

高雄市政府勞工局訓練就業中心

114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「高雄市政府提升服務實施計畫」，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，並適時檢討改進流程與作業方式。	1. 訂立標準作業程序 建立各項業務標準化作業流程，登載於機關服務場所或網站，提供民眾申辦時參閱。 2. 簡政便民服務 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。	各組、站

	(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 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。	各組、站
	(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。	1. 合宜的服務環境 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：單一窗口櫃台、申辦動線、書表填寫範例、雙語標示、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，提供網址 QR Code，方便民眾以行動裝置掃瞄進入網站。		各組、站	
3. 服務人員專業及行為友善性 注重服務人員專業與友善服務態度，並配合勞工局電話服務禮貌實施計畫測試，督促服務人員加強電話禮儀及回應品質，並依測試結果分析，據以檢討改善。		各組、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。	發展優質服務 鼓勵同仁推動創新提案、以人為本運用數位科技、公私協力，持續創新服務。 透過實地拜訪業務屬性相近之機關組織，藉由業務經驗交流，學習參考績優服務個案作法，並可資源共享，相輔相成。	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。	善用異業結盟、專案委外 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。	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。	1. 建立與情回應機制 針對民眾陳情意見、申訴，設有相關的回應機制，並訂定回覆期限。另透過線上即時服務系統進行回覆時間等相關數據統計分析，據以改善服務效率。	行政組
		2. 蒐集常見問題 (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」(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。	服務滿意度調查 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。	提升回應民意效能 為確保資訊安全併整合市府資訊資源，本中心官網結合「高雄市民服務平台-1999線上即時服務系統」，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。	單一窗口整合服務 設置單一服務窗口，有效連結網絡資源，提供民眾一案到底及專案諮詢整合服務。	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。	1. 蒐集需求，強化線上申辦服務 針對民眾需求，推動線上申辦業務，包括：職業訓練、就促課程「線上報名」、失業認定「線上申辦」、求職求才「線上登記」等。	自訓組 委訓組 求職組 求才組
		2. 設置跨機關資訊主題專區 於官網設置跨機關資訊主題專區，方便民眾集中找尋主題資訊，增加使用意願，例如：性別主流化專區等。	行政組

	(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。	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，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。	加強服務行銷 運用市府網站、網站搜尋引擎(關鍵字)、社群媒體(Facebook、IG、LINE、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。	分眾適性(客製化)服務 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.善用地社社會資源(如鄰里長、協會等) ，協助職訓、就業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，發展網路服務或輔以其他方式，提供可替代的服務管道。	提供遠距服務 提供線上報名職業訓練、就促課程，並運用「台灣就業通」登錄個人履歷及搜尋最新就業機會，方便民眾線上求職找工作。	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、站
		2.網站資料正確性 網站、網頁資料應定期更新規定(含標準作業程序)，並積	各組、站

		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。	
	(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。	建立「市民參與」管道 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。	落實分層負責, 簡政便民 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。	規劃社會關懷服務 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。	數位創新加值運用 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。	各組、站
	(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。	跨域整合、結合民間資源 結合民間團體與企業廠商開辦職業訓練班, 整合公私部門行政資源, 課程最後安排至產訓合作廠商處實習與訓後就業輔導, 提供訓練、就業一條龍之完整服務模式。	自訓組 委訓組
	(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。	服務持續性及擴散性 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：各組站應依據所訂執行計畫自行實施內部督導，或實施不定期查核，適時檢討改進以提升服務品質。
- 二、提報年度執行成果：配合高雄市政府勞工局辦理年度提升服務作業與提送年度執行成果。