

## 高雄市政府人事處提升服務執行計畫

### 壹、計畫依據

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」及高雄市政府111年1月5日高市府研發字第11130018500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，運用創新智慧服務技能，扣合市政業務需求，精實組織活化人力，培訓優質公務人才，提升整體競爭優勢。
- 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，充實員工服務量能，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111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)持續加強本府關懷員及各機關內部關懷工作團隊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。	企劃科
	(二) 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課程、研習，邀請專家學者擔任講座，經由實務經驗案例分享及意見交流方式，精進人事人員專業職能。 (二)提升服務對象知能 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，參考服務對象意見回饋，增進服務對象知能。	各科室
	(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，主動檢討不合時宜、可簡化或實務執行困難之處，進行相關修	各科室

		正相關法令及流程，俾提升行政品質及效率，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)，維持服務措施處理一致性。	<b>人事作業 SOP 資訊化：</b> 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)，並將更新後之各類人事業務標準作業流程公告於人事業務官網、人事人員專區，提升行政效率。	各科室
	(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、待遇、福利、退休及資遣案件等較繁瑣複雜之案件，建立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) 維持 iKPD 統計平台報表資料正確性，並加值統計功能。	透過資料比對檢核維持 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) 善用各類意見調查工具，蒐集服務對象需求與建議，以瞭解同仁對各項服務措施的感受，精進業務執行作為。	依據服務對象及類型，設計與實施滿意度調查，瞭解同仁對各項服務措施的評價及意見，以精進人事服務。	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) 運用本府 EAP 雲端「員工關懷網」，提供各項服務資源管道及資訊，促進員工自主健康管理及引導組織 EAP 服務措施規劃之方針。	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) 建立數位學習模組	修訂111年數位學習計畫，課程涵蓋「政策訓練」及「市政專業訓練」、「後疫情時代專業及管理知能」、「提升英語能力訓練」四部分，並採用適合智慧型手機或平版電腦等行動載具閱讀格	考訓科

		式，提升同仁學習效率。	
	(三) 建置「行政中立專區」	為提升本府同仁對行政中立之認知，落實依法行政、執法公正及遵守相關政治活動規範，爰建置行政中立專區。	考訓科
	(四) 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及網站使用便利性。	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，激勵公教人員服務動能。	給與科
	(五) 持續運用 iKPD 介接平台，進行跨機關系統資料介接驗證。	持續透過 iKPD 介接平台資料介接標準流程，達成本府各機關業務橫向實質連接，促進市政業務流程再造，提升機關行政效能。	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(服務零落差)	多元進用弱勢族群，保障就業權益	為照顧弱勢就業，彰顯尊重多元文化，市府各機關學校均依「身心障礙者權益保障法」及「原住民族工作權保障法」等相關規定，落實足額進用身心障礙及原住民族人員。	人力科
五、開放政府透明治理，優化機關管理創新	(一) 透過本府員工協助方案檢討暨規劃會議及工作圈會議，建構專家諮詢管道，優化 EAP 創新服務。	(一) 召開 EAP 年終檢討暨規劃會議，透過顧問及關懷員之專業建議，滾動修正員工協助方案方向與相關措施。 (二) 組成本府 EAP 工作圈會議，邀集人事夥伴就實務推動提出規劃建議及執行方案，精進運作效益。	企劃科
	(二) 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，並即時更新本府組織系統表，提供下載運用。	人力科
	(三) 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、本處及用人機關網站，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。