

# 高雄市政府勞工局

## 115年度提升服務執行計畫

### 壹、計畫依據

- 一、依據「高雄市政府提升服務實施計畫」辦理。
- 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：本局各科室

### 肆、計畫內容

實施要項		執行重點	執行單位
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」及高雄市政府提升服務實施計畫訂定執行計畫，並督導所屬訂定工作計畫，據以推動。計畫經審定後公開於機關網站。	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。	1. 建立各項業務標準化作業流程，提昇工作服務效能。 2. 建置「非臨櫃辦理」包含：線上申辦的標準作業規範(SOP)登載於機關服務場所或網站，提供民眾申辦時參閱。 3. 定期檢視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(包括申請表、同意書、授權書、證明文件、謄本等)。	本局各科室
	(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	1. 主動提供勞動基準法、性別平等工作法等相關法令規定及最新修法資訊。 2. 機關網站依業務屬性羅列民眾申辦資訊及應備證件，訂立業務標準作業(申辦)流程 SOP，並佐以簡明易讀的流程圖型，方便民眾查閱運	本局各科室

	<p>升服務流程透明度。</p>	<p>用。</p> <p>3. 提供為民服務諮詢及常見問題集(Q&amp;A、FAQ、申請書表範例等)。</p> <p>4. 提昇服務流程透明度，提供案件申請人查詢管道、處理進度及回應情形等。</p>	
	<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>1. 注重服務人員提供服務時的態度、行為、外語能力及專業知識，能夠親切、主動提供服務，並強化服務人員回應民眾詢問的「正確率」，提供精準服務，避免民眾重複洽詢申辦。</p> <p>2. 訂定本局電話服務禮貌實施計畫，定期進行電話禮貌測試之調查，督促服務人員加強電話禮儀及回應品質，以資鼓勵並改進。</p> <p>3. 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、申請書表範例、機車停車空間、等候區、性別或無障礙設施等)，以及必要性之「創意性服務設施」。設置各項行政設備時，考量「環境友善行為」因素，彰顯環保作為。</p> <p>4. 本局局網自111年起，以使用者為導向設計改版，為確保資訊安全併整合市府資訊資源，透過市府「新市政服務系統」平台作為本局線上申辦系統，提高整體網路使用便捷性、服務流量與速度。</p> <p>5. 各辦公樓層均提供 i-Taiwan 免費上網服務，且每年至少檢查洽公環境設備1次，及時改善維護設施設備，並設置樓層指示牌，便於民眾洽公。</p>	<p>秘書室</p>
	<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>	<p>1. 鼓勵機關推動創新提案、研究運用、智慧治理，獎勵績優績效個案，並以人為本運用數位科技、公私協力，持續創新服務。</p> <p>2. 鼓勵向國內外績優機關進行標竿學習，並積極參與「政府服務獎」或國際性評獎，藉由參獎，自主提升機關服務品質。</p>	<p>本局各科室</p>
<p>二、重視全程意見回饋及參與，力</p>	<p>(一) 納入民眾參與服務設計或邀請民間協力合作，提</p>	<p>1. 建置民眾參與多元管道，民眾建言透過座談會、公聽會等多元管道參與。</p> <p>2. 利用網站共用平台區、社群媒體等方式邀請民間針對勞動議題協力合作。</p>	<p>本局各科室</p>

求服務切合 民眾需求	供符合民眾需求的服務。		
	(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，適時調整服務措施。	1. 針對民眾經常詢問之案件，彙整為「常見問題集」(FAQ)，置於機關網站供民眾參閱。 2. 善用陳情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。	本局各科室
	(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。	根據服務類型及對象的不同，併用傳統及科技(線上)調查工具，從問題「設計」、「蒐集」、「分析」到跨類別資料之交叉分析，綜觀民眾對服務的需求強度與評價，作為創新改善依據。	本局各科室
	(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	1. 辦理雙向座談會，將民意納入施政參考。例如：定期辦理「與本市身障社團有約座談會」，與身障朋友或身障團體代表面對面交流，蒐集政策建言。 2. 輿情回應機制，針對民眾陳情(含社群、輿情)意見回應，設有標準作業流程，並掌握回應時效。	本局各科室
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。	針對不同身分之勞工設置單一服務窗口(例如：勞動法令服務台、外國人諮詢服務中心、職災勞工服務窗口等)，提供民眾諮詢及服務，以減少等待時間。	本局各科室
	(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。	1. 針對民眾需求開發線上申辦服務項目，併強化申辦進度查詢等服務功能，方便民眾使用。 2. 強化線上申辦功能，提高線上服務案件使用率。 3. 線上服務項目及行動化主題服務網頁，可連結至市府網站「資料開放平台」或其他主題網頁專區，方便民眾下載使用。	本局各科室
	(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	1. 鼓勵設置單一主題之跨機關資訊整合平台，方便民眾集中找尋主題資訊，例如：性別主流化專區等。 2. 運用市府跨機關數位服務平台，機關資訊共享	本局各科室

