

# 高雄市政府勞工局勞動檢查處

## 115 年度提升服務工作計畫

### 壹、計畫依據：

行政院函頒「政府服務躍升方案」及國家發展委員會「政府服務獎評獎實施計畫」。

### 貳、計畫目標：

- 一、便捷服務遞送，確保效能與公平並重，發展適性的正確服務。
- 二、擴大社會參與，重視服務對象意見回饋，提供有感的優質服務。
- 三、開放政府治理，建立透明互信的合作環境，帶動創新的加值服務。
- 四、依本市行業特性，實施風險分級管理，規劃重點防災專案檢查及宣導、輔導，提升事業單位安全衛生防災意識、自主管理能力及勞工健康照護，強化職場安全衛生管理機制，建構安全職場、保障勞工權益；降低失能傷害發生之頻率及重大職業災害之發生，保障勞工安全與健康。

### 參、實施對象：本處各單位

### 肆、計畫內容

| 工作要項                 |  | 工作重點   | 業務單位 |
|----------------------|--|--|------|
| 訂定「提升服務計畫」           | 訂定機關年度提升服務計畫，具體規劃為民服務工作。   | 依據「政府服務躍升方案」及「高雄市政府提升服務實施計畫」訂定工作計畫，計畫經審定後公布於本處網站。  | 秘書室  |
| 一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化 | (一)建立業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性；確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。 | <b>流程與作業流程(sop)</b><br>訂定申辦案件(臨櫃、電話、網路)標準作業流程(sop)，並公布於本處網站，提供民眾申辦時參閱。   | 各科室  |
|                      |  | <b>服務及時、一致性</b><br>1. 訂定機關或民眾申辦公文案件的辦理期限，以確保處理時限的一致性。<br>2. 追蹤公文案件處理情形，以確保案件於期限內完成。<br>3. 除重視公文案件辦理之品質，並主動提升辦理時效，每月檢討公文辦理時效。 | 各科室  |

| 工作要項   | 工作重點   | 業務單位 |
|--|--|------|
|  | <p><b>檢討流程與作業方式</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 不定期檢查或檢討各項作業流程及申請表單，減併表單或減少民眾應檢附的文件種類(包括申請書表、同意書、授權書、證明文件等)。</li> <li>2. 盤點檢討不合時宜法規與管理措施，以推動簡政便民服務為目標。</li> </ol>  | 各科室  |
| (二) 提供民眾易讀、易懂、易用的服務申辦資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。    | <p><b>服務資訊公開透明</b></p> <p>於服務場所及本處網站主動公開服務相關資訊，如服務項目、常見問題集(FAQ、Q&amp;A)、窗口資訊、相關法規、標準作業流程、應備表件、書表範例等。</p>   | 各科室  |
|  | <p><b>案件查詢管道</b></p> <p>提供受理案件多元查詢管道(包含現場、電話、網路)，方便民眾查詢案件處理進度。</p>   | 各科室  |
| (三) 注重服務人員的禮貌態度，提高民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性，建置合宜的服務環境。 | <p><b>合宜的服務環境</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 規劃洽公空間，供會談、繕寫及等候。</li> <li>2. 設置服務中心，提供民眾諮詢服務，並依據民眾需求引導至相對應科室。</li> <li>3. 於訓練教室提供 i-Taiwan 免費上網服務，供講師及學員使用。</li> <li>4. 經常性檢視及維護各類設施，以確保安全及使用。</li> </ol>   | 各科室  |
|  | <p><b>網站使用便利性</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 機關網站以使用者為導向設計，提供正確的中英雙語網站，供多元族群使用的便利性。</li> <li>2. 版面配置設計以顯明方便瀏覽、查詢資料為導向。</li> <li>3. 提供多元及便利的資訊檢索服務。</li> <li>4. 經常性檢視確保網站內容的正確性及有效連結。</li> <li>5. 通過無障礙網站標章 2.0 認證。</li> <li>6. 提供網址 QR Code，方便民眾以行動裝置掃描進入網站。</li> </ol> | 各科室  |
|  | <p><b>服務行為友善性</b></p> <p>注重服務人員友善態度，及臨櫃、電話服務禮貌，依據「電話服務品質及禮貌測試」分</p>  | 各科室  |

