>六、提供腳踏車資訊多元查詢管道包含網站及行動 APP，方便民眾以行動載具查詢。</p>	
	(四) 注重服務人員的禮	一、電話禮貌測試	綜計科

	<p>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>不定期辦理電話服務品質及禮貌測試。</p> <p>二、標明各業務單位服務工作項目及其位置示牌。</p> <p>三、設置無障礙空間之設施、哺亂室、民眾休息區提供民眾需求。</p> <p>四、設查案櫃台供民眾查詢違規案件及受理陳情書，並提供訴願書表格、相關法令予民眾參考。</p> <p>五、營建空污-友善洽公環境</p> <p>規劃友善節能洽公環境，妥適便捷服務動線，充實核心設施或一般設施(例如：單一窗口或多功能櫃檯、書表填寫範例)及臨櫃案件多時提供其他窗口之服務。</p> <p>六、二行程機車補助、定檢</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 設置全功能櫃台快速服務採隨到隨辦方式，由專人受理機車定期檢驗通知業務、汰舊二行程機車暨新購電動二輪車補助申請相關諮詢，並提供各項環保違規案件、補助案件審查進度查詢，縮短民眾等候時間。 2. 提供各項申請表單填寫範例，提供親切便民、合宜之服務態度。 	<p>秘書室 環稽科 空噪科</p>
	<p>(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。</p>	<p>一、依「行政院及所屬各機關(構)辦理無線上網服務永續發展作業原則」本局提供 i-Taiwan 免費上網服務。</p> <p>二、本局配合參與第二屆政府服務獎。</p>	<p>環稽科 秘書室 空噪科</p>

		<p>三、本年度 3 月底去新北市環保局進行業務交流，吸取其他機關行政經驗，拓展視野。</p> <p>四、分別針對機車排氣檢驗站、二行程機車報廢回收商、電動二輪車經銷商，建立手機 Line 群組，即時提供業務辦理應注意事項之提醒、環保局政令宣導、公告事項及會議紀錄，確保辦理作業的資訊的一致性，以提升對民眾之服務品質與效率。</p> <p>五、公共腳踏車更換老舊車鎖，提供更流暢租借服務。</p>	
<p>二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求</p>	<p>(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。</p>	<p>一、持續經營本市公共腳踏車 Blog、FB 等社群，主動回應民眾需求與建言。</p> <p>二、結合高屏溪周邊區里之巡守隊，建立河川揚塵事件日通報機制，及早通報因應以減少民眾受河川揚塵影響程度。</p> <p>三、結合水環境巡守隊，建立良好之通報管道，使各巡守隊成為環保單位稽查力量之延伸，以遏止流域污染偷倒或偷排情事，以維持民眾良好生活環境。</p>	<p>空噪科 土水科</p>
	<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，適予調整服務措施。</p>	<p>一、為重視民眾興革建議及陳情案件，除接受電話、傳真、信件陳情外，以審慎、合法、正確及儘速辦結。</p> <p>二、受理電話、傳真、網路、或信件、親臨等各項陳情案件。</p> <p>三、針對民眾或開發單位常見問題彙整「常見問題</p>	<p>各科室 環衛科</p>

		<p>集」，置於機關網站供民眾參閱。</p> <p>四、重視民情輿情，促進網路溝通</p> <p>1. 為重視民眾興革建議及陳情案件，環保局廣開民眾建言管道，除接受電話、傳真、信件陳情外，並開放機車排氣檢驗、汰舊二行程機車暨電動二輪車補助網頁討論區，鼓勵民眾提供建言，若遇有民眾陳情事件，需以審慎、合法、正確及儘速辦結（3天內回覆）為處理原則，展現環保局「以民為尊」的服務決心。</p> <p>2. 針對民眾反應事項及公共腳踏車實際營運成果進行大數據分析，納入外來營運改善參考。</p> <p>3. 設置專線電話解決工廠有關於逸散污染防制相關問題。</p> <p>五、有關民眾關心相關議題如街道清掃、水溝清疏、垃圾清運、環境消毒、汽機車移置查報、舊衣回收箱清理、資源回收機(ARM)服務，如有完整合理之建議，即通報各區清潔隊改善或協助辦理。</p>	
	<p>(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。</p>	<p>一、市民飲用水免費檢測服務業務，辦理服務滿意度調查，並評分調查結果，以做為評量改進參考。</p> <p>二、致力推廣生廚餘再利用及計畫性供民眾試用，並開放接受民眾提供之建議斟酌修正再利用製程，俾達廚餘再利用之</p>	<p>環檢科 廢管科 空噪科</p>

