

- [illegible]

第012期 電子報

歷屆電子報

歷屆電子報

學術論述

感動服務

業務心得

好書好文共分享

本處近期活動花絮

感動服務

小服務大感動

一、身在公門好修行

在學校服務的那段日子，有一天早上上班時，偶然看到花圃裡蹲了一位陌生的背影，頭戴斗笠、穿著白色汗衫，以為是新來的義工爸爸在忙著清除雜草，不假思索地走過去打招呼，猛一看，原來是新任校長，他揮著額頭上的汗水，回過頭笑了笑。因為有了校長帶領著職工及義工爸爸媽媽一起勞動做園藝，讓校園更添綠意盎然。後來幾乎每天一早，都可以看到這位新校長在校門口迎接學生抑或和家長寒暄，甚至幫忙警衛叔叔指揮交通，之前常有老師抱怨導護工作之辛勞，自從新任校長來了之後，這些耳語便不曾出現了。

二、感動，從心開始

最近市府人事處推行繁星計畫，提供各家特約優良商店之優惠活動予同仁參考。其中一家在新光三越左營店之彩虹市集裡。某週末中午，帶著我家雙寶(雙胞胎男娃兒)至新光三越左營店逛街，正愁著中午吃些什麼時，眼尖的雙寶即看到一家餐廳外布置著氣球，就拉著我示意要去。一進餐廳，店員就親切地幫我們準備小朋友座椅及餐具，而餐點到齊後，還詢問我們是否要加飯，吃飯過程有如打仗，這些就別提了。待用完餐後結帳時，原本要再付單點白飯錢時，店員居然說白飯可續碗(免費)。在物價年年高漲時期，這家餐廳的所提供之服務及消費還真是平易近人，而事後得知市府繁星計畫中亦有這家特惠商店，真是令人感到「足感心ㄟ」。

三、風行草偃之效

這幾年換了離家較近的機關服務。第一天報到時，便看到區長在各課室走動，區長很親切，常力行他的管理哲學-走動式管理問候同仁。有時區長較忙，不能出席會議或為研習活動致詞時，便請副區長或主秘代表，而副區長或主秘即使手邊還有許多公文等著批閱，都會盡責地將活動圓滿完成，而非僅是致詞完就先行離開，主秘甚至還會幫忙調整音控及布幕。有時同仁因業務較忙，會留下來加班，區長會一一向加班同仁寒暄完再離開，有時還會隨手將大門關小一點，考量到女性同仁的安全。副區長還會拿些小點心給同仁們墊墊肚子，深怕同仁因為加班餓過頭。讓有些其他來代理的課室主管都對我們的長官讚譽有加，對我們機關同仁在工作上更有士氣，在精神慰藉上更添溫暖，在這裡工作更覺光榮。讓我感受到領導風範，一個團隊的領導，唯有讓員工感到幸福及滿意，才能使員工有創造感動服務之動力。

* 小編附註：感謝三民區公所人事室助理員王佳綺提供撰文。透過小故事的啟發，讓自己填滿溫暖，再把這份溫暖傳遞下去。

瀏覽人次：6

▲回到頁首

第012期 電子報

歷屆電子報

歷屆電子報

學術論述

感動服務

業務心得

好書好文共分享

本處近期活動花絮

業務心得

專業之外人文關懷更不可少

從事人事業務以來，深刻體認到人事業務包山包海、人事法規多如牛毛，法令亦時常作修改，實務上要全盤瞭解頗為困難，須依靠不斷的學習汲取相關知識及透過先進們的經驗分享與傳承，才得以提昇人事業務的效能。

因此，當工作上遇有疑惑的時候，常常就是先去google，要找的資料通常都能找到，不過要注意是否過了保鮮期(避免誤用錯誤的資料)。再者就是詢問人事大家庭的先進、夥伴們，人事同仁們的互助合作，彼此分享奉獻，一直是支持我繼續從事人事行政業務的支柱。另外，就是銓敘部的全球資訊網，其首頁的服務園地提供多種好用資訊，例如，退休金試算、常用的銓敘法規彙編、銓敘法規釋例彙編、銓敘法制作業手冊等，都能讓自己的實務作業上得心應手。

此外，在服務同仁方面，應注重人性的關懷。舉一則例子－某天的上午，辦理著例行性工作時，接到同仁A君電話，詢問配偶亡故，如何辦理喪假事宜，在一邊詳細告知喪假登記相關事宜時，一邊想著A君的配偶一樣也是公務人員，便一起告知請領公保給付相關權益。

