

# 高雄市政府人事處113年度提升服務執行計畫

## 壹、計畫依據

高雄市政府提升服務實施計畫。

## 貳、計畫目標

- 一、因應市政發展需要，運用創新智慧整合服務技能，持續精進人力資源管理措施及策進人事服務效能，活絡人力資源運用，提升市政團隊競爭優勢。
- 二、邁向科技城市施政願景，建構多元培訓模式及數位學習網絡，落實顧客導向，運用雲端網絡強化人事服務，推動員工協助方案，強化員工健康自主管理，培植多元員工社團，充實員工服務量能，打造重視「多元、平等及共融(DEI)」友善職場環境，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	<p>(一) 訂定113年員工協助方案實施計畫「攜手同心∞與Team 同行」，藉由團隊合作提供個別化服務措施，營造健康關懷之友善職場。</p> <p>1. 持續強化本府各機關內部關懷工作團隊運作，透過團隊合作方式瞭解需求、規劃提供員工個別化服務措施，並優化 EAP 合作平台，提供各機關關懷員培力資源及基本諮詢功能，以提升組織整體運作績效。</p> <p>2. 積極推動本府員工協助方案工作面、生活面、健康面、組織與管理面等面向，並廣續辦理本府主管人員敏感度訓練及同仁相關知能之研習課程。</p>	企劃科
	<p>(二) 辦理人事法令暨實務作業研習，精進專業職能，另針對新進人員辦理培訓研習。</p> <p>1. 提升人事實務運作技能： 依當年業務重點事項辦理實務案例講習，邀請具實務作業經驗之講座，經由各機關提出經驗案例討論及法規適用解析，彼此相互交流，精進人事人員專業職能。</p> <p>2. 充實新修法規專業職能： 辦理相關人事作業講習，並著重於新修法規之執行及運作注意要點，以期熟悉新修法規之內容、及相應之作業程序調整。</p>	各科室

		3. 增進新進人員職場適應措施： 為強化進人員業務處理、情緒管理及壓力調適能力，辦理新進人員培訓課程。	
	(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。	與時俱進研修法令或作業流程： 由各機關按人事作業實務經驗，提出研修法令或相關作業流程或精進措施，據以辦理作業流程調整或向中央主管機關提出法令修正建議方案。	各科室
	(四) 及時更新及公告各項人事業務標準作業流程(SOP)或作業指引，維持服務措施處理一致性。	人事作業 SOP 或作業指引資訊化： 因應法令修訂及作業簡化，定期檢視現行人事業務標準作業流程(SOP)或作業指引，並將更新後之各類人事業務標準作業流程(指引)公告於人事人員專區，以利承辦作業有所依循及作業方式一致。	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
	(六) 配合市政需要，確保機關業務推展所需人力，維持服務量能。	1. 協助補足正式人力： 透過統計分析各機關職員出缺率，提供機關人力缺口預警機制，以利機關即時補足改善，確保承辦人力充足。 2. 充實約聘僱輔助人力： 掌握社會局、衛生局、毒品防制局及警察局每月社安網聘用人員進用率，並督促機關達成進用指標，減輕工作負荷。	人力科
	(七) 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) 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
	(二) 善用各類意見調查工具，蒐集服務對象	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	給與科

	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。	措施的評價及意見，以精進人事服務。	
	(三)因應各項業務需求籌組工作圈，透過交流平台相互溝通，以利計畫執行	擬定各項工作計畫過程，分別按實施對象及類型，邀集所屬機關(構)代表，集思廣益並整合各機關對工作計畫的意見，據以調整計畫內容，以符實需。	考訓科
	(四)綜整研習課程學員意見調查回饋，精進訓練規劃	為確保訓練成效，依據不同班期訓練目標及研習內容，運用評鑑模組，針對「講座授課」及「課程內容」等面向實施不記名問卷調查，就調查結果研議未來課程規劃方向。	考訓科
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，另不定期新增以多元數位媒材(圖文、影片、專書分享、Podcast)呈現之身心靈健康資源、分眾資源及身心小測驗。	企劃科
	(二)建置「任免專區」。	於本處 iKPD 網站建置「任免專區」，隨時更新任免法規相關訊息，另規劃「新進人員問與答」專欄，統整同仁關心之議題，以淺顯易懂方式說明，相關人事法規亦以圖卡模式舉例表述，有助於同仁理解自身權益。	人力科
	(三)建立數位學習推動措施。	1. 訂定本府113年度推動數位學習－「高才遠識·大放 e 彩」實施計畫，並公告於本處 iKPD 學習專區。 2. 數位學習採用適合同仁透過智慧型手機或平板電腦等行動載具之閱讀模式，使同仁隨時行動上網學習之便利性。	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)運用 iKPD 專區服務，建置警察、消防與教育專區。	透過 iKPD 人事服務平台，建置警察、消防與教育等各式人事服務專區，強化業務宣導，提供上開同仁	秘書室

		線上即時人事服務，加乘服務效益。	
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。	<p>（一）為照顧弱勢族群，積極提供就業機會，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。</p> <p>（二）關注是類人員工作保障法，中央修法進度，提供相關資訊請各機關提早因應，確保弱勢族群就業權益。</p>	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會議及工作圈會議，建構專家諮詢管道，優化EAP創新服務。	<p>1. 召開 EAP 年終檢討會議，透過顧問之專業建議，滾動修正員工協助方案方向與相關措施。</p> <p>2. 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。</p>	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。	為秉公開、公平、公正原則辦理甄選作業，各機關外補職缺相關訊息應刊登行政院人事行政總處、本處及用人機關網站公告，以利應徵人員查詢；另徵才簡章公告 3 日以上，期間之計算，應依行政程序法之規定辦理。	人力科
六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	（一）建置多益英語檢定線上報名系統，提升 E 化服務。	為便利同仁掌握英語檢定日期與即時線上報名作業，爰於本處 iKPD 網站之學習專區建置連結多益英檢官網，俾利同仁善用資訊網路管道，提供同仁最即時便捷 E 化服務。	考訓科
	（二）iKPD 平台介接「公務人力發展中心線上報名系統」，充實人事資訊服務量能，整合 E 化服務資源。	iKPD 人事服務網介接整合公務人力發展中心線上報名系統，便利市府同仁報名訓練課程，提升行政效率，並逐步擴大人事資訊服務量能。	秘書室

#### 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。