



Let's 當責不讓!

~~推動當責專案說明會



單位:高雄縣政府人事處

報告人:彭副處長吉雄

日期:98年4月27日





網 要

壹、「推動當責專案・創新組織績效」

98年行動方案～簡介

貳、BSC領航～專案表一、表二、表三

參、一起來「當責」！

肆、Q&A時間

伍、結語





壹、98行動方案說明

- 緣起
- 實施對象
- 實施策略
- 評核及激勵措施
- 相關表單及範例



➤ 緣起

1. 本處為一向為「服務有深度、工作具創新、組織有活力、執行具績效」的服務團隊，推動各項創新專案，每每創下行政機關先例，95年以來，人事業務績效考核更締造**3連霸**佳績。
2. 21世紀以來，「當責」思潮備受全球各跨國企業及專業組織(包括杜邦、3M、微軟，美國聯邦政府)重視與應用，運用後組織執行力及效能均大幅提升。
3. 為促使組織從100%負責文化躍升為105%當責文化，成為更創新、更優質、高效能、高滿意的服務團隊本處98年起引進企業管理策略-「**當責**」。

➤ 適用對象：

本處暨所屬人事機構專任人事人員

➤ 實施策略：

擇定策略
管理工具
— 當責

型塑
當責文化

落實推動
執行管考

擴散學習





型塑當責文化

- 組成「當責」推動小組
- 辦理「當責」成長營
- 辦理「當責」說明會及宣誓大會
- 將「當責」納入本縣人事人員核心價值
- 建置「當責」專區
- 彙編「當責」手冊
- 辦理「當責」讀書會