| 工作要項                     |  | 工作重點  | 業務單位 |
|--------------------------|--|---|------|
|                          |  | 析結果改善及提升服務品質。   |      |
|                          |  | <b>民眾臨櫃洽公的便利性</b><br>主動招呼臨櫃民眾提供諮詢服務，協助備齊所需證件或進行預審，並引導至正確櫃台完成申辦程序。   | 各科室  |
|                          | (四)因應業務屬性<br>及服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。 | <b>服務人員專業</b><br>1. 對於民眾臨櫃或電話諮詢，提供詳盡、具體、迅速、親切及一次性完整告知的精確服務，避免民眾重複洽詢。<br>2. 不定時辦理服務人員專業教育訓練，以提升其專業度，熟悉服務流程及相關法規。<br>3. 運用多元管道(網路及觀摩等)精進學習，讓服務能力與時俱進。 | 各科室  |
|                          |  | <b>鼓勵創新，推動標竿學習</b><br>鼓勵員工參與市府創新案件，以人為本運用數位科技、公私協力，因應業務屬性透過實地參訪觀摩等自主躍升。   | 各科室  |
| 二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求 | (一)納入民眾參與服務設計或邀請民間協力合作，提供符合民眾需求的服務。        | <b>提供多元公民參與管道</b><br>設置「意見信箱」建言管道並舉辦座談會，廣納建言。   | 各科室  |
|                          | (二)善用各類意見調查工具與機制，蒐集民眾對服務的需求或建議，適予調整服務措施。   | <b>蒐集常見問題(Q&amp;A、FAQ)</b><br>蒐集民眾經常詢問的案件，整理後回饋轉化為「常見問題集」(Q&A或FAQ)或資料庫，置於機關網站供民眾參閱。   | 各科室  |
|                          | (三)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。                 | <b>輿情蒐集與回應</b><br>1. 強化機關陳情管道、線上即時服務系統，有效處理民眾陳情、抱怨問題。<br>2. 對民眾輿情之回應，研訂標準作業流程，並掌握回應時效。  | 各科室  |

| 工作要項                         | 工作重點  | 業務單位   |
|------------------------------|---|--|
| 三. 便捷服務<br>遞送過程與方式，提升民眾生活便利度 | (一) 擴大單一窗口業務涵蓋範疇，減除申辦案件所需檢附之書表謄本，提高業務申辦便捷度。 | <b>整合服務流程</b><br>1. 適時舉辦(或鼓勵同仁參加跨領域)研習及教育課程，提升人員跨科室服務專業知能，落實單一窗口全功能服務，提高業務申辦便捷度。<br>2. 運用跨機關電子查驗，取代紙本佐證資料，以提升民眾申辦便利性及案件辦理效率。                         |
|                              | (二) 衡酌實際需求，開發線上申辦及跨平台通用服務，增加民眾使用意願。         | <b>開發線上申辦服務</b><br>針對民眾需求開發線上服務項目，例如職災通報、特定作業通報等，方便民眾使用。   |
|                              |   | <b>強化跨平台通用服務，增加使用意願</b><br>持續發展服務網頁，可連結至市府網站各區或勞工安全衛生相關主題網頁專區，方便民眾下載使用。  |
|                              | (三) 推動跨單位、跨機關服務流程整合及政府資訊資源共用共享，提供全程整合服務。    | <b>政府資訊資源共用共享</b><br>於本處網站聯結轄管業務之相關網站，強化資訊服務，提供民眾友善網路溝通環境。   |
|                              | (四) 關注社經發展新趨勢，運用創新策略，持續精進服務遞送過程及作法，提升服務效能。  | <b>服務成長及優化</b><br>1. 運用優勢克服劣勢，考量機關任務、服務對象屬性、資源可運用程度後，排除各項不利因素達成服務目標。例：跨域整合服務、GPS行動定位等。<br>2. 機關核心業務範疇內，設定服務目標，運用多元策略，提出符合機關任務、更具挑戰性、特色、吸引力、豐富性之服務措施。 |
| 四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使      | (一) 體認服務對象屬性差異，對特殊或弱勢族群提供適性服務，降低其取得服務的成本。   | <b>分眾適性(客製化)服務</b><br>營造友善服務環境，如提供無障礙坡道及電梯…等特殊族群合宜服務設施及引導資訊。   |

