

高雄市政府人事處 106 年度提升服務執行計畫

壹、計畫依據

高雄市政府 106 年 3 月 22 日高市府研發字第 10630330100 號函頒「高雄市 106 年度提升服務實施計畫」。

貳、計畫目標

- 一、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。
- 二、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。
- 三、健全人事資料基礎，運用大數據思維，完備雲端化人事資訊管理。

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)訂定本府員工協助方案年度計畫，並依同仁需求具體規劃相關內容。	企劃科
	(二)辦理人事法令研習，經進專業職能。	人力科 給與科
	(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。	人力科 給與科
	(四)及時更新人事業務 SOP 網頁專區，公告各項作業流程。	人力科 給與科

	(五)國民旅遊卡服務問題系統化。	就 106 年新修訂國民旅遊卡相關事項，彙整並提供本府同仁常見問題集(Q&A)。	考訓科
	(六)精進 iKPD 統計平台資料正確性	以團隊合作模式，運用大數據資料科學技術，有效核校人事資料各項欄位，確保資料正確，俾於產出正確統計報表。	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)辦理服務滿意度調查。	(一)配合人事總處辦理公教人員福利服務措施宣導及問卷調查。 (二)辦理員工社團滿意度調查。	給與科
	(二)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	強化陳情管道，本處官網設置處長信箱，供民眾反映及建議，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
三. 便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	(一)提供員工協助相關訊息(如電子書)於本府員工協助方案專區，供同仁下載運用。	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。	企劃科
	(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、任務編組設置要點及退休案件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。	人力科 給與科
	(三)WebITR 差勤管理系統功能再優化。	持續強化及增修 WebITR 差勤管理系統功能，使之更趨近本府同仁使用需求，提供更友善使用環境與操作介面。	考訓科
	(四)運用網路辦理相關服務	(一)相關公教福利訊息即時公告於公教福利訊息 e 化平台及本處網站。 (二)運用網路辦理公教未婚聯誼活動報名作業。	給與科
	(五)賡續推動市府各機關系統介接 iKPD 人事服務網	以活用人事資料為本，落實各機關業務流程再造，提升機關業務橫向聯繫效率。	秘書室
	(六)推動市府同仁使用 iKPD 整合式人事資訊服務	擴充 iKPD 人事服務網設備，強化系統效能與功能設計，以系統操作便利性為思考重點，分階段導入市府同仁於 iKPD 人事服務網。	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	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。	人力科

五、開放政府透明治理，優化機關管理創新	(一)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。	各機關組織編制及分層負責明細表甲表修正完成時，均同步刊登本處網站，並適時更新本府組織系統表，提供參閱應用。	人力科
	(二)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。	人力科
六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	運用線上服務系統，提供同仁英語檢測網路報名服務。	本處網站首頁「最新消息」公告英檢相關訊息，並設置連結至多益英檢官網，方便本府同仁辦理線上報名作業，利用資訊網路管道提供同仁便利、彈性服務。	考訓科

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。