		<p>最大效益。</p> <p>三、汰舊二行程機車補助至少每 10 件電話抽查 1 件，辦理滿意度調查問卷，以了解民眾申請補助資訊來源、補助審查匯款時間及電話諮詢等各項滿意度調查，以做為未來該業務執行時之參考依據。</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>一、查案櫃台及受理陳情設查案櫃台供民眾查詢違規案件及受理陳情書，並提供訴願書表格、相關法令予民眾參考。</p> <p>二、工廠登記 辦理工廠登記環保許可申請單一窗口-每週二於本局綜計科辦公室會審，並由綜計科彙整各科室意見函復業者。</p> <p>三、營建空污</p> <p>1. 全功能化單一窗口 提供業者全功能單一窗口提務，「一處收件、全程服務」，包括申辦、取件一櫃完成強調以內部作業取代民眾奔波，繳款單並已從六聯單簡化為單張，減少紙張浪費。</p> <p>2. 客製化行動單一窗口 考量業務發展需求，已設置工務局挖掘道路許可證申報平台，服務界面推動客製化、行動化服務。</p> <p>四、二行程機車補助、定檢</p> <p>1. 提供民眾、檢驗站業者全功能櫃台快速服務，「一處收件、全</p>	<p>環稽科 綜計科 空噪科 土水科</p>

		<p>程服務」，並提供各項汰舊、新購電動二輪車補助申請表單下載。</p> <p>2. 櫃檯提供民眾違規案件陳情書、訴願書空白表格及文具用品，並隨時補充。</p> <p>3. 提供機車定檢相關法令、機車相關服務諮詢電話，以便民眾參考。</p> <p>五、工廠替代方案申請案件由專人負責與聯繫以提高業務申辦便捷性。</p> <p>六、腳踏車租賃站增設鐵盒提供無車位時鎖車投遞鑰匙，節省近線回報時間及便利性。</p> <p>七、提供水污染防治費徵收、沼液沼渣農地肥份使用諮詢專線及現場專人輔導。</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>一、提供市民飲用水免費檢測線上登記與線上查詢檢驗結果服務，以方便民眾使用。</p> <p>二、營建空污</p> <p>1. 線上申辦服務</p> <p>針對民眾需求已備高雄市營建空污費雲端申報網，含括開工及結算服務。</p> <p>2. 逐年擴展線上服務項目，後續已完成客製化行動單一窗口。</p> <p>三、二行程機車補助、定檢</p> <p>1. 申請補助案件線上查詢系統預計於 107 年 2 月下旬完成申請案件線上查詢系統開發，民眾只要輸入</p>	<p>環檢科 空噪科 環稽科</p>

		<p>報廢二行程機車車號或電動二輪車相關資料，即可瞭解該申請案件最新審查進度，避免代辦之機車行、回收商因疏失延誤送件時間，損害民眾權益、降低民怨。</p> <p>2. 機車排氣檢站管理 e 化</p> <p>(1) 針對檢驗站提供專屬平台，包括專屬訊息、線上申報、上課時數查詢。</p> <p>(2) 線上申報功能包括人員異動資料上傳、檢驗人員教育說明會報名、上課時數查詢等功能。</p> <p>四、逸散性污染管制網頁已設置廠商自主管理及空品不良回報平台使工廠申報相關業務更便利。</p> <p>五、民眾檢舉案件資訊管理系統實體資訊內容與網頁資訊內容，以及檢舉案件的審查，皆由專人即時辦理、符合檢舉辦法獎勵金之匯款清冊提送，並不定期更新、維護。</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>一、因應颱風救災路樹及廢家俱，廢處隊配合各區清潔隊橫向整合資訊，協助災後路樹及廢家具統合暫置，有效疏導交通及民眾重建家園。</p> <p>二、如遇非法棄置案件，將結合高雄地檢署、環保署南區督察大隊、環保警察，跨單位共同辦理。</p> <p>三、針對辦理汰舊二行程機車暨汰舊並新購電動二輪車申請補助案件，為方便查詢車主之戶籍是否符合辦理條件，與戶政事務所承辦人討論查詢的格式</p>	<p>廢管科 環稽科 空噪科</p>

