

高雄市政府人事處115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115年員工協助方案實施計畫，透過跨單位團隊合作，提供具彈性之個別化協助服務措施，以營造健康關懷之友善職場環境。	1. 強化內部關懷團隊及支援平台功能： 持續精進本府各機關內部關懷工作團隊之運作，透過團隊合作機制掌握員工需求，規劃並提供適切之個別化協助服務措施；同時優化 EAP 合作平台，提供各機關關照員培力資源及基礎諮詢支援，以提升組織整體運作效能。 2. 全面推動員工協助方案並強化人員知能： 積極推動本府員工協助方案於工作、生活、健康及組織與管理等多元面向之落實，並持續辦理主管人員敏感度訓練及同仁相關知能研習課程，強化支持系統，促進友善職場文化。	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。	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	各科室

執行要項	執行重點	執行單位
	<p>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。</p> <p>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. 辦理差勤(含天然災害)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、分層負責明細表、待遇、福利、退休及資遣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。	1. 積極協助機關補足人力： 不定期訪談流動率較高之機關，了解出缺原因，並提出人力補足	人力科

執行要項		執行重點	執行單位
		改善計畫，提供機關參考辦理，確保補足機關人力。 2. 配合機關需要辦理組織修編：因應機關業務需求，提供其他五都數據參考，協助辦理組織修編。	
	(七) 辦理 iKPD 統計平台軟體版本升級作業，以確保人事統計數據正確性。	辦理 iKPD 統計平台軟體版本升級作業及重建統計資料庫等作業，確保數據正確性，提供本府各機關學校人事同仁使用，以即時提供市府相關人事統計數據並作為決策參考。	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。	本處官網連結線上即時服務系統及處長信箱，提供人民反映及建言，並依「高雄市政府及所屬機關處理人民陳情案件要點」即時處理人民陳情案件。	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。	依據本府福利服務(如：托育措施、單身聯誼等)實施對象，設計滿意度調查，瞭解同仁對各項福利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」，整合提供各項服務資源管道與相關資訊，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於工作、生活、健康及組織與管理等面向之相關影音服務內容與資訊，並不定期新增以多元數位媒材(如圖文、影片)呈現之身心靈健康資源、分眾服務資源及身心健康小測驗，以提升員工參與度並促進自主健康管理。	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，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，並提升行政效率。	人力科

執行要項	執行重點	執行單位	
	<p>(三) 推動數位學習措施。</p> <p>(四) 運用 iKPD 專區服務，提供市府同仁便捷人事服務。</p>	<p>1. 訂定本府115年度推動數位學習—「高見飛揚·e展圖強」實施計畫，並於本處人事服務網系統(iKPD)學習專區公告。</p> <p>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閱讀模式，使同仁隨時行動上網學習之便利性。</p> <p>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，並強化主管名錄、職員錄、緊急聯絡手冊及人事人員通訊錄等線上名錄與人事資料庫自動同步，提供同仁線上正確與即時之人事服務，加乘服務效益。</p>	<p>考訓科</p> <p>秘書室</p>
<p>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)</p>	<p>多元進用弱勢族群，保障就業權益。</p>	<p>照顧弱勢族群，積極提供就業機會，督導各機關學校均依「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。</p>	<p>人力科</p>
<p>五、開放政府透明治理，優化機關管理創新</p>	<p>(一) 透過召開本府員工協助方案檢討會議及工作圈會議，建構專家諮詢與交流機制，持續精進並優化EAP創新服務。</p> <p>(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。</p> <p>(三) 本府各機關職缺以外補方式辦理</p>	<p>1. 召開 EAP 年終檢討會議 邀請顧問提供專業建議，檢視年度推動成果，並滾動修正員工協助方案之整體方向與相關措施。</p> <p>2. 運作本府 EAP 工作圈機制 組成本府 EAP 工作圈，邀集人事夥伴就實務推動提出具體規劃建議與執行方案，促進經驗交流，持續精進 EAP 整體運作效益。</p> <p>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。</p> <p>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及用人</p>	<p>企劃科</p> <p>人力科</p> <p>人力科</p>

執行要項		執行重點	執行單位
	時，均採公開上網徵才。	機關網站公告，以利應徵人員查詢；另徵才簡章公告期間之計算，應依行政程序法之規定辦理。	
六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	(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，突破傳統定點打卡限制，結合行動科技與無線網路技術，提供同仁更多元及便利之差勤管理模式，實現人事資訊服務行動化與即時化，提升差勤管理彈性與效能，展現本處配合本府推動數位治理與創新服務之成果。	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。