| 工作要項                | 工作重點                                      | 業務單位   |      |
|---------------------|---|--|------|
| 用                   | (二) 搭配複合策略，提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性。           | <b>提供便民服務專區</b><br>於本處機關網站設置便民服務專區，供民眾取得常用資訊及服務。   | 各科室  |
|                     | (三) 考量服務對象數位落差，發展網路服務或輔以其他方式，提供可替代的服務管道。  | <b>宣導服務方式多元</b><br>本處除了於網站提供資訊及自辦宣導會課程外，亦與外部機關、專家學者等合作舉辦各項宣導活動，以多元的宣傳方式提供民眾取得職業安全衛生相關資訊及服務。                                    | 各業務科 |
| 五、開放政府透明治理，優化機關管理創新 | (一) 建構友善安全資料開放環境，落實資料公開透明，便利共享創新應用。       | <b>政府資訊公開</b><br>依政府資訊公開法第 7 條，主動公布相關資料於本處網站。  | 各科室  |
|                     |   | <b>資料開放、共用共享</b><br>1. 在無個資疑慮下，公開資料載於本處網站及「高雄市政府資料開放平臺」，方便各界運用。<br>2. 網站、網頁（中、英文）資料定期更新，並積極維護網站（頁），即時更新資訊。網站取得「身心障礙者權益保障法」之認證。 | 各科室  |
|                     | (二) 促進民眾運用實體或網路等多方管道參與決策制定，強化政策溝通及對話交流。   | <b>建立「專家諮詢」管道</b><br>邀請產學專家，提供審查諮詢或專業引導，提升執行業務效能。  | 各業務科 |
|                     |   | <b>建立「市民參與」管道</b><br>透過意見信箱、座談會及宣導會等方式，強化政策溝通及意見交流。  | 各業務科 |
|                     | (三) 檢討機關內部作業，減省不必要的審核及行政作業，聚焦核心業務，推動服務創新。 | <b>精實內部作業</b><br>持續運用線上系統服務，針對民眾需求檢討改善並簡化內部作業，以提供更優質的服務。落實分層負責，簡政便民適時檢討及調整分層負責明細表，朝減章、減紙、便民又便官的方向推動。                           | 各科室  |
| 六、掌握社經發展            | (一) 主動發掘關鍵議題，前瞻規                          | 掌握關鍵議題及民眾需求，善用傳播媒體(包含文宣、新聞稿、影音等)，傳遞資訊，預作因  | 各科室  |

| 工作要項                     |  | 工作重點  | 業務單位 |
|--------------------------|--|---|------|
| 趨勢，<br>專案規<br>劃前瞻<br>服務。 | 劃服務策略預<br>為因應。   | 應。  |      |
|                          | (二)善用法規調<br>適、資通訊技<br>術應用及流程<br>簡化，擴大本<br>機關服務措施<br>的運作彈性。           | <b>善用法規調適、資通訊技術以簡化流程</b><br>1.及時更新配合現有的法規之修正，並簡化內外部作業流程。<br>2.善用法規之便民性及運用數位創新策略，以適時簡化服務民眾之作業流程。 | 各科室  |
|                          | (三)結合跨域整<br>合、引進民間<br>資源、社會創<br>新及開放社群<br>協作等策略，<br>務實解決服務<br>或公共問題。 | <b>跨域合作</b><br>藉由舉辦事業單位高階座談會，分享管理經驗，及成立專家輔導團隊，以結合民間團體的力量，以解決公共問題。                               | 各科室  |
|                          | (四)權衡服務措施<br>的必要性，以<br>及投入成本與<br>產出效益間的<br>合理性，重視<br>服務的制度化<br>及持續性。 | <b>服務永續</b><br>服務措施能持續運作，並轉化為本機關例行性服務項目。  | 各科室  |

#### 伍、推動及管考：

- 一、平時查核：結合業務報告（會議）確實檢討改進為民服務工作。
- 二、年度查核：配合勞工局辦理年度提升服務作業期程。