		與頻率，透過資源共用共享，提升審查效率。	
	(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。	因應網路基礎建設及行動裝置的普及於全球資訊網首頁中 APPS 下載專區中，提供各類行動應用加值服務，如公共腳踏車資訊網、高雄綠遊通、高雄市空氣品質即時通、高雄市生物多樣性 app、自拍速必潔等各式 app，提供民眾多元、友善使用環境。	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。	<p>一、本局全球資訊網包含中、英文版，並定期更新資料(含標準作業程序)，及維護網站資訊，避免有錯誤、過期資訊或超連結無效等情形。</p> <p>二、落實政府網站無障礙網路空間服務，為提升服務品質及便民服務，本局網站設計符合行政院國發會政府網站版型與內容管理規範辦理，並取得無障礙網站 A+等級標章，提供聽障及視障民眾更方便瀏覽本局網頁，並於網站內新增分眾導覽功能(分為民眾版、廠商版及兒童版)，以供不同民眾之需求。</p> <p>三、針對偏遠未設置機車排氣檢驗站之地區，每月以移動式定檢車提供一次巡迴服務，並在寄發明信片定檢通知單上，註明每月至該地區服務之時間、地點，並透過廣播、區公所跑燈宣導提醒車主，當天前往檢驗地點執行定檢，提供適性服務，降低</p>	秘書室 空噪科

		其取得服務的成本。	
	(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。	一、偏遠地區民眾可以郵寄方式申請汰舊二行程機車暨新購電動二輪車申請案件辦理補助。 二、目前以逸散源污染管制網路及專線電話服務為主要管道。	空噪科
	(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。	一、機車定檢站業務通知提供電話、郵件、網路或專人送達等方式，主動聯繫、通知及提醒定檢站相關應注意事項。 二、設置逸散源污染管制專線電話提供工廠除網路以外的服務管道。	空噪科
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。	一、於本局全球資訊網中主動公開與組織職責及服務措施等相關資訊，包括法令、核心政策、服務措施及預決算情形等重要資訊。 二、本局對外提供之文件包含 ODF 開放資料格式，以及 PDF 等文書格式。 三、本局網站依據行政院函頒「行政機關電子資料流通實施要點」及行政院國發會函頒「行政機關電子資料詮釋資料及分類檢索規範」規定，並提供網站地圖、檢索方式(含關鍵字、全文、站內及分類檢索等)服務，本局網站全文檢索於首頁左上方，提供熱門搜徐服務，方便民眾瀏覽、查詢資料。 四、本局在無個資及機密資料洩漏情形下，於行政院環保署(EPA)「環境資源資料交換平台(CDX)」與「高雄市政府資料開放平	秘書室 綜計科 空噪科

台」兩平台上開放資料或API 提供民眾及各界加值使用。

五、建置新版環評網站，將環評會議開會通知及會議紀錄等相關資訊公佈於環評網站供民眾參閱。

六、營建空污

1. 網站資料連結正確性

現階段專屬網頁設置環保局相關網站連結，並於每月檢查定期檢查連結，避免無效之情形。

2. 無障礙網站認證

高雄市營建工程空氣污染防制費徵收查核及巡查管置專屬網站已依「身心障礙者權益保障法」之要求，並取得認證標章。

七、二行程機車補助、定檢

1. 網站資料連結正確性

機車排氣檢驗站、汰舊補助專屬網頁，設置環保署、局相關網站連結，並由專人於每月更新資料、定期檢查連結，避免無效連結或資料錯誤、未更新之情形發生。

2. 無障礙網頁認證

高雄市機車排氣檢驗、汰舊二行程機車暨電動二輪車補助專屬網頁已依「身心障礙者權益保障法」之要求，提供中、英文對照及無障礙空間，並已取得無障礙網站 A+ 等級認證標章，提供聽障及視障等民眾更

		<p>方便瀏覽。</p> <p>八、空品淨化區： 本局建置「空氣品質淨化區資訊網」並積極維護及更新網頁資訊，網頁內容包括公告訊息、認識空品淨化區、建置成果、空品淨化區現況分析、綠遊通APP、線上申報專區、文件下載等；除了每月維護已建置完成之空品淨化區網頁，及更新設置現況，並即時將空品淨化區其相關宣導訊息登錄，以供各機關學校或民眾瀏覽查詢及下載資料。</p> <p>九、建置逸散性污染管制網頁符合 A+ 等級無障礙網頁規範。</p> <p>十、連續自動監測(CEMS)數據公開網頁：提供 CEMS 工廠即時數據與歷史資料查詢功能。</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>一、營建空污運用線上服務系統 針對民眾需求已備高雄市營建空污費雲端申報網，含括開工及結算服務並由專人定期更新及維護。</p> <p>二、公共腳踏車服務</p> <p>1. 本市公共腳踏車個租賃站即時訊息提供於「開放資料平台」供各界運用。</p> <p>2. 本市公共腳踏車資訊網美日均由專人定期更新及維護。</p>	<p>空噪科</p>
	<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。</p>	<p>一、落實分層負責，減少公文處理時間。</p> <p>二、工廠替代方案申請時，主動與工廠聯絡溝通，減少公文往返加速申請速度。</p>	<p>各科室 環衛科</p>

