

高雄市政府人事處 電子報

Kaohsiung City Government
Personnel Department

第057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

新冠疫情帶來的人事治理變革契機

蔡良文/考試院考試委員

由於全球氣候變遷，氣溫升高改變物種及病毒分布範圍，加速流行病擴散，尤其在全球化的緊密互動與地球村的今天，更促發嚴重交互感染的COVID-19（或稱新冠肺炎）疫情。早在2015年，比爾·蓋茲（Bill Gates）曾在TED的演講提出：「下一次大流行病可能是我們從未見過的傳染病」，他的先見之明如今成為新聞。[1]茲檢視疫情蔓延的影響，雖歐美各國年初曾出現排擠、歧視亞（華）裔族群的現象；然我們也發現如政治領袖的溫馨談話[2]均在說明疫情是一場人性的測試，喚醒人性的善與惡，希能選擇向彼此展現美善。同時呼應跨國治理，顯現人性尊嚴、人道關懷。要之，此次疫情衝擊之大，已然改變人們未來的生活型態。凡事除應醒覺：驚世災難，要有警世的覺悟外，執事者必要遵循大自然之理則，與尊重萬物蒼生之平等性；修道修行者則應以顯仁藏智，用詢而明來度過難關，以及彌綸天地之道；而人事治理機制中，如何提升公務人員士氣與強化其核心價值，形塑更優質的組織文化，亦是必須重視的課題。

首先，就人事治理方面，過去各國受全球化影響採取分權化的治理網絡模式，面臨新冠肺炎的棘手問題（wicked problem），勢必需要治理各方共同協調，透過府際與部際間的溝通尋求解決之道，倘而人民卻期盼國家採取較集權方式，於短時間控制疫情。惟如何在民主與集權兩者之間取得平衡？在政府資訊公開透明下，讓溝通管道順暢便捷，決策迅速執行，有賴於主事者引進人事管理新的典範和思維，改變部門間分工藩籬，有效整合資源與人力，達到先機而發、事先預防調控的目標。

其次，員額精簡（downsizing）成為改善政府財政、提升政府效能之良方，惟面臨疫情衝擊，公部門人力調度之頻繁，與過去不可同日而語，除負責疫情防堵、治療的公衛、關務、醫療等機關（構）之人員首當其衝外；公共衛生學者亦認為疾病恐「流感化」，疫情之控制將成為長期抗戰。因此，「後疫情時代」如何學習與疾病共存，並藉由法規鬆綁、重行評估員額精簡政策，以及檢視相關之專業人力質量是否足夠因應緊急事態？所以，須儘速配合修訂人事法規，提升政府部門的應變能力、以及增加公務人員的韌性，均是考驗主管機關的智慧。

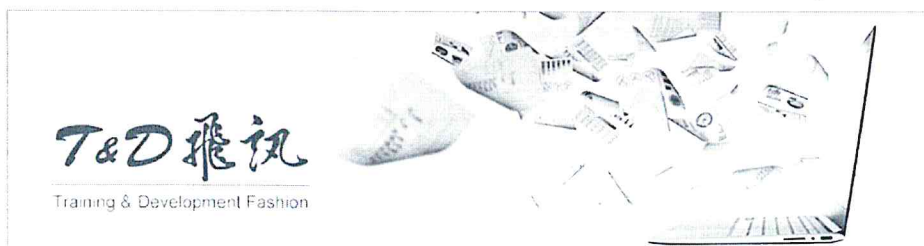
再者，在公部門不僅是公共衛生領域，也挑戰著公務人員的核心價值與作為，亦即政府部門應如何實踐廉潔效能？尤其激勵所屬公務人員之關懷情，讓人民遠離痛苦與恐懼？將文官之核心價值：「廉正、忠誠、專業、效能、關懷」等觀念內化至文官體系之中，型塑成良善優質的組織文化，是當前的要務之一。茲就與本題較相關議題，簡析如次：其一、包括忠誠價值之道德感與責任感、專業價值的時時創新與服務。申言之，須能遵守憲法、法令及社會倫理風俗，不逾越權責及濫用權力；遵循法定程序，不藉政府資訊追求私利，重視行政中立，不受政黨、派系及利益團體所影響；運用智慧深思、體察人與事，追尋公共利益等，尤其是在此關鍵時刻更要強化各族群間的尊重與包容，讓社會更加和諧；其二、在忠誠及關懷方面：先須以民為主，重視平權多元觀念，尊重人性尊嚴，以服務民眾為工作導向；次能以同理心傾聽，並能簡明傳達意旨；能夠承擔壓力、忍受挫折詆毀，不讓負面情緒影響人際關係以及工作表現；其三、在專業、效能及關懷方面，能夠具備專業知識、危機處理與品質管理等多元的行政能力，於執行公務時態度不苟且散亂，勇於自省；並能信守廉能價值，兼顧社會公平與正義的前提下，力求簡化程序，符合成本效益要求，成就利他、協力和諧的真義。

