

高雄市政府勞工局 110 年度提升服務執行計畫

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 110 年 1 月 5 日高市府研發字第 11030001300 號函辦理。

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：本局各科室

肆、計畫內容

執行要項		執行重點	執行單位
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	(一) 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
	(二) 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。	<ol style="list-style-type: none"> 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 	本局各科室

		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)。	
(三) 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。		<ol style="list-style-type: none"> 1. 主動提供勞動基準法、性別工作平等法等相關法令規定及最新修法資訊。 2. 官網分業務屬性羅列民眾申辦資訊及應備證件。 3. 提供為民服務諮詢及常見問題集(Q&A、FAQ、範例)。 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。 	本局各科室
(四) 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。		<ol style="list-style-type: none"> 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，確保服務人員能夠親切、主動的提供服務。並適時辦理研習，提升專業能力以勝任服務工作。 2. 提升電話服務品質，強化服務人員回應民眾詢問的「回應品質」及「正確率」，完成「一次告知」服務，並訂定本局禮貌實施計畫，定期進行電話禮貌測試之調查，以維持服務品質。 3. 機關網站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。並增加民眾查詢便利性。例如：建置視障按摩網站，提供民眾查詢本市各視障按摩據點，並設有回饋功能，了解民眾使用後滿意度。 4. 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、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。 5. 每年至少辦理洽公環境設備檢查1次，適時更新改善，以維護設施。 6. 設置樓層指示牌，便於民眾洽公。 	1. 秘書室
(五) 因應業務屬性及其服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。		<ol style="list-style-type: none"> 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。 	本局各科室

		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，藉由參獎自我努力及學習。	
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。	1. 建置民眾參與多元管道，民眾建言透過首長信箱、座談會、公聽會等多元管道參與。 2. 利用網站共用平台區、臉書、Line 社群等方式邀請民間針對勞動議題協力合作。	本局各科室
	(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。	1. 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。 2. 善用陳情系統進行回覆時限等相關數據統計分析，據以創新改善服務。	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，善用傳統、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，做為創新改善依據。	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. 辦理座談會，將民眾意見納入施政參考。例如：定期辦理「與本市身障社團有約會議」，與身障朋友或意見領袖面對面交流，蒐集民眾對政策的建議。 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。	設置單一服務窗口(例如：民眾勞動法令服務台、外國人諮詢服務中心、職災勞工)，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，例如：服務聯絡、申辦及查詢等服務及相關屬性，方便民眾使用。 2. 強化線上申辦項目，提高使用線上服務案件成長率。 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	本局各科室

		區，方便民眾下載使用。	
	(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. 持續優化局開發之手機 APP 功能，加強跨機關合作，提供便民服務資訊平臺。 2. 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。	本局各科室
	(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。	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、機電等設備等)，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. 善用在地社會資源，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、官網提供服務資訊等。	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「高雄市政府開放資料平臺」，方便各界運用。	本局各科室

		3. 局網（中、英文或多語）資料應定期更新（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。	
	(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、臉書、首長信箱等管道，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. 透過官方臉書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

	<p>(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。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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，改善工作環境。 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>本局各科室</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。