		<p>三、依據「高雄市未達一定規模應回收廢棄物回收站管理辦法」規定，本市都市計畫住宅區內從事應回收廢棄物回收業務之場所，如符合上開管理辦法規定，可提送相關申請文件予本局審查。本局於受理申請後，主動與業者聯繫，並向業者說明其申請文件內容是否符合規定，派員至現場輔導改善相關設施，加快審件速度。響應無紙化政策及提升相關作業效率，本局已規劃建置線上系統，提供業者網路申請服務。</p>	
<p>六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務</p>	<p>(一)主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。</p> <p>(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。</p>	<p>一、推動腳踏車傷害險。</p> <p>二、本局向工業局申請智慧城市生活應用計畫-地方創新類「高雄市政府環境保護局清潔車即時管理系統」計畫案。本項計畫精神為打造高雄市環境清潔整合服務平台，將清潔車作為智慧移動載具，整合即時動態資訊、車側電子看板與環境物聯網監測設備，提供市民多元化環境資訊服務。</p> <p>三、利用「市政創新」提案之機會，針對原有業務執行之順暢性，提出跨局處、簡化作業流程等想法。</p> <p>一、透過內部網路、採購核銷、標案管理、局長信箱、自拍速必潔等系統，簡化內部員工不必要的紙本程序，加速員工工作效率與彈性。</p> <p>二、一般民眾可透過局長</p>	<p>空噪科 環衛科 各科室</p> <p>秘書室 空噪科</p>

	<p>信箱、自拍速必潔等系統，更加方便進行檢舉、陳情與建議，以及即時了解最新處理狀況。</p> <p>三、運用雲端網頁服務提供工廠不限場域時間申報自主管理及空品不良回報。</p>	
<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>一、本府結合高雄地檢署、環保署南區環境督察大隊及環保警察成立「高雄地區打擊環境犯罪聯盟」，跨單位跨域整合合力出擊，加強取締造成環境污染的不法業者務實解決公共問題。</p> <p>二、二行程機車汰舊加碼補助之宣導海報、布條，皆於高雄市各機車排氣檢驗站、監理站、中油公/民營加油站、交通轉運站張貼或懸掛，以擴大宣導效益。</p> <p>三、本局彙整其他局處相關綠美化成果，以了解本市各局處辦理及執行裸露地綠美化作業，如工務局、農業局、都發局等，以利跨局處合作，共同打造綠色城市，提供民眾良好的休憩綠色空間；本局與工務局及農業局合作推廣植栽綠化，並於各場次會議中宣導可向公有苗圃申領公有苗木，以達到植樹淨化空氣品質之效。</p> <p>四、腳踏車業務與國內電子票證公司合作，推動高市公共腳踏車多卡通。</p>	<p>廢管科 空噪科</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</p>	<p>一、營建空污服務持續性及擴散性 營建雲端申報網及臨櫃申</p>	<p>空噪科</p>

	服務的制度化及持續性。	報櫃台為持續性徵收及審理，而非一次性的作為。 二、移動式定檢站定檢 移動式定檢車主要是針對未設置機車排氣檢驗站之地區，提供每月定檢、不合格複驗巡迴服務，避免偏遠地區民眾因檢驗不便、逾期未檢予以罰鍰。 三、逸散性污染管制網頁每月更新網站資訊投入成本及人力並不高，符合成本效益。	
--	-------------	--	--

伍、推動及管考

- 一、 本局依照「高雄市政府107年度提升服務品質執行計畫」加強辦理，不定期進行查核，並督導所屬機關，並作為年度績效評核及推薦參獎之依據。
- 二、 配合辦理本府不定期查訪作業。
- 三、 年度結束後，於次年1月提送執行成果送研考會。

陸、實施與修正

本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。