

高雄市政府人事處 105 年度提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據

高雄市政府 105 年 1 月 18 日高市府研發字第 10530055600 號函頒「高雄市政府 105 年度政府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，推展國際人才交流，提升同仁外語能力，儲備中階主管人才，打造優質公務素質，落實人力資源發展。
- 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。

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。 積極落實本府員工協助方案，推動本府同仁健康管理相關領域知能，協助壓力釋放、辦理相關專題講座、提供諮商及轉介服務，協助解決身心等問題，提升員工績效和工作滿足，並媒合本府公教退休人員加入培訓，擔任推動心理健康之志工。
	(二)辦理人事法令研習，精進專業職能。 辦理組編、任用、考試、員額評鑑等人事法令實務課程，邀請學者專家授課並交流意見。
	(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。 透過人事主管會報提案討論，檢討修正不合時宜或實務執行困難之法令及流程，值得參採者報送相關權責機關作為研修之用，俾提升行政品質及效率，保障同仁權益。
	(四) WebITR 差勤管理系 強化 WebITR 差勤管理系

	統功能再精進。	統功能，使之更趨近使用者需求，提供更友善使用環境與操作介面。
	(五) 評估「繁星好康」員工 SMILE 福利增值計畫成效，更具體提供優惠措施。	辦理繁星好康優惠商家續約調查與資料彙整，俾利整合正確優惠商家資訊，以利優惠措施服務提供。
二、便捷服務程序，確保流程透明	(一) 及時更新人事業務 SOP 網頁專區，公告各項作業流程。	各項人事業務 SOP 定期檢視修正，並以網頁公告更新各類人事業務標準作業流程，提升行政效率。
	(二) 實行預審機制，有效改善公文時程拖延之情形。	各機關函報修正組織編制、分層負責明細表及任務編組設置要點等較繁瑣複雜之案件前，先請其提供相關資料送承辦人員進行預審，俾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。	強化陳情管道，本處網頁設置處長信箱，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。
	(二) 辦理進用身心障礙人員研習，保障弱勢者就業權益，創造無障礙就業空間。	邀請身心障礙人士及相關機關進行專題演講，分享生活、工作經驗、宣導身心障礙法令及相關權益維護事宜，提升本府弱勢關懷措施。
	(三) 員工社團滿意度調查	適時瞭解員工對於社團活動滿意度，以調整社團評鑑作業。
四、豐富服務資訊，促進網路溝通	(一) 提供員工協助相關訊息於本府員工協助方案專區，供同仁參考運用。	提供本府員工協助方案工作面、生活面、健康面、組織面、管理面等相關服務內容及諮詢資源。
	(二) 依據「政府資訊公開法」第 7 條規定，主	各機關組織編制及分層負責明細表甲表修正完

	動公開政府資訊，置於網站專區，並即時更新。	成時，均同步刊登本處網站，並適時更新本府組織系統表，提供參閱應用。
	(三)本府各機關職缺以外補方式辦理時，均採公開上網徵才。	本府各機關之外補徵才職缺，均刊登於該機關網站及本處網站徵才公告，提供參考。
	(四)運用公教福利訊息 e 化平台	公教福利訊息即時公告網站，方便同仁查詢利用。
	(五)新修正之法令規章涉及權益事項，迅速轉知。	除以公文轉知外，並利用網路通傳及公告，以達即時通報之效。
	(六)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。
五、創新服務方式，整合服務資源	(一)本府同仁團體英語檢測網路調查及報名作業。	1. 於本處「人事業務填報系統」開設調查表，即時了解需求人數，以便安排檢測相關事宜。 2. 本處網站首頁「最新消息」公告相關訊息並設置連結至多益英檢官網，方便同仁報名。
	(二)辦理公教未婚聯誼活動運用網路報名。	網路報名便利即時，利於主辦單位審核查詢。
	(三)開發人事服務網系統，整合本處人事資訊服務資源。	1. 提供人事服務單一簽入整合。 2. 提供人事資料統計決策支援。 3. 提供跨機關人事資料介接服務。

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。