

高雄市政府勞工局訓練就業中心

109 年度提升服務工作計畫

壹、計畫依據：

- 一、高雄市政府109年1月10日高市府研發字第10930035500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。

參、實施對象：本中心各單位及所屬就業服務站(台)。

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。	依據行政院「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」，訂定工作計畫據以推動。計畫經審定後公開於中心網站。	行政組
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	1. 訂定標準作業流程(SOP) 訂定申辦案件(臨櫃、網路、行動)標準作業流程(SOP)，內容包括流程步驟、說明、流程圖、檢具文件、核辦時限等，登載於中心網站或服務場所，提供民眾申辦時參閱。	各組、站
		2. 增進服務及時、一致性 訂定機關或民眾申辦案件的辦理期限，確保於處理時限內完成。主動提供申請人收件確認	求職組 求才組 各就服站

	<p>討改進流程與作業方式。</p>	<p>訊息，若案件處理超過標準作業時間應主動告知申請人，並提供逾期主動告知申請人逾期原因、辦理情形，預計完成時間。</p>	
		<p>3. 提升服務專業能力 注重服務人員專業及態度，熟稔服務流程及相關法規。 對於民眾臨櫃或電話諮詢，提供正確、迅速、親切、一次完整告知的精確服務，避免重複洽詢申辦。 運用多元管道(網路、研習、觀摩)精進學習，讓服務能力與時俱進。</p>	<p>各組、站</p>
		<p>4. 檢討作業流程與申請表單 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、證件正本、影本、謄本等。 盤點檢討現階段不合時宜法規與管理措施，推動無紙化簡政便民服務。</p>	<p>各組、站</p>
	<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>1. 服務資訊公開透明 於服務場所及機關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。</p>	<p>各組</p>
		<p>2. 申辦案件多元化查詢管道 提供受理案件多元查詢管道(包含現場、電話、網路、行動裝置等)，方便民眾查詢案件處理進度。或以 email、簡訊主動傳送給申辦人。</p>	<p>求職組 求才組 各就服站</p>

	(三)注重服務人員禮貌態度，提高民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性，建置舒適的服務環境。	1. 服務設施合宜程度 規劃友善節能洽公環境，妥適便捷服務動線，充實核心設施或一般設施(例如：單一窗口或多功能櫃檯、申辦動線、書表填寫範例、雙語標示、停車空間、等候區、性別或無障礙設施等)。	行政組 各就服站
		2. 網站使用便利性 機關網站應提供多元及便利的資訊檢索服務，以及確保網站內容的正確性及有效連結等，並通過無障礙網站標章認證。 機關或專題網站對外宣傳行銷時，應提供網址 QR Code，方便民眾以行動裝置掃瞄進入網站。	各組
		3. 檢覈服務行為友善性 定期辦理一般性業務或專案的「服務滿意度調查」及「電話服務品質及禮貌測試」，分析結果並據以改善。	求職組 行政組
		4. 臨櫃主動引導服務 主動招呼臨櫃民眾提供服務，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。	求職組 各就服站
	(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。	1. 推動社會關懷服務 鼓勵機關推動服務創新研究、以人為本運用數位科技、公私協力，因應業務屬性推動社會關懷服務。	各組
	2. 進行標竿學習 透過實地參訪觀摩、網路資訊，向國內外績優機關進行標竿學習，或藉由參獎自我學習與肯定。	各組	
二、重視全程意見回饋及參與，力求服	(一)納入民眾參與服務設計或邀請民間協力合	1. 建置公民參與多元管道 設置網路信箱，方便民眾提供建言，並確實依據相關規定，審慎、	行政組

務切合民眾需求	作，提供符合民眾需求的服務。	迅速、正確處理民眾所提問題。		
		2. 透過公私協力、專案委外協同民間團體或透過公私協力、群眾智慧、專案委外等方式，推動公共服務。	各組	
	(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. 多元網路參與管道 提供多元的網路民意表達或市政參與管道，蒐集民眾意見。如留言板、民意論壇、Facebook、網路投票、民意調查、i-voting等，提供民眾反映意見。並善用Web 2.0 網路社群言論（如FB、YouTube、Twitter、LINE等），觀測重要輿情趨勢。		求職組 行政組
		2. 建立輿情回應機制 針對民眾意見、抱怨及新聞輿情，設有相關的回應機制，妥善掌握回應時效。並針對處理結果進行滿意度調查，分析檢討改進，進而產出新的服務措施。		行政組
		3. 常見問題集（FAQ） 透過民眾經常詢問的案件，整理後回饋轉化為「常見問題集」（FAQ），置於機關網站供民眾參閱。		行政組
	(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。	服務滿意度調查 應根據服務對象及類型的不同，執行滿意度調查(問卷、現場按鈕、網絡民調)，以瞭解民眾對機關及各項服務措施的感受，將滿意度調查結果進行檢討與改善，回饋於業務，持續精進。		各組、站
	(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	建立輿情回應機制 對民眾陳情(含社群、輿情)意見回應，研訂標準作業流程，掌握回應時效，並完備民眾意見後續追蹤處理機制。		各組、站