之後，A君帶著資料來辦理眷屬喪葬津貼時，一臉有話要說的樣子，因此，我放下手邊的工作，離開辦公桌，同A君一起坐在沙發上(因為業務繁雜又多，平常我是在辦公位置上查對資料無誤後，與當事人聊2句而已)。

我說，資料我先看看，有沒有錯漏的。

A君：「……那個……」。

我：「沒關係，你想說什麼就說，不用想太多，也不用想要怎麼說，想說什麼就直接說就好。」

A君：「妳送批時，一定都要將附件都附上去嗎？可以拜託妳一件事嗎？」

這問題讓我覺得與一般情形不同，於是，放下手邊資料與他聊聊，原來他去辦理撫卹案時，發生一件問題－(A君)我辦理撫卹案時，那機關的一位大姐問我一件事，是戶籍謄本上記事欄的事，因為我太太是很低調的人，她的往事並不想讓人知道，所以，由一位不熟的人問起，讓我覺得很難過。聽說那位是工友大姐，想來是公文收送間被人看到的。

於是，我承諾他這件案子我會親自送長官批核，有關戶籍謄本上記事欄資料，也會保密不會讓其他同仁知道。就這樣，期間與A君聊了大約近1小時，聽他說一些他與老婆的事，辦理喪葬的事等等。之前曾聽其他同仁說過，A君個性低調，少與人說自己的事。因此，他願意與我聊天抒發情緒，我很感到欣慰。

人事服務應以瞭解需求，積極熱忱為態度、人事關懷應以尊重差異，諮商協助為方法。就如上述例子，從事人事業務時應尊重同仁之個別情境，提供適當的協助方法。所以，人事人員除了要有高度專業性、高度績效外，人性關懷更是不可少，在專業的服務之下，更能讓同仁感受到尊重與愉悅。

* 小編附註：執行公務的過程中，若能多一份關懷、多一份感同身受，相信不僅能解決問題，還能留下一份感恩與溫暖吧！本篇感謝小港區公所人事室助理員江淑芳撰文。

瀏覽人次：8

▲回到頁

第012期 電子報

歷屆電子報

歷屆電子報

學術論述

感動服務

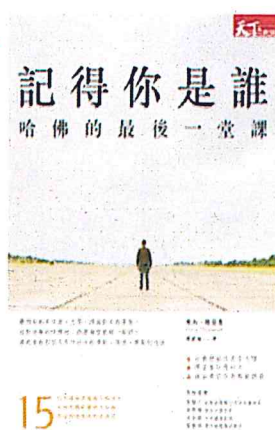
業務心得

好書好文共分享

本處近期活動花絮

好書好文共分享

「記得你是誰-哈佛的最後一堂課」心得分享



*書目：「記得你是誰-哈佛的最後一堂課」

*作者/出版社：Daisy Wademan (戴西·魏德曼)著、譚家瑜譯 / 天下雜誌股份有限公司(2013.5.8 第2版)

*分享人：都市發展局人事室科員邱純琬

*分享内容：

在哈佛商學院有個悠久的傳統，在每一科的最後一堂課，任課教授會對台下的學生說一段漂亮文憑也給不了的人生智慧。希望每個離開校園的學生，在漫漫的人生路途上，無論走向何方，在面對抉擇的時候，都能別忘記自己的價值理念，這就是「記得你是誰-哈佛的最後一堂課」這本書的來源。這本書有15則名師分享的人生經驗，其中最喜歡由哈佛商學院的泰德羅(Richard Tedlow)教授分享的「兩個真正的我」。以下就這則小故事分享：

一、「表裡如一」與「外在風采」

主要是在敘述，當我們從校園生活進入社會職場後，隨著時間的累積以及社會化的過程，人們似乎漸漸的會遺忘原本的自我及初衷，不禁開始懷疑，是否有時為了保護自己而變得冷漠、虛假，進而陷入矛盾、懷疑的困境。如同書內分享的，其實我們不需要保有完整的自我，只需要做到表裡如一就可以。因為我們追求的是「身分」的平衡，而不是「時間」的平衡，就像我們可以區別上班時與居家時的自己。在公私生活上做區隔，不是相互的排斥，而是可以各自維持獨立。泰德羅(Richard Tedlow)教授認為，這樣的作法可以展現接近自己原本性格的「外在風采」。就像教職工作，不用每次上課都需要將自己沒有保留的攤在學生面前以拉近彼此距離，但這卻也是工作時才會顯現的另一個自己，而不是虛情假意或是造假欺騙。