綜上，公務人員為推動國家事務之基石，時至今日，人事人員除留心「儉以養德」、「儉德辟難」，凡事正向思考與隨喜稱讚外，必須導引人心之調和，把握「動靜不失其時，其道光明」之鑰，讓公務體系成員亦均能明體達用，融入「人能常清靜，天地悉皆歸」的心境。要之，我們除對政府領導團隊的辛勤暨醫事人員、國境大隊等面對疫情之第一線人員表示高度敬意外，更希望全民與國家團隊在面臨新冠疫情的艱困時刻，發揮人在宇宙自然中，對蒼生的尊重與關懷，共同促進社會人心之善性共振，俾利國家社會更祥和與發展。

[1] 姚仁祿 · 〈 超大、超小又超快 · 怎麼辦? 〉 · 遠見華人精英論壇
(<https://gvlf.gvm.com.tw/article.html?id=71833>) · 最後瀏覽日: 109/04/29 ·

[2] 陳立恆 · 〈 病毒之前 何以獨善 〉 · 聯合報 · A13 · 民意論壇名人堂 · 民國109年4月26日 ·

《T&D飛訊》電子報第267期



發行機關：國家文官學院 發行人：郭芳煜 發行日期：2020/06/01 期別：第267期

Hot News

本學院辦理110年度公務人員「每月一書」遴選活動，歡迎各界推薦，活動至本月31日截止，詳情請至本學院全球資訊網查詢。

(<http://www.nacs.gov.tw>)



本學院全球化英語班「月」日直播課程，邀請行政院

為提升公務員行政報告撰寫能力，本學院全新製作數位課程：「如 唐鳳政務委員講授：何撰寫行政報告」，委任晉升薦任官等訓練版本已上架完成，薦任「How Taiwan achieve 晉升薦任官訓練版本即將上架，歡迎有興趣者上網學習。(e學公務 SDGs together)」，歡迎至
圖 <https://elearn.hrd.gov.tw/info/10014458>

「國家文官學院」

Facebook臉書專頁觀看。

本月主題：情緒勞務探討

情緒勞務的定義、策略與職業類別：文獻探討的觀點——洪基貴、李依達／臺北市立大學社會暨公共事務學系碩士、助理教授

情緒能力發展對職場工作的影響——陳韋權／國立臺灣師範大學科技應用與人力資源發展學系研究生

學習與分享：108年度專書閱讀心得寫作競賽得獎作品



【公共政策與管理知能領域】 佳作：
諛則可以順水推舟 改革不必羅武揚威—《推出你的影響力》讀後心得——楊代文／勞動部勞工保險局科員



【自我發展與人文關懷領域】 佳作：
讀《火藥時代》論技術創新與管理—《火藥時代》閱讀心得——陳柏維／交通部高速公路局工程員。

好書專欄



【每月一書】
書名／美國的反智傳統 作者／霍夫斯塔特 出版社／八旗



【延伸閱讀】
書名／真確 作者／漢斯·羅斯林、奧拉·羅斯林、安娜·羅明德 出版社／先覺



瀏覽人次：0

▲回到頁首

高雄市政府人事處 電子報

Kaohsiung City Government
Personnel Department

第057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

本府「防疫關懷網」、「差勤獎懲專區」及「學習專區」正式啟用

感動服務

提攜後進，以客為尊

以往在辦理經費核銷時，填寫支出憑證常不符合規定，卻又丈二金剛摸不著頭緒的我，在到甲仙區公所服務，與會計室蘇貞如主任共事後，在她的協助下釐清了長久以來的業務問題所在，也大大地提升行政效率。

