

高雄市政府人事處 電子報

Kaohsiung City Government
Personnel Department



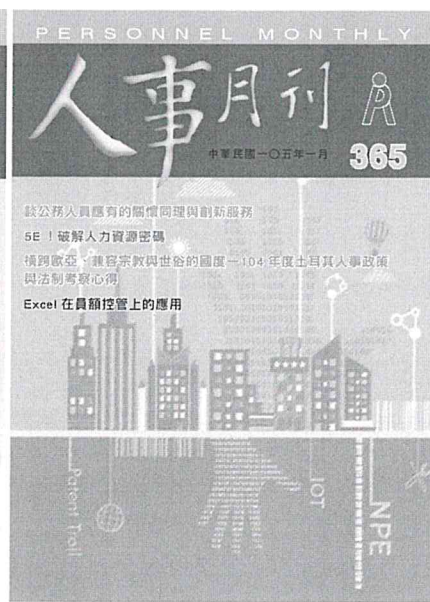
第031期 電子報

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

學術論述

行政院人事行政總處 人事月刊



政策與人力管理期刊



現在位置： 義守大學 > 政策與人力管理 > 政策與人力管理

站內搜尋

- 期刊訂閱服務
- 義守大學公共政策與管理學系
- 區域治理與發展研究中心
- 高雄市政府公共人力發展中心

重要公告

- 公告主題
- 政策與人力管理期刊 第五卷第一期正式發行
 - 政策與人力管理期刊 第四卷第三期正式發行
 - 政策與人力管理期刊 第四卷第二期正式發行
 - 政策與人力管理期刊 --- 啟事
 - 政策與人力管理期刊 第四卷第一期正式發行
 - 政策與人力管理期刊 第三卷第二期正式發行
 - 政策與人力管理期刊 第三卷第一期正式發行
 - 政策與人力管理期刊徵稿簡章
 - 《政策與人力管理期刊》第二卷第二期正式發行
 - 《雜誌》期刊網上訂閱
 - 《政策與人力管理期刊》第二卷第一期正式發行
 - 《政策與人力管理期刊》徵稿簡章說明
 - 《政策與人力管理期刊》第一卷第二期正式發行
 - 《政策與人力管理期刊》創刊號正式發行

卷期單位	日期
政策與人力管理	2014/07/15
政策與人力管理	2014/02/17
政策與人力管理	2013/11/05
政策與人力管理	2013/07/20
政策與人力管理	2013/07/17
政策與人力管理	2013/01/18
政策與人力管理	2013/01/10
政策與人力管理	2012/03/06
政策與人力管理	2012/02/26
政策與人力管理	2011/10/06
政策與人力管理	2011/07/31
政策與人力管理	2011/02/21
政策與人力管理	2010/12/24
政策與人力管理	2010/09/29

瀏覽人次：374



高雄市政府人事處 電子報

Kaohsiung City Government
Personnel Department

第031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

身分識別，合法保障：殯葬管理處創新「一卡通」服務

殯葬服務是一門專業，如何藉由儀式的進行來維護逝者尊嚴並撫慰在世者的悲傷，皆仰賴禮儀業者的專業，因此民眾治喪的第一步就是找到合法的優良業者，讓逝者的最後一程能圓滿、完滿，了無遺憾。

本府殯葬管理處有鑒於早期公權力未能介入管制其服務品質，致使常有消費糾紛產生，為解決該項問題，該處除積極推動殯葬業務評鑑，期望藉由客觀的評鑑制度，評選出優良績優業者供民眾選擇，以達到整體殯葬服務的品質管控。另外一方面更積極推動合法業者身分識別結合本府發展的「一卡通」系統，有效達到保障合法、打擊非法的效果，加強管控殯葬服務業，促使整體殯葬服務提升，以維護消費者優質治喪的權益。殯葬管理處「一卡通」識別系統的服務內涵包括：

一、源頭管制、積極協助：

業者於申請經營殯葬禮儀服務業許可後，加入公會，由業者發給身分識別「一卡通」票證，持證至該處寫入業者資料，並開始納入殯葬系統管理，如業者未於6個月內開始營業，由系統查詢即可在期限前督促業者注意營業時效，建立政府主動協助、取代傳統被動違規受罰體制。

二、跨區合作、共同管制：

外縣市欲至本市辦理申請使用殯葬設施之業者，於向本市申請核准備查許可時，同時發給「一卡通」身分識別卡，即可同時於本市各殯葬設施申請地點使用，便民且有效管理跨區非法業者利用各縣市未同步身分識別漏洞進行非法營業。

