

高雄市政府人事處提升服務執行計畫

108年4月2日高市府研發字第10801817000號函備查

壹、計畫依據

高雄市政府108年3月12日高市府研發字第10830173300號函頒「高雄市政府提升服務實施計畫」。

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、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，成立多元員工社團，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108年員工協助方案「溫暖 Master 熱忱 Partner」實施計畫，營造溫暖陽光職場環境。	(一)積極推動本府員工協助方案，賡續辦理本府同仁心理面、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)透過關懷員培訓、強化業務主管之領導與溝通模式，運用本府心理諮商(詢)資源及 EAP 推動人員教育訓練，以建立關懷組織網絡。 (三)組成本府 EAP 工作圈會議定期精進滾修員工協助方案措施與方向。	企劃科
	(二)辦理人事法令暨實務作業研習，精進專業職能。	精進人事專業職能： 辦理員額管理、組織編制、職務歸系、員額評鑑、任免遷調及考試錄取分發等人事法令暨案例實務作業課程，邀請專家學者授課、分享實務經驗並進行意見交流。 服務人員專業： 辦理相關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)研修人事法令及業務流程簡化，提升人事服務品質及效率。	興革人事法令簡化作業流程： 因應法令規定修正或針對現行權管法令，主動不定期檢討不合時宜、可簡化或實務執行困難之處，或配合進行相關修正相關法令及流程，俾提升行政品質及效率，保障同仁權益。 善用法規調適以簡化流程： 適時檢討及修改現有法規，以及簡化內外部作業流程。	人力科 給與科
	(四)及時更新及公告各項人事業務標準作業流程(SOP)。	人事作業 SOP 資訊化： 因應法令修訂，定期檢視修正各項人事業務標準作業流程(SOP)，並於官網、人事人員專區公告更新各類人事業務標準作業流程，提升行政效率。	人力科 給與科
	(五)數位學習行動化	修訂108年數位學習計畫，運用智慧型手機或平版電腦等行動載具，提升同仁學習效率。	考訓科
	(六)確保 iKPD 統計平台報表資料正確性。	運用大數據分析技術，核校人事資料欄位，勾稽正確資料，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)辦理公務人員職場評價調查發現及精進管理措施。	運用106年及107年本府公務人員職場滿意度調查結果進行分析瞭解機關重要人事管理導向及服務環境之評價，作為人力策略方向參考。	企劃科
	(二)辦理人事人員服務滿意度調查。	配合108年度人事業務績效考核共同考核項目辦理「人事人員服務評價滿意度」。	企劃科
	(三)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。	服務滿意度調查 根據服務對象及類型，設計與執行滿意度調查，以瞭解同仁對各項服務措施的評價及意見，並據以改善既有措施。	給與科
	(四)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)建置線上 EAP 專區，提供各項服務資源管道及聯絡方式，檢便快速找尋適當資源。	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線上申請諮商服務，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。	建立內部審核機制： 對於組織修編、職務歸系、分層負責明細表等較繁瑣複雜之案件，建立內部審核機制，俾減少後續更正或會辦等公文時程。 精實內部作業： 針對較繁瑣複雜之案件，建立預審制度，申請案件請先行提供相關表件資料送承辦人員進行預審，俾減少後續補正時程。	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，精進服務遞送過程。	服務成長及優化 整合各項核心業務及員工福利措施於 iKPD 平台，提供同仁最便捷、優質與豐富之人事服務內涵。	給與科
	(五)營造健康優質職場環境	辦理相關知能研習，維護同仁權益。	給與科
	(六)運用網路擴大推動 iKPD 平台，整合人事服務。	提升 iKPD 系統介接服務穩定性，活化介接效能，強化市府各機關業務橫向聯繫與行政效率。	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	培養性別意識，提升國際城市競爭力。	(一)召開本府各局處提報109年度行政院性別平等業務輔導考核(金馨獎)跨局處分工協調會議，積極整備參獎事宜。 (二)為落實本府推動性別主流化，培養性別敏感度，開辦性別意識培力訓練，俾於規劃或檢視各項政策及法令時納入性別觀點，追求性別平等。 (三)函頒「109年本府所屬各機關推動性別平等獎勵計畫」，由各機關結合業務內容提報參選本府「性別平等創新獎」與「性別平等故事獎」。	企劃科
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	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。