蘇主任不僅為人處事非常細心，也很關心同仁，除了在同仁遭遇困難時總是熱情伸出援手，檢查核銷憑證或概算時，也鉅細靡遺，深怕同仁檢附的資料有誤，尤其是面對有觸法風險的採購案件，蘇主任時常再三叮嚀，耐心指導初次承辦採購業務的我們。同仁對於任何款項的編列若有疑問，她便找出相關法令及支用說明，讓承辦人員在修正承辦案件之外也能充分學習，不再誤用。即使她的業務因此而延遲，必須加班以趕辦工作，即便如此也不減她為同仁解決疑惑的熱情。

108年我自學校調至本所服務，初報到時，尚在摸索學習階段，第一次填報當月份的人事費調查表，心情很緊張，不知從何著手，又害怕填報內容有誤，幸好當時蘇主任正好進門，我有些結巴地問她能否幫我看看這個「人事費調查表」，她親切地說：「阿誠，你那個報表借我看一下！」接著，只見她認真研讀填表說明，並不時與我討論填報內容。她說：「你不用擔心，本所所有的支出費用明細，我都儲存在電腦裡，把資料找出來看就行了！」看著她迅速地從電腦裡開啟檔案，又一筆一筆細心地提供給我填寫報表，最後，再幫我稽核加總結果與檔案紀錄是否吻合，我心想：「真是遇到貴人了，實在是太貼心了！」蘇主任不僅與我一同釐清調查表內容，提供我正確數據，還協助我稽核最後結果的正確性，在接受她提供統計資訊服務的當下，感動滿滿！



區長贈花予蘇主任

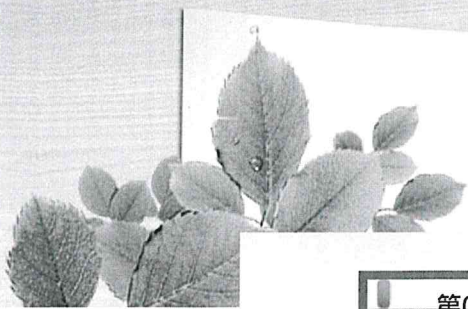
看著蘇主任親切的笑顏，除了感動以外，我更感謝她的細心與體貼，積極熱心地協助解決各課室與經費核銷有關的問題。今年5月初，區長藉著本室辦理母親節慶祝活動的機會，親自向蘇主任致贈康乃馨，除了祝賀母親節快樂之外，亦感謝她長期以來對本所的付出。最後，我想對蘇主任說：「謝謝您，有您真好」！

*小編附註：感謝甲仙區公所人事室陳主任昱誠提供撰文。公務職場處處有溫情，當公所同仁在經費概算、檢據核銷等方面遇到問題時，會計室蘇主任總是熱情伸出援手，並讓同仁藉此瞭解相關法令規定，往後如遇類似案件就能更加上手囉！

瀏覽人次：0

▲回到頁首





歷屆電子報

學術論述

感動服務

業務心得

好書好文共分享

本府「防疫關懷

網」、「善動獎懲

專區」及「學習專

區」正式啟用

業務心得

EAP—自助助人總相宜

回想初次參加本府員工協助方案關懷員初階培訓時的心情，當時未曾料想到有機會在此分享推薦同仁使用員工協助方案(EAP)的心得，從培訓之初的懵懵懂懂，到現今得以向同仁介紹EAP，這應該就是助人的喜悅，與隨之而來的成就感吧！