三、公私協力、打擊非法：

對於假借「家屬自辦」名義，行非法營業之實的業者，由該處預設之「一卡通」家屬自辦身分識別卡代為刷卡識別，並同時由系統發出簡訊予本市葬儀公會，協同該處人員前往明查暗訪是否真正為「家屬自辦」，一方面保障慌亂中的治喪家屬的消費權益，一方面讓申請公開透明，讓合法業者的集合體—葬儀公會，一併了解主管機關維護殯葬行為合法的決心與作為。

殯葬管理處自成立以來，一直秉持著讓民眾有感知的指導原則，除了在各公立殯儀館與殯葬設施的硬體上加強改進之外，整體公、私立殯葬服務品質與文化的提升，更是施政的重點，藉由公部門與私部門的積極合作，確實保障消費者的權益，期待所有殯儀服務業者都是優良業者，提供市民最優質的治喪服務。

* 小編附註：從生命的開始到結束，時時刻刻市府團隊總是希望能夠提供每位市民最貼心的服務，感謝殯葬管理處人事室陳昌華主任提供撰文，讓更多人瞭解到，即便到生命的最後一刻，都看得見公務同仁辦理業務的用心。

瀏覽人次：591

▲回到頁首



高雄市政府人事處 電子報

Kaohsiung City Government
Personnel Department

第031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

從承辦到主管的心理建設

「人」是機構中最大的資源，而「人」有錯綜複雜的邏輯與情感，因此在處理「人」的業務上就顯得重要且困難。

在公部門，人事行政的工作內容是負責政府機構內人事制度的擬定與推行，包含考試、訓練、任免、考績、級俸、陞遷、獎懲、保障、退撫等事項。甫考上公職的我，也調整好心態要面對這些挑戰。

但實務訓練期滿後，卻承辦專案性業務，從創立網頁人事人員專區、辦理各項行銷活動、合併成立高雄市公務人員協會，到協辦性別主流化業務與員工協助方案，都與人事業務的主要範疇無關，一切皆是從無到有、憑空發想、激發創意、天馬行空，還須在有限的經費中落實各項活動。

但長官的一句話猶言在耳，大意是：

「雖然專案讓工作量倍增、絞盡腦汁、頭髮蒼白，但日後回首整段公務生涯，令人印象最深刻的也會是這段忙碌的時光。」

在人事處3年半的歷練中，對人事實務經驗雖然是零，但扎實的訓練讓我們學習著「站在高一層職務的立場思考公務」，激勵我們努力培養主管階級的遠見，讓個人的思考模式有較統整的概念與邏輯。

初任人事主管後，對於要一人面對所有的人事業務，感到惶恐緊張、手足無措，也擔心菜鳥的我會影響到同仁的權益，所幸人事前輩們不厭其煩地教導與關心，讓我得以順利地「且戰且走」到今日。

相對在上級機關承擔活動成敗及所屬評價的壓力，與在第一線人事機構所面臨的壓力是不同的。人事人員常當夾心餅乾，處在上級機關與服務單位、政府與公務人員之間而無所適從。面對公務同仁的個別權益、態度個性，與政府機關的法令規定、政策考量之間的摩擦，人事人員如何居中協調、達成雙贏，考驗著智慧，也考驗著體制的彈性。

另外，現行人事服務趨勢期望人事人員能兼具「專業」的知識與「關懷與服務」的特質，但這轉變的過程帶給人事人員極大的壓力。因為人事業務服務對象是「人」，程序有標準作業流程指引，但「人」沒有規則可循，同樣的流程卻難以滿足每個人的需求與期望，所以往往需先處理情緒、再處理事情。當情緒處理成為工作的一部分，久之也就容易累積負面能量，因此人事人員須找到自行紓解壓力的方法、提高自身的情緒管理能力，並非每位人事人員一開始便都能具備相關特質及能力，且健康開朗的心理特質不易培訓，也因此達到期望的服務前，常是一段辛苦的自我成長追尋。

為了順利完成各項業務，需要多站在當事人的角度去看待事情，也需要多一點的同理心陪伴。曾聽友人提到，過去曾因未將公司與當事人間溝通的橋樑工作搭建好，最終導至優秀人才的離職，主管為之挫折，甚至牽動公司整體負面情緒的氛圍，才驚覺：人事業務不僅涉及同仁的權益事項，還能發揮影響力，催化、改變組織氣候。成為心理健康的人，面對壓力與挫折的化解能力也會高於一般人，所以要營造快樂的職場氛圍，必須先從自己做起，讓自己開心工作、提高情緒管理能力，與各位人事夥伴共勉之。