二、「想在世上生存，態度就得強硬，但也應當保留一點柔軟的心」

「分開公私生活，才能保護自己的內在空間，處於這塊左右工作情緒的圍地之中，繼續保有自我」，如此可以讓自己在家庭和工作上都過的精采豐富，培養互相不干擾的生活能力及工作實力。因為不管多麼的熱愛工作，工作都不可能愛我，家庭才是可以安撫自己的職場情緒，發揮防疫保護功能的避風港。真正聰明的快樂工作人，不是要把自我赤裸裸的呈現，而是面對職場上的磨練，能以強硬的態度應對，但卻仍保留柔軟的心，維持人生中不同角色的平衡，讓自己能夠表裡如一。

* 小編註解：有道是：三日不讀書便覺面目可憎。小編說：一日不看書，便覺生活了無生趣啦。為免日子過得乏味，本刊將摘錄咱們人事同仁分享讀書心得的內容，共享那好味兒以為饗宴。本篇感謝都市發展局人事室科員邱純琬的提供分享。

瀏覽人次：3

▲回到頁首

第012期 電子報

歷屆電子報

歷屆電子報

學術論述

感動服務

業務心得

好書好文共分享

本處近期活動花絮

本處近期活動花絮

高雄人事球類競賽暨特賣會 健康躍起來



小攤位及好書交換攤位，讓參加人員在競賽之餘，可享受優閒選購的樂趣，為獎勵設攤單位的創意與辛勞，頒發最佳視覺獎、最佳服務獎、最佳買氣獎、最佳布置獎、最佳整齊獎、最佳創意獎及最佳人氣獎等獎項，活動當天部分所得及未售完的二手物品將轉贈社福單位。而這場讓本府人事人員期待已久的活動，在歡樂熱鬧且別具意義的氛圍下圓滿成功。

不一樣的活動，激盪出健康快樂的漣漪...

公務機關從考試任用、組織編制、業務內容到績效考核，都已悄悄產生變化，公務員愈來愈不輕鬆，專責任免遷調等人事行政繁瑣業務的人事人員要面對環境的改變，又要安撫公務員們的心情，壓力愈來愈大，本處為提供人事關懷及紓解工作壓力之平台，並增進本府人事人員情感交流，於103年5月31日辦理人事人員球類競賽暨特賣會—「健康躍起來」活動，市長陳菊特別到場支持打氣，市長勉勵，藉由運動及特賣活動，加強人事人員服務經驗之分享與交流，極具創新及意義，此外，感謝所有人事同仁在工作崗位上的付出與監督，讓高雄市人力員額精簡、不濫用，也希望大家透過體育休閒活動紓解平日之工作壓力、現場農特產行銷高雄及二手物品義賣傳播愛心。

本次活動計由各級人事機構組成27支球隊分別參加羽球、籃球及桌球等競賽，期透過體育運動紓解平日之工作壓力。此外，活動現場設有25個攤位推廣本市各區農特產品及二手物品，另有親子



員工協助方案訪視座談 增進交流好關懷

103年公務機關員工協助方案分區訪視及座談會第9場次於6月10日假本府第四會議室召開。由行政院人事行政總處蕭參事博仁帶領訪視小組成員，並邀集高雄市政府、屏東縣政府、臺東縣政府、澎湖縣政府代表，就員工協助方案推動情形進行交流。

本府103年度以「聆聽、擁抱、看見愛」揭發員工協助方案推動精神，結合本府人事團隊、衛生局社區心衛中心、高雄「張老師」等機構，結合官方學界資源等公私協力方式頗受訪視小組肯定與好評。

蕭參事博仁更代表人事長以「人事之道無他，惟關懷與服務而已」勉勵本府人事團隊，以期能造健康友善職場，提升行政效率。

節 日 百 科

聯合國於2002年訂定6月23日
為公共服務日 (UN Public
Service Day)，並設立聯合國

公共服務獎 (UN Public Service Award)。2012年適值聯合國公共服務日10週年，為與國際接軌，考試院與行政院共同宣布設立每年6月23日為我國「公共服務日」，期各機關公務人員以「積極、關懷、熱忱、奉獻」的公共服務精神為目標自我激勵，並實踐用心服務、用愛關懷，提供民眾有感公共服務，以贏得人民對政府施政的信賴。

本府為回應公共服務日的宗旨，定於103年6月25日舉辦「主動承擔的公僕志業」論壇活動，期激發公務同仁創新、敬業為民的精神外，並能省思公共服務的真諦。

623
公共服務日
623 PUBLIC SERVICE DAY



瀏覽人次：

▲回到頁首