三、便捷服務遞送過程與方式，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。	1. 全功能化單一窗口 設置單一窗口，有效整合流程服務，提供一案到底及專案諮詢服務。	各就服站
		2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本 運用跨機關電子查驗，取代民眾檢附紙本佐證資料，提升民眾洽公便利性。	各組 各就服站
	(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。	1. 加強線上申辦服務 推動線上申辦業務，包括：職訓課程「線上報名」、就業服務「線上求職」及求才組「電子履歷」系統等。	自訓組 求職組 求才組
		2. 行動化主題服務網頁 發展線上服務項目及行動化主題服務網頁，可連結至市府網站各區：「貼心e服務」、「資料開放平台」或其他主題網頁專區，方便民眾下載使用。	行政組
		3. 設置跨機關資訊主題專區 設置單一主題之跨機關資訊整合平台，方便民眾集中找尋主題資訊，增加使用意願。	各組
	(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。	1. 政府資訊資源共用共享 以政府一體的概念，整併跨單位、跨機關、跨中央及地方政府間服務流程，提供全程整合服務、並集結跨機關資源共同推動。	各組 各就服站
		2. 提升電子認證使用率 善用網路資訊科技，開發機關內部或跨機關線上資料查核機制，提高電子認證的使用比例，或運用物聯網(IoT)概念或技術，加快資料或行政流程的速度。	各組 各就服站

	(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。	服務成長及優化 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、遠距視訊服務、行動戶所、網路直播行銷..等。	各組 各就服站
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。	特定對象服務 審酌個案需求，訂定特定對象就業服務計畫，提供合宜服務措施。	特對組
	(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	1.善用地社會資源(如鄰里長、協會等)，協助職訓、就業服務或申辦服務。	求職組 各就服站
		2.主動關心服務到家 設置「行動就服車」，落實社區化就業服務，提供立即職缺媒合或求才服務，有效延伸就業服務據點。	求職組
(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。	提供線上報名、線上求職、全國統一超商 i-bon 找工作等網路申辦服務，並運用「台灣就業通」登錄個人履歷及搜尋最新就業機會，方便求職者快速找到工作。	各組、站	
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。	1.政府資訊主動公開 依據「政府資訊公開法」第7條所定應主動公開之政府資訊及基本資料、法令、核心政策、服務措施及預決算情形等重要資訊，對外提供之文件可編輯者應包含ODF文書格式非可編輯者，採用PDF文書格式。	各組、室

		2. 政府資料開放運用 各項業務在無個資疑慮下應擴大開放資料或 API 供加值應用。公開資料上載於「高雄市政府開放資料平臺」方便各界運用。	行政組
		3. 網站資料連結正確性 訂定網站、網頁（中、英文或多語）資料定期更新規定（含標準作業程序），並積極維護網站（頁）資訊，避免有錯誤、過期資訊或超連結無效等情形。	行政組
		4. 無障礙網站認證 網站需符合「身心障礙者權益保障法」之要求，並取得認證標章。	行政組
	(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。	公民參與 與民眾悠關的重大議題或爭議性議題，適時運用多元管道導入民眾意見，如透過公民參與、公眾論壇、聽證會、工作坊、審議式民主、i-voting...等方式，廣邀民眾參與。	各組
	(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。	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。	各組
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。	社會關懷服務 關注服務對象需求，提供在地化、客製化關懷服務，並運用公私協力或結合民間資源，落實關懷服務。	各組、站
	(二) 善用法規調適、資通訊技術應用及流程簡化，擴大本	1. 提供線上服務 擴展網路申辦服務項目，包括民眾線上申辦、預約服務等方式之服務，提供民眾便利、彈性服務。	各組

	機關或第一線 機關服務措施 的運作彈性。	2. 智慧辦公 以行動服務或運用 Web2.0，強化公務服務、決策支援及資料便捷獲得的智慧辦公，提升行政效率。	各組
	(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。	1. 跨域整合、結合民間資源 主動結合企業廠商開辦產訓合作職訓班，整合公私部門行政資源，課程最後 2~3 週至產訓合作廠商處實習，提供訓練及就業一條龍之立即服務方式。	自訓組
		2. 數位創新加值運用 連結政府及民間巨量資料，公私協力解決民眾關切問題。	各組
	(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。	2. 服務持續性及擴散性 要能持續性推動，而非一次性的作為，並具有其他機關移植服務的可行性及擴散性。	各組

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、不定期查核：視實際需要，不定期查訪各單位相關業務辦理情形。

二、提報年度執行成果：配合勞工局辦理年度政府服務獎評審期程。