

高雄市政府人事處114年度提升服務執行計畫

壹、計畫依據

「高雄市政府提升服務實施計畫」

貳、計畫目標

- 一、因應市政發展需要，運用創新智慧服務技能，持續精進人力資源管理措施及策進人事服務效能，確保永續發展所需人力，提升整體競爭力。
- 二、落實顧客導向，運用雲端網絡強化人事服務；推動員工協助方案，強化員工健康自主管理，營造溫馨關懷職場，培植多元員工社團，充實員工服務量能，提升為民服務品質。

參、實施對象

本處各科室。

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) 訂定本府114年員工協助方案實施計畫，藉由團隊合作提供個別化服務措施，營造健康關懷之友善職場。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 持續強化本府各機關內部關懷工作團隊運作，透過團隊合作方式瞭解需求、規劃提供員工個別化服務措施，並優化 EAP 合作平台，提供各機關關懷員培力資源及基本諮詢功能，以提升組織整體運作績效。 2. 積極推動本府員工協助方案工作面、生活面、健康面、組織與管理面等面向，並賡續辦理本府主管人員敏感度訓練及同仁相關知能之研習課程。 	企劃科
	(二) 辦理人事法令暨實務作業研習，精進專業職能，另針對新進人員辦理培訓研習。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 增進新進人員職場適應措施：為強化新進人員業務處理、情緒管理及壓力調適能力，辦理新進人員培訓課程。 2. 提升人事實務運作技能：依當年業務重點事項辦理實務案例講習，邀請具實務作業經驗之講座，經由各機關提出經驗案例討論及法規適用解析，彼此相互交流，精進人事人員專業職能。 3. 充實新修法規專業職能：辦理相關人事作業講習，並著重於新修法規之執行及運作注意要 	各科室

		<p>點，以期熟悉新修法規之內容、及相應之作業程序調整。</p> <p>4. 增進新進人員職場適應措施： 為強化進人員業務處理、情緒管理及壓力調適能力，辦理新進人員培訓課程。</p> <p>5. 辦理差勤獎懲法令暨實務作業研習並製作相關宣導教材： (1) 辦理差勤獎懲相關研習班期，並邀請具實務作業經驗人員擔任講座，透過實務案例討論及法規適用解析，促進各機關人事人員精進相關業務。 (2) 製作差勤管理、勤休制度、行政中立及性騷擾防治等宣導教材，提供各機關以多元方式進行宣導。</p>	
	(三) 研修人事法令及業務流程簡化，提升人事服務品質及效率。	與時俱進研修法令或作業流程： 由各機關按人事作業實務經驗，提出研修法令或相關作業流程或精進措施，據以辦理作業流程調整或向中央主管機關提出法令修正建議方案。	各科室
	(四) 及時更新及公告各項人事業務標準作業流程(SOP)或作業指引，維持服務措施處理一致性。	人事作業 SOP 或作業指引資訊化： 因應法令修訂及作業簡化，定期檢視現行人事業務標準作業流程(SOP)或作業指引，並將更新後之各類人事業務標準作業流程(指引)公告於本處人事服務網系統(iKPD)專區，以利承辦作業有所依循，並維持作業方式一致性。	各科室
	(五) 建立預審及內部審核機制。	對於組織修編、職務歸系、分層負責明細表、待遇、福利、退休及資遣案件等較繁瑣複雜之案件，建立內部審核及預審機制，俾減少後續更正、會辦或補正等作業時程，降低案件錯誤率。	各科室
	(六) 配合市政需要，確保機關業務推展所需人力，維持服務量能。	<p>1. 協助補足正式人力： 透過統計分析各機關職員出缺率，提供機關人力缺口預警機制，以利機關即時補足改善，確保承辦人力充足。</p> <p>2. 充實約聘僱輔助人力：</p>	人力科