擔任人事人員多年，人事業務本就與「人」有關，有時卻在遇到同仁需要幫助時，感到心有餘而力不足。直到參與關懷員初階培訓時，才逐漸認識本府EAP豐富的資源內涵，它如同在一片汪洋大海中可以倚靠的浮木，提供多元的協助資源與支持，除此之外，亦透過敏感度訓練學習體察同仁的需求，適時關懷並將EAP推薦給同仁，使其獲得妥善的協助。

有位同仁原本性格活潑，常與我分享生活趣事，也是大家眼中的開心果。某次在連續請假多日後，感覺他顯得悶悶不樂，相較以往安靜許多，觀察到同仁性情上的轉變，在瞭解他是因為家人罹患癌症而擔憂後，試著運用培訓中學到的同理心助人技巧，鼓勵同仁宣洩及釋放內心的壓力，陪伴他度過低潮，逐漸恢復到往日活力充沛的身心狀態。



研考會人事管理員辦理心情溫度計APP宣導會

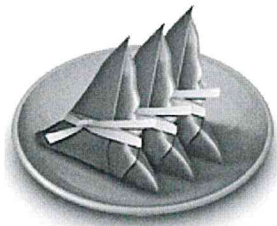


研考會李前主任委員銘義與宣導會參與同仁合影

為整合府內外各項員工協助資訊，本府已於108年9月建置「高雄市政府員工關懷網」，展現人事數位化服務升級成果，力求服務不受場地與時間限制，提供同仁不間斷的關懷福利措施，如同使用過的同仁所形容的「及時雨」一般。曾遇到同仁申請侍親留職停薪，透過員工關懷網彙整的生活面社福資源，認識失智症諮詢專線、失能老人沐浴服務及安心手鍊申請等實用資訊，進而善加運用，在留職停薪期間結束後，安心復職。

員工關懷網的建置讓身為人事人員的我有個具體的著力點，透過廣為宣導讓同仁多加參考運用，關懷網提供「安心」的服務，只要需要它，它就在。以小眾的使用、分享及回饋作為開始，我相信EAP能夠伴隨著善的循環與扎根，持續散播關懷及正能量的種子，終能深入人心，引發熱烈迴響。

*小編附註：感謝研考會楊人事管理員燕桃分享EAP推廣心得。燕桃的積極與熱忱讓EAP在協助同仁度過難關，走出生命的憂谷後，獲得伴隨而來的自我滿足、暖心感動與成就感，進而提升人事服務的價值。





- 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

推出你的影響力：每個人都可以影響別人、改善決策，做人生的選擇設計師

*書名：推出你的影響力：每個人都可以影響別人、改善決策，做人生的選擇設計師

*作者：理查·賽勒(Richard H. Thaler)、凱斯·桑斯坦(Cass R. Sunstein)/著·蔡世偉/譯

*出版社：時報文化出版

*出版日期：2014年6月20日

*分享人：高雄市路竹區公所人事室侯課員瀟婷



推出你的影響力此書是取其英文書名「Nudge(推力)」，指的是一種若有似無的、很輕的、難以推動對方的力道。然而，看似不重要的小細節也可能對人們的行為產生重大影響，像是高空彈跳時教練輕輕一蹬，這小小的「推力」既不增加其選擇成本，也不會讓對方感受到壓迫，卻可在保留其自由選擇空間的前提下，誘導一個人做出適合自己的選擇，最終獲致更好的結果。

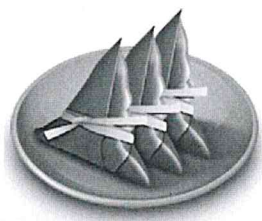
人之所以需要輕推的力量，是因為並非人人都是經濟人(Economic Man)，更多的是「一般人」，從心理學的研究統計上明顯觀察到人們在決策時經常無可避免的犯錯，例如過度樂觀自信，因此，很多時候如果能得到第三人(如政府)的幫助，將能協助其作出更適切的決定，「選擇設計師」這個角色應運而生，適度運用誘因與推力，以改善人們的生活，解決社會問題，且不必犧牲每個人的選擇自由。

