

# 高雄市政府勞工局勞動檢查處

## 113 年度提升服務工作計畫

### 壹、計畫依據：

- 一、高雄市政府 112 年 12 月 29 日高市府研發字第 11231004600 號函頒之「高雄市政府提升服務實施計畫」。
- 二、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	<b>流程與作業流程(sop)</b> 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>	各科室

工作要項	工作重點	業務單位
<p>理的正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 訂定機關或民眾申辦公文案件的辦理期限確保處理時限的一致性。</li> <li>2. 指定窗口追蹤公文案件處理情形，以確保案件於期限內完成。</li> <li>3. 除重視公文案件辦理之品質，並主動提升辦理時效。</li> </ol>	
	<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
<p>(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>	<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
<p>(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>	<p><b>合宜的服務環境</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 規劃友善無障礙及等候區可繕寫的洽公環境，並提供輔助性眼鏡等妥適便捷的服務及申辦動線。</li> <li>2. 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</li> </ol>	各科室

工作要項	工作重點	業務單位
	效連結。 5. 通過無障礙網站標章 2.0 認證。 6. 提供網址 QR Code，方便民眾以行動裝置掃瞄進入網站。	
	<b>服務行為友善性</b> 1. 注重服務人員友善態度，及臨櫃、電話服務禮貌，並定期辦理「電話服務品質及禮貌測試」分析結果並據以改善。	各科室
	<b>民眾臨櫃洽公的便利性</b> 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> 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。 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。 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> 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。	<b>提供多元公民參與管道</b> 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。 1. 針對民眾提供之意見，設有相關的回應機制，並即時依民眾需求調整改善。 2. 蒐集常見問題 (Q&A、FAQ) 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

工作要項	工作重點	業務單位
(三)依據服務特性辦理滿意度調查，瞭解民眾對服務的看法，並據以檢討改善既有措施。	1. 根據服務對象及類型的不同，於辦理宣導會時設計滿意度問卷調查，以瞭解民眾對機關及各項服務措施的評價及意見，並據以改善。 2. 建立內部稽核機制，以進行檢討與改善。	各科室
(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	1. 強化機關陳情管道、線上即時陳情服務系統功能，有效處理民眾陳情、抱怨問題。 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
三. 便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度。	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。 2. 運用跨機關電子查驗，取代紙本佐證資料。提升民眾辦理時間及便利性。	各科室
(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> 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。	各業務科
(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>強化跨平台通用服務，增加使用意願</b> 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。	各科室
(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>政府資訊資源共用共享</b> 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。	各科室
(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> 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。 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	各科室

工作要項		工作重點	業務單位
四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用。	(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> 營造友善服務環境，如提供親子廁所、無障礙坡道及電梯…等特殊族群合宜服務設施及引導資訊。	各科室
	(二)搭配複合策略，延伸服務據點，提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性。	<b>延伸服務據點</b> 針對偏遠及中小企業等族群，提供到府宣導服務。	各業務科
	(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。		
五、開放政府透明治理，優化機關管理創新。	(1) 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> 依 <b>政府資訊公開法第7條</b> ，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> 1. 在無個資疑慮下，公開資料載於本處網站及「高雄市政府開放資料平臺」，方便各界運用。 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
	(2) 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> 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> 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
	(3) 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> 持續運用通訊軟體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	各科室

工作要項		工作重點	業務單位
六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務。	(一)主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。	便官的方向推動。 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，預作因應。	各科室
	(二)善用法規調適、資通訊技術應用及流程簡化，擴大本機關服務措施的運作彈性。	<b>善用法規調適、資通訊技術以簡化流程</b> 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。 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)結合跨域整合、引進民間資源、社會創新及開放社群協作等策略，務實解決服務或公共問題。	<b>跨域合作</b> 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)權衡服務措施的必要性，以及投入成本與產出效益間的合理性，重視服務的制度化及持續性。	<b>服務永續</b> 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。