

# 高雄市政府人事處107年度提升服務執行計畫

## 壹、計畫依據

高雄市政府107年1月29日高市府研發字第10730149200號函頒「高雄市政府107年度提升服務實施計畫」。

## 貳、計畫目標

- 一、因應時勢變遷，運用企業精神及科學方法，精實組織活化人力，培訓優質公務人才，切中市政業務需求，並肆應國際化衝擊，激發整體競爭優勢。
- 二、成立多元員工社團，以顧客為導向，透過網際網路加強為公務同仁服務，推展員工協助注重身心健康，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、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107年員工協助方案「職場Nice幸福 <sup>+</sup> 」實施計畫，營造健康優質職場環境。	(一)積極推動本府員工協助方案，廣續辦理本府同仁工作面、健康面、組織面及生活健康管理等相關知能之研習訓練。 (二)組織本府關懷員並施以提高敏感度訓練，以協助本府同仁解決可能影響工作效能之問題或轉介專業諮詢(商)服務，期提升整體工作績效，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。	企劃科 給與科
	(二) 辦理人事法令暨實務作業研習，精進專業職能。	辦理員額評鑑、組編、任免遷調、考試錄取分發及退撫等人事法令暨實務作業課程，邀請學者專家授課、分享實務經驗並交流意見。	人力科 給與科
	(三) 研修人事法令及簡化業務流程，提升行政效率及人事服務品質。	不定期針對各項權管法令及作業流程研討不合時宜、可簡化或實務執行困難之處，並透過人事主管會報或相關會議提案討論，檢討修正法令及流程，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。	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。	定期檢視各項人事業務SOP，並配合實務作業修正各項流程，並以網	人力科

		頁公告更新各類人事業務標準作業流程，提升行政效率。	
	(五) 數位學習行動化	修訂107年數位學習計畫，運用智慧型手機或平板電腦等行動載具，提升同仁學習效率。	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以瞭解同仁對各項服務措施的感受，精進業務執行作為。	(一) 配合107年度人事業務績效考核自訂工作項目「人事人員服務滿意度精進作為行動方案」辦理。 (二) 為精進人事服務品質及效能，以106年人事人員服務評價整體滿意度為基礎，辦理人事人員服務滿意度精進作為，俾提升人事人員業務執行能力。 (三) 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。 (四) 辦理員工社團活動滿意度調查。 (五) 辦理員工未婚聯誼活動滿意度調查。	企劃科 給與科
	(二) 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
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、安心小卡)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，另不定期新增身心靈健康小文章、影片或書籍推薦。	企劃科
	(二) 實行預審機制，有效改善公文時程拖延之情形。	為協助各機關正確辦理組編等相關案件並提升行政效率，確實宣導並請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撫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時程。	人力科 給與科
	(三) WebITR 差勤管理系統功能優質化。	強化 WebITR 差勤管理系統功能，提供友善使用環境與操作介面，便捷服務流程，提升服務品質。	考訓科

	(四) 運用網路擴大推動 iKPD 平台，整合人事服務。	(一)整合各項公教待遇福利、未婚聯誼活動網站於 iKPD 平台，提供市府同仁最便捷、優質與豐富之人事服務內涵。 (二)深化 iKPD 系統介接服務，精進市府各機關業務橫向聯繫與行政效率。	給與科 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	(一) 推動性別主流化意識培力，型塑性別意識優質城市。	(一)依本府106年10月6日性別平等執行小組召開跨局處分工協調會議，責成本府各局處提報107年度行政院辦理直轄市與縣(市)政府推動性別平等業務輔導獎勵(金馨獎)，積極整備參獎事宜。 (二)營造性別平等、性別友善城市，型塑本市優質性別意識形象，依性別意識分級、分工方式開辦性別意識培力訓練，針對不同職務位階之公務人員施以各種性別意識研習課程。	企劃科
	(二) 辦理身障進用輔導人員研習，保障弱勢者就業權益，創造無障礙就業空間。	邀請職場重建相關專業人士進行演講，宣導進用法規、工作經驗等，提升本府身心障礙人員工作環境品質。	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。	各機關組織編制修正完竣經考試院備查後，以及分層負責明細表甲表修正完竣後，均即時同步刊登更新於本處網站，並配合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，均將甄選資格條件等相關訊息刊登於本府全球資訊網徵才資訊、本處網站徵才公告及各機關網站，提供參考。	人力科
六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	建置多益英語檢測網路系統，提升 E 化服務。	本處網站設置連結多益英檢官網，俾利同仁辦理線上報名作業，利用資訊網路管道提供同仁便捷 E 化服務。	考訓科

### 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。