有關「推力如何讓社會更美好」，在「如何提高器官捐贈率？」這一章節中提到，人們傾向延遲做決定，此現象如同公務體系中新業務推展時，機關同仁多數習慣在最後時刻或實際遇到問題時才嘗試去理解並初次執行。以自然人憑證的推展為例，或許可以在機關內部會議時先告知同仁，未來不使用自然人憑證的缺點(如獎懲電子化以後，機關不再提供紙本獎懲文件，須由同仁自行使用憑證置系統中下載)，以增加同仁執行的誘因。

另一個高明的推力為「網頁連結以彰顯自己，使他人看得見自己」，此成因源於「人們喜歡做多數人認為對的事情，人們也喜歡做多數人真正在做的事情」，因此，若能公開機關內部已使用自然人憑證的同仁名單，使未申請者清楚意識到這是多數同仁已經正在做的事情，則能使其感受到推力，讓他們主動從眾，辦理自然人憑證，如此既無需對同仁施加壓力，又可誘導其有合乎期待的行為表現，進而順利推展業務，這大概就是作者所強調的，誘因加推力，創造最佳影響力，或許未來在業務推展上，可以嘗試其他更加具有推力的方式。

作者在結語中提到，在生活的各個層面中，無論是家庭或是職場，每件小事情都存在其重要性，有時候一個無心的小舉動就會間接影響他人的決定，如同蝴蝶效應(Butterfly Effect)般帶動身旁的人，產生正向的連鎖反應，而非直接迫使他人做出合乎期待的行為，運用一點智慧，人人都可以是「選擇設計師」，在關鍵時刻「推」出不凡的影響力！

*小編附註：感謝路竹區公所人事室侯科員瀟婷分享本書。在業務推展上，藉由提供相當的資訊與反饋，並善用「推力」這種微小的力量，在關鍵時刻發揮影響力，進而提升同仁對於制度變革的接受度，人人都可以成為「選擇設計師」喔！



高雄市政府人事處 電子報

Kaohsiung City Government
Personnel Department

第057期 電子報

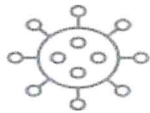
歷屆電子報

- 歷屆電子報
- 學術論述
- 感動服務
- 業務心得
- 好書好文共分享

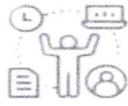
本府「防疫關懷網」、「差勤獎懲專區」、「學習專區」正式啟用

本府「防疫關懷網」、「差勤獎懲專區」及「學習專區」正式啟用

當您登入本處iKPD人事服務網，有發現在首頁(應用程式)多了3個新的圖示嗎？



防疫關懷網



差勤獎懲專區

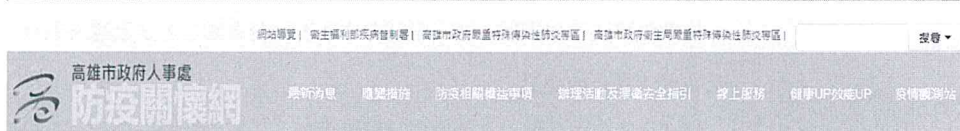


學習專區

是的，「防疫關懷網」、「差勤獎懲專區」及「學習專區」等3個網站正式上線囉！

想知道這些網站分別提供哪些服務資源嗎？

現在就讓我們一起來看看吧！



為與本府同仁攜手共抗病毒，本處特別建置「防疫關懷網」，整合防疫期間適用的人事法規、衛教資訊及員工身心關懷策略等，將疫情資訊及紓壓招式一網打盡，以保障同仁的健康及權益，希望能在後疫情時代，提供暖心支持的力量，並邀請大家共同響應「防疫新生活運動」，將防疫內化為日常生活習慣喔！

