

高雄市政府人事處提升服務執行計畫

壹、計畫依據

- 一、行政院函頒「政府服務躍升方案」及國家發展委員會「政府服務獎評獎實施計畫」。
- 二、高雄市政府110年1月5日高市府研發字第11030001300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110年員工協助方案實施計畫，建構關懷型組織，營造友善幸福職場。	企劃科
	(二)辦理人事法規暨實務研習，強化專業職能。	
	(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。	<p>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</p>

		率，維護同仁權益。	
	(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)建立預審及內部審核機制。	對於組織修編、職務歸系、分層負責明細表及退休案件等較繁瑣複雜之案件，建立員評會議紀錄彙整及內部審核及預審機制，俾減少後續更正、會辦或補正等作業時程，降低案件錯率。	人力科 給與科
	(六)辦理人事法令暨實務作業研習，精進專業職能。	(一)精進人事專業職能 辦理各項人事法令暨案例實務作業研習，邀請專家學者授課、分享實務經驗並進行意見交流。 (二)增進服務對象知能 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。	給與科
	(七)提升 iKPD 統計平台報表資料彈性及正確性。	透過資料檢核提升 iKPD 統計平台資料正確性另增加統計報表篩選條件，以強化統計數據可用性。	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110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 EAP 使用者滿意度調查。	(一)配合110年度人事業務績效考核工作項目「EAP 推動力」辦理。 (二)為精進 EAP 效能，辦理問卷調查瞭解 EAP 知悉率及使用者滿意度，俾利未來 EAP 業務之推動。	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。	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	(一)「員工關懷網」提供一站式雲端服務，整合	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	企劃科

<p>升民眾生活便利度</p>	<p>EAP 資源與即時服務資訊，並持續擴增服務項目，協助解決影響同仁工作效能的相關問題並提升職場自我調適能力。</p>	<p>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。</p>	
	<p>(二)廣續推動市府同仁運用「公職入門快捷鑑」專區。</p>	<p>提供本府新進同仁公務人員考試分發、任免遷調等相關權益訊息查詢管道，提升服務流程透明度。</p>	<p>人力科</p>
	<p>(三)差勤管理全面電子化。</p>	<p>推動本府各機關學校差勤管理電子化，便捷服務流程，提升服務品質。</p>	<p>考訓科</p>
	<p>(四)整合差勤及獎懲相關資訊，提供終身學習快速查詢鏈結。</p>	<p>建置「差勤獎懲專區」、「學習專區」，整合相關資訊並提供友善操作介面，便捷相關人員查詢運用。</p>	<p>考訓科</p>
	<p>(五)建置數位學習模組。</p>	<p>修訂110年數位學習計畫，課程涵蓋「政策訓練」及「專業訓練」二部分，並採用適合智慧型手機或平板電腦等行動載具閱讀格式，提升同仁學習效率。</p>	<p>考訓科</p>
	<p>(六)整合各項福利服務措施，實現一站式模組化雲端服務，提高本府福利服務運用價值。</p>	<p>整合員工福利措施於 iKPD 平台內福利服務專區、員工特約商店專區及退撫專區，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。</p>	<p>給與科</p>
	<p>(七)運用科技資訊管理，推動 iKPD 介接平台，整合人事服務。</p>	<p>提升 iKPD 系統介接服務穩定性與便利性，提升人事資料加值應用，強化市府各機關業務橫向聯繫與行政效率。</p>	<p>秘書室</p>
<p>四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用(服務零落差)</p>	<p>運用本府性別平等運作機制及增加公務人員性別意識，促進業務規劃納入性別平等元素。</p>	<p>(一)配合「111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」，召開受評資料檢核會議，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「111年高雄市政府所屬各機關推動性別平等獎勵計畫」蒐整各機關「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。</p>	<p>企劃科</p>
<p>五、開放政府透明治理，優化機關管理創新</p>	<p>(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。</p>	<p>各機關組織規程、編制表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。</p>	<p>人力科</p>

	(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，均將徵才公告刊登於行政院人事行政總處、本處及各該機關網站，以利應徵人員查詢。	人力科
六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	建置多益英語檢定線上報名系統，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。