		掌握社會局、衛生局、毒品防制局及警察局每月社安網聘用人員進用率，並督促機關達成進用指標，減輕工作負荷。	
	(七) 維持 iKPD 統計平台報表資料正確性，並加值統計功能。	透過資料比對檢核維持 iKPD 統計平台資料正確性，另增加統計報表篩選條件，以強化統計數據可用性。	秘書室
二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	(一) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	為強化陳情管道，於本處官網設置處長信箱，提供民眾反映及建言，並依據「高雄市政府及所屬機關處理人民陳情案件要點」，接獲陳情案件即時處理並檢討改進或訂定符合民意期待之政策。	秘書室
	(二) 善用各類意見調查工具，蒐集服務對象需求與建議，以瞭解同仁對各項服務措施的感受，精進業務執行作為。	依據服務對象及類型，設計與實施滿意度調查，瞭解同仁對各項服務措施的評價及意見，以精進人事服務。	給與科
	(三) 結合研習課程學員意見調查回饋，規劃訓練措施。	為確保訓練成效，運用評鑑模組，針對不同班期訓練目標及研習內容，就「講座授課」及「課程內容」等面向實施不記名問卷調查，並依調查結果，研議課程未來規劃方向。	考訓科
三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	(一) 運用本府 EAP 雲端「員工關懷網」，提供各項服務資源管道及資訊，促進員工自主健康管理及引導組織 EAP 服務措施規劃之方針。	提供本府員工協助方案工作面、生活面、健康面、組織與管理面等相關影音服務內容及資訊，另不定期新增以多元數位媒材(圖文、影片、專書分享、Podcast)呈現之身心靈健康資源、分眾資源及身心小測驗。	企劃科
	(二) 隨時更新「任免專區」資訊。	隨時更新該專區之任免法規相關訊息及「新進人員問與答」專欄，另配合業務需求，更新任免案件檢核表件，提供所屬人事機構標準作業程序，降低錯誤率，以提升行政效率。	人力科
	(三) 推動數位學習措施	1. 訂定本府114年度推動數位學習－「知識啟航·e展雄才」實施計畫，並於本處人事服務網系統(iKPD)學習專區公告。 2. 數位學習採用適合同仁透過智慧型手機或平版電腦等行動載具之	考訓科

		閱讀模式，使同仁隨時行動上網學習之便利性。	
	(四) 整合各項福利服務措施，實現一站式模組化雲端服務，提高本府福利服務運用價值及網站使用便利性。	整合員工福利措施於 iKPD 平台內福利服務專區、員工特約商店專區及退撫專區，提供同仁最便捷、優質與豐富之人事服務內涵，激勵公教人員服務動能。	給與科
	(五) 運用 iKPD 專區服務，提供市府同仁 7x24 便捷人事服務。	透過 iKPD 人事服務平台，建置員工關懷網、任免專區、差勤獎懲專區、學習專區、性騷擾防治專區、行政中立專區、員工特約商店、服務服務專區、退撫專區等各式人事服務專區，強化業務宣導，提供同仁線上即時人事服務，加乘服務效益。	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(服務零落差)	多元進用弱勢族群，保障就業權益。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 照顧弱勢族群，積極提供就業機會，尊重多元文化，市府各機關學校均依「身心障礙者權益保障法」及「原住民族工作權保障法」等相關規定，落實足額進用身心障礙及原住民族人員。 2. 是類人員工作保障法，中央修法進度，提供相關資訊請各機關提早因應，確保弱勢族群就業權益。 3. 防火牆機制，督促各機關預判身障及原住民族進用情形，確保依規定足額進用。 	人力科
五、開放政府透明治理，優化機關管理創新	(一) 透過本府員工協助方案檢討會議及工作圈會議，建構專家諮詢管道，優化 EAP 創新服務。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 召開 EAP 年終檢討會議，透過顧問之專業建議，滾動修正員工協助方案策略與相關措施。 2. 組成本府 EAP 工作圈會議，邀集人事夥伴就實務推動提出規劃建議及執行方案，精進運作效益。 	企劃科
	(二) 依據「政府資訊公開法」第 7 條規定，主動公開政府資訊，置於網站專區，並即時更新。	本府組織自治條例、各機關組織規程、編制表及分層負責明細表甲表修正完成時，均同步刊登本處網站，並即時更新本府組織系統表，提供下載運用。	人力科
	(三) 本府各機關職缺以外補方式辦理時，均採公開上網徵才。	為秉公開、公平、公正原則辦理甄選作業，各機關外補職缺相關訊息應刊登行政院人事行政總處、本處及用人機關網站公告，以利應徵人員查詢；另徵才簡章公告 3 日以	人力科

		上，期間之計算，應依行政程序法之規定辦理。	
六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻	(一) 建置多益英語檢定線上報名系統，提升E化服務。	為便利同仁掌握英語檢定日期與即時線上報名作業，爰於本處人事服務網系統(iKPD)學習專區，介接連結多益英檢官網，俾利同仁善用資訊網路管道，並提供同仁最即時便捷E化服務。	考訓科
	(二) 建置智慧行動打卡服務，創新人事資訊服務型態。	藉由智慧行動打卡服務，便利同仁以手機進行上下班打卡，提升行政效率，並逐步擴大人事資訊服務創新量能。	秘書室

伍、推動及管考

為落實服務績效評估，本計畫執行期間，本處除配合市府研考會查核外，各實施單位應加強平時服務品質之測試及查核，針對缺失隨時改進。

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。