落實推動執行

1. 運用ARCI法則，管控年度重大專案

ARCI 法則 作業 流程

召開ARCI高峰決策會，決定重大專案A

制訂專案ARCI圖解表，確定專案A、R、C、I

召開第一次ARCI會議，
研討專案行動策略及設定專案各項目標值
訂定專案ARCI追蹤管控表

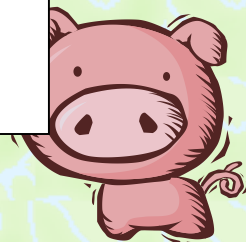
各專案依目標設定制定各計畫或行動方案並執行

交出成果：各專案依限填報ARCI追蹤管控表

激勵措施：評選績優ARCI團隊、績優A及R

專案執行期間
不定期召開
ARCI會議
追蹤各R之
執行進度

R須將執行情形
回報A
A則須不定期
向I報告或
得向C諮詢





落實推動執行

2. 專任人事人員提報one more ounce工作單 並確實執行

繳交期限：本(98)年6月30日前

應提報件數：

- 本處人事人員6件
- 所屬專任人事人員4件



落實推動執行

3. 當責執行成果填報

- 各單位依專案各計畫之管考項目及年度目標值據以執行
- 由本處製作本縣人事人員年度當責自評量表及管控目標值執行情形，專任人事人員依限填報。





擴散學習

1. 辦理成果發表會

由績優one more ounce工作單之提報人員及最佳當責團隊分享當責之道

2. 建置當責知識庫專區

推動方案、當責手冊、當責讀書會分享心得、績優one more ounce 工作單、專案ARCI圖解表、重大專案ARCI圖解表暨追蹤管控表

3. 辦理當責論談

人事人員於所屬單位內辦理當責論談，將當責概念擴散到單位內其他公務人員



➤ 評核及激勵措施

one more ounce 獎

最佳團隊當責獎

當責『豬頭』獎

當責特派員獎

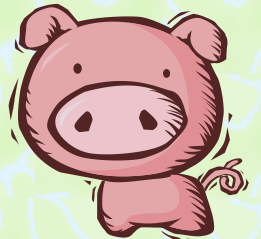


➤ 相關表單及範例

One more ounce 工作單
範例1、範例2、範例3、範例4

重大專案ARCI圖解表、範例

ARCI追蹤管控表、範例

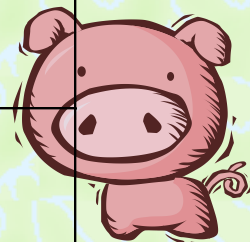
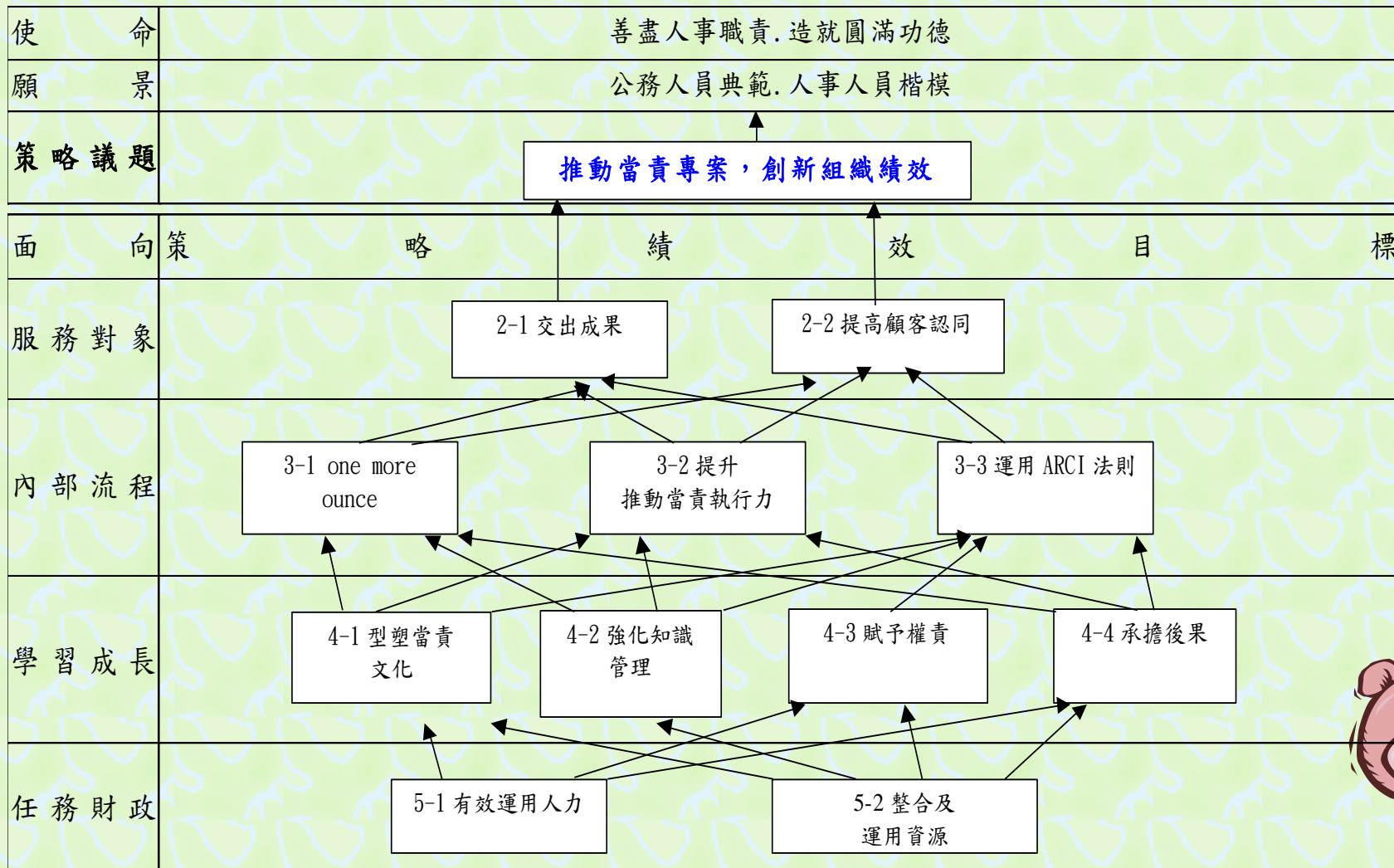




貳、當責專案~ (表一) 策略地圖

「當責」發展願景與目標策略地圖

【表一】



貳、當責專案~(表二)