	供全程整合服務。	查察戶政等資料，俾利加速辦理勞政案件。	
	(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。	運用市府與本局網站、新聞網站、搜尋引擎(關鍵字)、社群媒體(Facebook、YouTube)等科技工具，以及本市各著名之民眾接觸點(包含休憩景點、公車/捷運/輕軌車站、超商、大眾交通運具等)，做為強化政策行銷、服務資訊之媒介。	本局各科室
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。	1. 規劃友善節能洽公環境，妥適便捷服務動線，充實核心設施(如於服務台備有輪椅等)或一般設施(設置飲水機、空調、機電設備等)，以便捷民眾使用。 2. 依顧客特性及需求，提供友善洽公環境，如依銀髮族、婦女、外籍人士、新住民、身心障礙者等分眾群體提供合宜服務設施及引導資訊。	本局各科室
	(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。	1. 善用地社社會資源，推動政府服務業務；如舉辦與社團有約、透過工會、招募志工等資源，協助政府服務訊息擴散或申辦服務。 2. 對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，提供到府、到點服務。	本局各科室
	(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。	考量遠距民眾需求，以數位科技提供遠距服務，如線上申辦、線上場地租借，於局網提供服務資訊等。	本局各科室
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. 主動公開與組織職責及服務措施等相關資訊，包括「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。 2. 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，公開資料應上載於「高雄市政府資料開放平台」，方便各界運用。 3. 定期更新本局局網資料(含標準作業程序)，並積極維護網站資訊，避免有錯誤、過期資訊或超連結無效等情形。	本局各科室

	(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。	與民眾攸關的重大議題，應適時運用如宣導會、社群媒體等管道，引入民眾意見參與擬訂。	本局各科室
	(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。	1. 適時檢討及調整業務執行方式，朝便民的方向推動。 2. 導入智慧城市治理，公共服務4.0，創造市政加值、強化智慧流程治理。	本局各科室
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。	1. 分析瞭解當前勞動重大關鍵議題與市民或利害關係者的重要性等，主動擬訂解決方案或策略。 2. 透過法規調適及流程簡化，務實解決服務或公共問題，並運用結合民間資源，落實在地化、客製化關懷服務。	本局各科室
	(二) 善用法規調適、資通訊技術應用及流程簡化，擴大本機關或第一線機關服務措施的運作彈性。	1. 開發線上應用程式，供民眾至局網下載，透過應用程式計算符合勞動基準法（例如加班費、工時、特休等）基本數據，方便民眾了解勞資雙方權益及運用。 2. 開發「手機線上服務」提供民眾相關補助及資源的查詢服務。 3. 透過本局社群媒體（臉書、Youtube、Instagram），即時宣導法令政策及互動回應民眾需求。 4. 滾動式修正各項業務實施辦法，使法規更具彈性且符合現狀。例如：修正本市超額獎勵辦法，使更多機關(構)可獲得獎勵金，增加資源分配之合理性。	本局各科室
	(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。	定期召開聯繫會報並舉行各項委員會，透過會議與專家學者之意見，檢討服務內容與流程，提升行政效能。	本局各科室
	(四) 權衡服務措施的必要性，以及投	1. 持續培植具備勞動條件及安全衛生專長的民間志願服務人力，主動入場輔導，改善工作環	本局各科室

	<p>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。</p>	<p>境。</p> <p>2. 針對事業單位、執行重點產業、策略性產業及新設事業單位、勞工朋友所關注之議題，辦理勞動條件及職場安全衛生全方位宣導活動。</p> <p>3. 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。</p>	
--	------------------------------------	---	--

**伍、推動及管考：**配合市府辦理年度政府服務獎評獎期程，規劃辦理本局暨所屬機關考評。