防疫關懷網共包含七大版型，內容簡介如下：

1.最新消息：

提供各版型最近一週內新上架資訊綜覽。

2.應變措施：

提供防疫期間本府應變措施，並依據健康、生活、工作及組織與管理等面向歸類。

3.防疫相關權益事項：

提供公務人員防疫相關權益事項。

4.辦理活動及環衛安全指引：

提供本府防疫措施及辦公環境清潔消毒標準作業原則。

5.線上服務：

提供人事、財稅、地政、戶政、區政業務等服務資訊，及心理健康、防疫旅館需求諮詢。

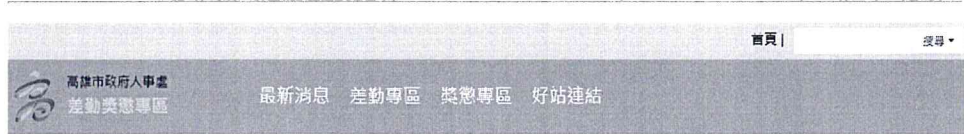
6.健康UP效能UP：

提供身心健康及工作效能(如視訊會議技巧)相關資訊、影音文章，及各式防疫關懷包。

7.疫情觀測站：

提供防疫相關專區級機關網站連結。

本處藉由防疫關懷網，協助本府同仁以正向態度面對並持續關注疫情動態，並在防疫之餘放鬆享受生活，讓我們一同守護家園，創造幸福健康城市！



為便捷本府同仁查詢差假及獎懲規範等資訊，本處建置「差勤獎懲專區—公務服務規範停看聽」，作為因公出國、赴大陸地區、兼職、行政中立法規等相關資源的整合平臺。

差勤獎懲專區包含「差勤專區」及「獎懲專區」等二個子專區，內容簡介如下：

1.最新消息：

提供近三個月之新修正、訂定之規範及函釋。

2.差勤專區：

(1)差勤管理

提供差勤法規、因應天然災害停止上班上課通報作業流程及天然災害Q&A。

(2)因公出國暨赴大陸

建置因公出國案件審查流程及公務人員赴大陸地區應注意事項。

(3)國民旅遊卡

提供行政院與所屬中央及地方各機關公務人員休假改進措施及國民旅遊卡Q&A。

3.獎懲專區：

(1)公務員服務法及兼職規範

提供服務法限制事項，並以表列方式呈現經營商業之合法及違法態樣。

(2)公務人員行政中立

提供行政中立適用、準用對象及限制事項，並放置海報、告示等供機關使用。

(3)公務人員獎懲規範

提供考績、申訴及復審作業流程及公務人員考績法、公務員懲戒法之相關規定。

(4)榮譽榜

提供模範公務人員、傑出貢獻獎及服務獎章之規定，並建置模範公務人員獲選名冊。

4.好站連結：

提供差勤、獎懲相關之機關網站連結。



本處「學習專區」以「營造市府學習風氣，促進同仁終身學習」為建置目標，期望能提供本府同仁更全面的學習與訓練資訊。

學習專區共包含七大版型，內容簡介如下：

1.最新消息：

含本府公務人力發展中心班期訊息、進修訊息、其他活動訊息，提供各式訓練進修資訊。

2.數位學習：

含本府推動數位學習實施計畫及e等公務園+主推課程訊息，提供豐富的數位學習資源。

3.英語學習：

含特約商店、公務英語、英語檢定訊息、學習資源，提供多樣提升英語能力之管道。

4.專書閱讀：

含本府專書閱讀推廣活動計畫、好書推薦優良作品、活動剪影及好站連結供同仁閱讀運用。

5.特色學習：

含特色主題學習、經典名人講座，提供同仁人發中心主推實體課程內容及最新開課資訊。

6.升官等訓練：

含相關法規、課程配當及承辦人員作業SOP，提供參訓者及業務承辦人員完整的資訊。

7.講師資料庫：

提供辦訓人員優良講師資訊。

「知識無底·學海無涯」，科技的日新月異更讓學習得以突破時間與空間的限制，讓我們透過豐富多樣的課程接收新知，E起來學習吧!

瀏覽人次：0

[▲回到頁首](#)

