

高雄市政府勞工局勞動檢查處

114 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。	流程與作業流程(sop) 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
		服務及時、一致性 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。 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。 3. 除重視公文案件辦理之品質，並主動提	各科室

工作要項	工作重點	業務單位
	升辦理時效。	
	檢討流程與作業方式 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)。 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。	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。	服務資訊公開透明 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&A)、窗口資訊、相關法規、標準作業流程、應備表件、書表範例等。	各科室
	案件查詢管道 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。	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。	合宜的服務環境 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。 2. 經常性檢視及維護各類設施，以確保安全及使用。	各科室
	網站使用便利性 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。 2. 版面配置設計以顯明方便瀏覽、查詢資料為導向。 3. 提供多元及便利的資訊檢索服務。 4. 經常性檢視確保網站內容的正確性及有效連結。 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描進入網站。	各科室

工作要項	工作重點	業務單位
	服務行為友善性 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
	民眾臨櫃洽公的便利性 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)因應業務屬性與服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。	服務人員專業 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
	鼓勵創新. 推動標竿學習 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。	提供多元公民參與管道 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。	各科室
	(三)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	各科室
	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。 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	
<p>三. 便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度。</p>	<p>(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。</p>	<p>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。</p> <p>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。</p>	各科室
	<p>(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。</p>	<p>開發線上申辦服務 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。</p>	各業務科
		<p>強化跨平台通用服務，增加使用意願 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。</p>	各科室
	<p>(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。</p>	<p>政府資訊資源共用共享 於本處網站連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。</p>	各科室
	<p>(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。</p>	<p>服務成長及優化</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	各科室
<p>四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用。</p>	<p>(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。</p>	<p>分眾適性(客製化)服務 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。</p>	各科室
	<p>(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。</p>	<p>提供便民服務專區 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。</p>	各科室

工作要項	工作重點	業務單位
五、開放政府透明治理，優化機關管理創新。	<p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p>	<p>宣導服務方式多元 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。</p> <p>政府資訊公開 依政府資訊公開法第7條，主動公布相關資料於本處網站。</p> <p>資料開放、共用共享 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。</p> <p>建立「專家諮詢」管道 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。</p> <p>建立「市民參與」管道 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。</p> <p>精實內部作業 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、便民又便官的方向推動。</p>
六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務。	<p>(一)主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。</p> <p>(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。</p>	<p>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。</p> <p>善用法規調適、資通訊技術以簡化流程 1. 及時更新配合現行法規之修正，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。</p>

工作要項	工作重點	業務單位
(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。	跨域合作 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。	服務永續 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。