

# 高雄市政府勞工局訓練就業中心

## 111 年度提升服務工作計畫

### 壹、計畫依據：

- 一、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」。
- 二、依據高雄市政府111年1月5日高市府研發字第11130018500號函頒之「高雄市政府提升服務實施計畫」辦理。

### 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「政府服務躍升方案」及本府實施計畫，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. 業務標準作業流程(SOP) 訂定機關業務、申辦案件(臨櫃、網路)標準作業流程，並公布於中心網站或服務場所，提供民眾申辦時參閱。	各組、站
		2. 服務即時、一致性 訂定機關或民眾申辦案件的辦理期限，主動提供申請人收件確認訊息，逾限案件應主動告知申請人：原因、辦理現況及預計完成時間。並定期追蹤分析	各組、站

	<p>討改進流程與作業方式。</p>	<p>案件處理情形，以維持服務品質的一致性。</p>	
		<p><b>3. 檢討流程與作業方式</b> 以「全程行動數位化線上申辦」為目標，檢討各項服務流程。運用跨機關電子查驗，減少民眾應檢附之文件種類，提升民眾洽公便利性。 檢討未符「簡政便民」、「數位化、智慧化」法規與規範。</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><b>服務資訊公開透明</b> 以簡明、易讀及易用之圖形或流程，公布為民服務項目、作業(申辦)流程、證明文件、填寫說明、辦理期限、追蹤查詢、聯絡資訊、服務法規等，方便民眾查閱或運用。</p>	<p>各組、站</p>
	<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，建置合宜的服務環境。</p>	<p><b>1. 合宜的服務環境</b> 規劃節能綠化洽公環境，便捷服務空間及申辦動線，充實核心及一般設施(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)。</p>	<p>行政組 各就服站</p>
		<p><b>2. 網站使用便利性</b> 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，提供網址 QR Code，方便民眾以行動裝置掃瞄進入網站。</p>	<p>各組、站</p>
		<p><b>3. 服務人員專業及行為友善性</b> 注重服務人員專業，能熟悉服務流程、法規及服務工具。 提供精準服務，對民眾臨櫃、網路申辦或電話諮詢案件，能正確、迅速一次完成，避免重複洽詢申辦。</p>	<p>各組、站</p>

		<p>服務能力與時俱進，透過多元管道(網路、研習、觀摩)持續學習。</p> <p>注重服務人員友善態度，網路服務的道德規範及臨櫃、電話服務禮貌。</p> <p>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</p> <p>配合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」，並依分析結果，據以改善。</p>	
	(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。	<p><b>發展優質服務</b></p> <p>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，持續創新服務。</p> <p>透過實地參訪觀摩、網路學習參考國內外績優服務個案作法。或透過參加「政府服務獎」、國際性評獎自主躍升。</p>	各組、站
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。	<p><b>善用異業結盟、專案委外</b></p> <p>協同學校、社區、民間團體或異業結盟、群眾智慧、專案委外等方式導入民間觀點，推動有感公共服務。</p>	各組、站
	(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。	<p><b>1. 善用各類意見調查工具</b></p> <p>根據服務類型及對象的不同，善用傳統、線上調查工具從問題「設計」、「蒐集」、「分析」到跨類別(服務、活動、研究、專案、設施、行銷)資料之交叉分析，綜觀民眾對服務的需求強度與評價，做為創新改善依據。</p>	各組、站

		<b>2. 建立輿情回應機制</b> 對民眾陳情(含社群、輿情)意見回應，研訂標準作業流程，並掌握回應時效。	行政組
		<b>3. 蒐集常見問題 (FAQ)</b> 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、FAQ)置於中心網站，供民眾查閱。	各組、站
	(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。	<b>服務滿意度調查</b> 根據服務對象及類型的不同，執行滿意度調查，以瞭解民眾對機關及各項服務措施的感受，亦針對滿意度調查結果進行檢討與改善，持續精進服務。	各組、站
	(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	<b>建置多元公民參與管道</b> 設置中心信箱，便利民眾提供建言，並依據標準作業流程，審慎回應民眾所提問題，掌握回應時效，精進服務。	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。	<b>單一服務窗口整合服務</b> 設置單一服務窗口，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
	(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>1. 蒐集需求，強化線上申辦服務</b> 針對民眾需求，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 委訓組 求職組 求才組
		<b>2. 設置跨機關資訊主題專區</b> 鼓勵設置單一主題之跨機關資訊整合平台，方便民眾集中找尋	各組

		主題資訊，增加使用意願，例如：性別主流化專區等。	
	(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>提升電子認證使用率</b> 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，加快資料或行政流程的速度。	各組、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。	<b>加強服務行銷</b> 運用市府網站、email、旅程接觸點(包含景點、活動、車站、休憩、超商、交通運具...)，或以網站搜尋引擎(關鍵字)、社群媒體(Facebook、YouTube等)強化政策、服務或活動行銷。	各組、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。	<b>分眾適性(客製化)服務</b> 因應所轄地區或業務之特性，整合服務客群之需求，提供在地化、客製化之職訓課程。	委訓組
	(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、就服訊息擴散或申辦服務。	各組、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	<b>提供遠距服務</b> 提供線上報名、線上求職、高雄人力銀行等網路申辦服務，並運	各組、站	

	輔以其他方式，提供可替代的服務管道。	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。	
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>1. 政府資訊主動公開</b> 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、站
		<b>2. 網站資料正確性</b> 網站、網頁資料應定期更新規定(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。	各組、站
	(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「市民參與」管道</b> 與民眾悠關的重大議題或重大施政計畫，適時運用多元管道引入民眾意見參與擬訂。	各組、站
	(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>落實分層負責，簡政便民</b> 適時檢討及調整分層負責明細表，聚焦核心業務，朝簡政便民的方向推動。	各組、站
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。	<b>規劃社會關懷服務</b> 關注服務對象社會經濟背景，解決因年齡、性別、族群等因素所造成之服務機會落差，促進社會包容及社會資源衡平使用。	各組、站
	(二) 善用法規調適、資通訊技	<b>數位創新加值運用</b>	各組、站

	術應用及流程簡化，擴大本機關或第一線機關服務措施的運作彈性。	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，提供民眾線上便捷服務。	
	(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>跨域整合、結合民間資源</b> 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、就業一條龍之完整服務模式。	自訓組
	(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。	<b>服務持續性及擴散性</b> 針對市府施政要項、策略性產業及相關勞動議題，持續性推動服務，並轉化為中心例行性服務項目，進而供其他機關(標竿)學習並具推廣應用效應。	各組、站

#### 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。

三、提報年度執行成果：本實施計畫於當年度結束後，於次年 1 月提送年度執行成果予勞工局彙整。