策略績效目標與衡量指標





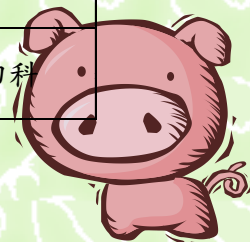
貳、當責專案~(表三)行動計畫

年度：98 單位：人事處

推動當責專案.創新組織績效

【表三】

面向	策略績效 目標	年度行動計畫	98 年度												負責 單位	協辦 單位			
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12					
服務	交出成果	本處「推動當責專案·創新組織績效」98 年行動方案															二科	一、三、四科	
		本處 98 年度推動本縣人事人員「共好」工作圈行動計畫																二科	一、三、四科
		本府創造傳奇式服務行動方案~二部曲																二科	一、三、四科
		本府推動 BSC 管考計畫																二科	二、三、四科
對象	提高顧客認同	本處「推動當責專案·創新組織績效」98 年行動方案															二科	一、三、四科	
		本府創造傳奇式服務行動方案~二部曲															二科	一、三、四科	
		本府「民意加心」推動實施計畫															二科	一、三、四科	





參、一起來「當責」!~重要配合辦理事項及目標值

◆ One more ounce

- ✓ 6月30日前繳交**4件**one more ounce 工作單
(本處人事人員為**6件**one more ounce 工作單)

◆ ARCI法則運用

- ✓ 運用專案**ARCI**責任圖解表、專案**ARCI**追蹤管控表
自行管考重要專案



參、一起來「當責」!~重要配合辦理事項及目標值

◆交出成果

- ✓配合執行「98年人事業務績效考核專案」、「超感動服務專案」、「推動當責專案」、「核心價值再深化.整合專案All in one」
- ✓擔任R(執行者)，完成各項目標值之設定。





參、一起來「當責」!~重要配合辦理事項及目標值

◆辦理傾聽民意活動

✓辦理傾聽民意場次**2場**以上(一級機關**3場**)

- 人事人員主辦或協辦傾聽民意場次，包含首長與同仁座談會，或在各式會議中傾聽建言建議,工作圈會議,主管會報提案等

✓運用多元管道傾聽民意人次比率達**100%**以上

- 運用會談、會議、電話、網路部落格等方式，傾聽公務人員需求





參、一起來「當責」!~重要配合辦理事項及目標值

◆主動告知與確認服務案件結果

✓主動告知服務案件執行進度**5項**以上

•如:子女教育補助、退休金、考績獎金、薪資、國旅卡、住福會、人民陳情案

✓人事業務申請案之主動確認結果完成率**90%**以上

•人事業務申請案件(如服務證明書),須向服務對象主動確認結果

✓確認服務對象對人事業務建議案件處理情形平均滿意度

85%以上

•單位所屬人員於會議或透過參與及建議制度、意見箱等方式,對人事業務提出建議案者,均需施以處理情形滿意度調查。



參、一起來「當責」!~重要配合辦理事項及目標值

◆活動主動支援與人力整合運用

- ✓ 主動支援本機關或他機關活動(業務)**12**次以上
(本處、一級機關及鄉鎮市公所**24**次以上)
- ✓ 各項活動中運用跨機關或單位支援人力
年度達**10**人次以上





參、一起來「當責」!~重要配合辦理事項及目標值

◆辦理及參與當責讀書會(計畫另轉頒)

- ✓ 各教育訓練策略聯盟辦理當責讀書會**1**場次以上
- ✓ 參加當責讀書會人數比率**100%**以上
- ✓ 線上讀書會分享當責讀書心得**1**篇以上





參、一起來「當責」!~重要配合辦理事項及目標值

◆擴散當責概念

- ✓ 運用**4項**以上多元管道推廣當責觀念
 - 運用電子報、**E-mail**、公告、海報、讀書會等方式宣導
- ✓ 各專任人事機構辦理當責“論談”次數**4次**以上
(各國中小辦理**2次**以上)
 - 為擴散當責概念，由人事人員透過各種方式，對單位內同仁傳達當責概念





參、一起來「當責」!~重要配合辦理事項及目標值

◆你今天當責了嗎?

- ✓ 配合填報個人當責自評調查表
- ✓ 配合填報單位各項策略績效目標目標值達成率



Q & A 時間





結語

高雄縣人事團隊與您一同努力！

推動當責專案·創新組織績效

豬頭Together!!!