* 小編附註：感謝三民地政事務所人事室邱瑋雪主任所分享的人事業務心得，侃侃而談從擔任承辦人到初任人事主管間的心路歷程，言簡意賅剖析角色不同所需的心理建設，是本府新進人事同仁在職涯發展中非常受用的一堂課。

瀏覽人次：1502

▲回到頁首



高雄市政府人事處 電子報

Kaohsiung City Government
Personnel Department



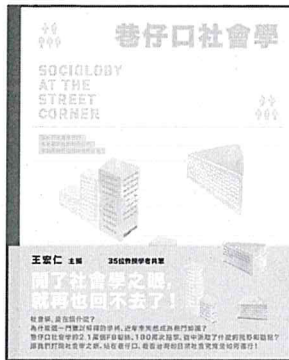
第031期 電子報

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

好書好文共分享：巷仔口社會學



- * 書名：巷仔口社會學
- * 作者：王宏仁/等著
- * 出版社：大家出版社
- * 出版日期：2014年12月3日
- * 分享人：人事處企劃科科員廖儷璘
- * 分享内容：

「社會學是什麼？」

「大概.....就是研究社會的學科吧。」

數學研究數字，經濟學研究經濟，而社會學則不僅是研究「社會」的學問而已。社會學注重每個人與人之間的社會關係 (social relation)，探討你我在社會上具有的地位 (status)，與其應扮演的角色 (role)，以及彼此之間的規範 (norm)。就像一套潛藏在社會背後、習以為常的遊戲規則，我們不該只是遊戲規則下的玩家，更應該打開社會學之眼觀察世界，親身參與規則的制定與修正。

透過社會學看到了什麼？

「博物館禁止穿拖鞋、汗衫入館」是基本禮儀，還是階級歧視問題？

「小孩從父姓」是約定俗成，還是父系社會導致的性別問題？

「22k 逼走臺灣高材生」是草莓族不耐操，還是低薪、人才流失的問題？

「第三世界國家都是恐怖份子」是第三世界國家角度，還是歐美主流國家角度？

大腦很重要，我們尤其需要。

身為公部門一份子，我們比起民眾擁有更大權力也參與更多遊戲規則的制訂，透過函頒每一件計畫、方案、法規，在在都參與了社會形塑的過程。如何跳脫辦公室框架、擺脫舊案作法，實實在在、深刻地剖析社會問題，制定更符合公平正義、妥適的政策，是公部門永遠的考驗。

《巷仔口社會學》- 帶你深入淺出看社會現象

本書邀集35位教授學者，以專業素養、白話口語，從不同角度切入社會，探討街頭巷尾的「政治人生」、「性別人生」、「勞碌人生」、「邊緣人生」及「另類人生」，向讀者述說世界規則的謬誤與不合理。這門學問不會滿足於單一的答案，而是去分析個人處境背後複雜的環境結構因素，並且對於常識性的說法提出質疑。帶領我們看見規則背後盲點，進一步思考社會的普世價值是否需要重新塑形或另闢發展。

* 小編註解：大家或許對社會學這門學科感到陌生，但其實社會學探討的內容，大家很容易便能從自身的生活體驗中發現共鳴。感謝本處企劃科科員廖儷璘分享本書，透過社會學的引導，讀者能領略另一種對生活的觀察角度，進而拓展自己對社會關懷的視野。



高雄市政府人事處 電子報

Kaohsiung City Government
Personnel Department

第031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

市府員工105年新春祈福會 市長帶領市政團隊祈求國泰民安

9天新春假期結束，高雄市政府將原訂於上班第一天舉行之新春團拜活動，改為新春祈福會，為台灣集氣加油，凝聚正面的力量。



市長為市府廣場祈願樹繫上新願卡

為祈求天佑台灣、國運昌隆，現場安排陳市長帶領市府團隊於新春上班第一日許一個「台灣平安」的心願，並將祈福卡掛於四維行政中心中庭之祈願樹，希望新的一年，大家平安、一切順利、圓滿。

市長陳菊表示，市府團隊過去一年，持續推動各項施政成績，包含環狀輕軌試營運，以及縣市合併後第一個開發的



105年新春祈福活動假四維行政中心舉行「高雄和發工業園區」，都有相當亮眼的表現，也讓本市朝向宜居城市目標邁進，獲得市民朋友的肯定。



市府團隊齊聚一堂場面溫馨、愉快 祈福活動陳列各區名產彰顯在地特色



親愛的讀者您好，如您對本刊有任何建議、或洽詢投稿事宜，歡迎來信至讀者信箱，高雄市政府人事處電子報感謝您的支持與指教！

高雄市政府人事處電子報讀者信箱



