

高雄市政府人事處提升服務執行計畫

109年2月10日高市府研發字第10900681200號函備查

壹、計畫依據

高雄市政府109年1月10日高市府研發字第10930035500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、落實顧客導向，運用雲端網絡強化人事服務；推動員工健康自主管理，培植多元員工社團；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109年員工協助方案實施計畫，營造和樂互動，關愛繽紛之友善職場。	(一)積極推動本府員工協助方案，賡續辦理本府同仁工作面、生活面、健康面、組織與管理面等相關知能之研習訓練。 (二)持續加強關懷員交流精進及主管人員敏感度訓練，並運用本府心理諮商(詢)資源及 EAP 相關教育訓練，建立更完整關懷組織網絡，以提升組織整體運作績效。 (三)組成本府 EAP 工作圈會議，定期滾動修正員工協助方案方向與相關措施。	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： 辦理組織編制、職務歸系、員額評鑑、員額管理、任免遷調及考試錄取分發、待遇福利、退休撫卹等人事法令暨案例實務作業課程，邀請專家學者講授，經由實務經驗分享及意見交流互動方式，精進人事人員專業職能。 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： 配合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，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： 適時檢討及修改現行法規，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)，並於人事業務網頁、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109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)辦理人事人員服務評價滿意度調查	配合109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」調查，瞭解員工對機關人事管理措施之評價，作為精進人力策略方向參考。	企劃科
	(二)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
	(三)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)運用本府EAP雲端療癒所「員工關懷網」，提供各項服務資源管道及資訊，排解員工初步負面情緒促進員工自主健康管理。	提供本府員工協助方案工作面、生活面、健康面、組織與管理面等相關影音服務內容及資訊，另不定期新增身心靈健康文章、影片或書籍推薦及身心小測驗。	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、退休撫卹、待遇獎金等較繁瑣複雜之案件，建立員評會議紀錄彙整或內部審核機制，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)整合各項福利措施，實現一站式模組化雲端服務，提高本府福利運用價值。	服務成長及優化 整合員工福利措施於 iKPD 平台內福利服務專區及員工特約商店專區，提供同仁最便捷、優質與豐富之人事服務內涵，提昇公教人員服務動能。	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	導入性別意識(含多元性別)，提升組織競爭力。	(一)召開本府「109年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計畫」(金馨獎)受評資料檢核會議，積極整備參獎事宜。 (二)為落實本府推動性別主流化及培養本府公務人員具性別意識，辦理性別意識培力訓練，俾利於各機關於規劃或擬訂政策及措施時，皆能納入性別觀點，促進性別平等。 (三)依據「109年高雄市政府所屬各機關推動性別平等獎勵計畫」彙整各機關「性別平等創新獎」及「性別平等故事獎」提案，送請本府性別主流化工作小組府外委員評審，擇優薦送行政院評選。	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，供需求人員參考。	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。