

# 高雄市政府人事處 104 年度提升服務品質執行計畫

## 壹、計畫依據

行政院 104 年 4 月 7 日函頒「政府服務創新精進方案」、102-105 年「全面推廣政府服務流程改造」重點政策暨高雄市政府 104 年 2 月 6 日高市府研發字第 10430109200 號函頒「高雄市政府 104 年度提升服務品質實施計畫」。

## 貳、計畫目標

- 一、運用企業精神及科學方法，體察時代脈動，致力行政變革，精實組織活化人力。
- 二、依法保障救濟妥顧權益，並培訓國際公務菁英，儲備中階主管人才，打造優質公務素質。
- 三、加強員工協助與心理健康輔導，創設多元社團，以顧客為導向，透過網際網路加強為公務同仁服務，營造溫馨關懷職場，養成快樂的公務人員，提升為民服務品質。

## 參、實施對象

本處各科室及所屬公務人力發展中心。

## 肆、實施內容

執行要項	執行重點
------	------

一、提升服務品質， 深化服務績效	(一) 訂定本府員工協助 方案年度計畫，具 體規劃相關內容。	積極宣導員工協助方案、 提供諮商及轉介服務、辦 理相關訓練及課程，協助 員工解決可能影響工作效 能的相關問題，使其以健 康的身心投入工作，提升 員工績效和工作滿足
	(二) 訂定年度人事法規 研習計畫，強化專 業職能。	針對任用、考試、員額評 鑑等人事法規與實務，辦 理相關課程，邀請學者專 家授課並交流意見。
	(三) 研修人事法令及流 程簡化，提升人事 服務品質及效率。	對於不合時宜或實務執行 困難之法令及流程，藉由 人事主管會報提案討論， 值得參採者報送相關權責 機關，作為研修之用，俾 促進法令成熟，提升行政 品質及效率，完善保障同 仁權益。
	(四) WebITR 差勤管理系 統功能再精進。	強化 WebITR 差勤管理系 統功能，提供更友善使 用環境與操作介面。
	(五) 訂定「繁星好康」 員工 SMILE 福利加值 計畫，具體提供優 惠措施。	結合社會資源，創造員工 好康福利環境，兼榮區域 產業經濟及強化員工福利 措施，研訂執行計畫。
二、便捷服務程序，	(一) 建置人事業務 SOP 網頁專區，即時公告	利用便捷之網路設施，以 網頁公告各類人事業務標

確保流程透明	各項作業流程	準作業流程，提升行政效率。
	(二) 實行預審措施，減少公文往返致時程拖延之情形。	鼓勵機關於函報修正組織編制、分層負責明細表及任務編組設置要點、公務人員退休等較繁瑣複雜之案件前，先提供相關資料送承辦人員預審，減少後續更正或會辦等公文流程。
三、探查民意趨勢，建立顧客關係	(一) 建立人事業務資料查詢或報怨處理機制，提供即時、有效之處理方式，減少處理時間成本，降低顧客抱怨頻率。	本處網頁設置處長信箱，接獲陳情案件即時處理並檢討改進。
	(二) 確保身心障礙者就業權益，創造無障礙就業空間，規劃辦理進用身心障礙人員研習。	邀請身心障礙人士進行專題演講，分享生活及工作經驗，並邀請相關機關人員宣導身心障礙法令及相關權益維護事宜，俾利本府弱勢關懷措施進步。
	(三) 配合國考熱潮，搭築現職公務人員與有志進入公部門人士之互動橋梁。	舉辦國考勝經活動，邀請府內各種領域之新進人員向考生或在校學生分享上榜經驗及工作心得，幫助其減少摸索時間。
	(四) 辦理員工社團滿意	瞭解員工對於社團活動滿

	度調查。	意度，適時調整評鑑作業。
四、豐富服務資訊，促進網路溝通	(一) 機關網站提供多樣性檢索方式；並遵循相關規範標示電子資料，提供分類檢索服務。	本處網站依「政府版型與管理規範」規劃設置，提供分類檢索；並發展行動化服務，讓政府服務無所不在。
	(二) 依據「政府資訊公開法」第7條規定，將應主動公開政府資訊，置於網站專區，並確實即時更新。	1. 機關組織編制修正完成，均於本處網站刊登修正後之規定，並適時更新本府組織系統表，供人員參閱應用。
		2. 每年定期彙整本府公務人力素質情形，彙編統計報表，於本處網站公佈，提供查詢、參考、運用。
	(三) 建置高雄市政府員工關懷網，提供員工協助方案相關訊息。	該網站定位為員工雲端心靈療癒場，共分為「活動訊息」、「心靈報報」、「相關資源」、「關懷員工」、「好站連結」、「影片推薦」等主題。
	(四) 本府各機關外補職缺，均公開上網徵才。	本府各機關外補徵才職缺，均於該機關網站及本處網站徵才公告刊登，提供擬請調人員參考。
(五) 公教福利訊息e化平台	公教福利訊息即時公告網站，便於同仁查詢利用。	

五、創新服務方式， 整合服務資源	(一) 以創新思維辦理本府中階主管培育課程，啟航接班人計劃。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 跨域團隊思維：組成學習工作坊，與產、官、學專家合作。</li> <li>2. 建構本府專屬職能模型：整合院頒中階主管職務管理核心能力。</li> <li>3. 擘劃學習地圖：落實職能評鑑，評量個人職能缺口。</li> <li>4. 思變創為：發現問題，改變對策，滾動研修計畫。</li> <li>5. 自主學習取代實體課程：縮短長期調訓時程，以兼顧市政推動，取得首長認同支持。</li> <li>6. 運用多元技法選才：導入評鑑中心及翻轉教學法，從培訓轉化為選才。</li> </ol>
	(二) 公教未婚聯誼活動 網路報名。	網路報名方便即時，利於主辦單位審核查詢。

#### 伍、管制考核

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。