

高雄市政府勞工局

111 年度提升服務執行計畫

壹、計畫依據

- 一、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。
- 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	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。	本局各科室

	處理的正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。	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)。	
	(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。	<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. 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，方便民眾查閱運用。 3. 提供為民服務諮詢及常見問題集(Q&A、FAQ、申請書表範例等)。 3. 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
	(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。	<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，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。 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。 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。 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，試辦「便民一路通」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。 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。 	秘書室
	(四) 因應業務屬性與服務特性差	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、	本局各科室

	異,汲取創新趨勢,投入品質改善,發展優質服務。	公私協力,持續創新服務。 4. 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。	
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、Lin 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. 針對民眾經常詢問之案件,彙整後回饋轉化為「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會議」,與身障朋友或意見領袖面對面交流,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	本局各科室

		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。	
	(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. 持續優化本局開發之手機 APP 功能，加強跨機關合作，提供便民服務資訊平台。 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、服務資訊之遞送媒介。	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	本局各科室

		<p>文書格式。</p> <p>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。</p> <p>3. 定期更新本局局網（中、英文或多語）資料（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。</p>	
	(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。	<p>1. 適時檢討及調整業務執行方式，朝便民的方向推動。</p> <p>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。</p>	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。	<p>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。</p> <p>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。</p>	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。	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>3. 透過本局臉書，即時宣導法令政策及互動回應民眾需求。</p> <p>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。</p>	本局各科室

	<p>(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。</p>	<p>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。</p>	<p>本局各科室</p>
	<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。 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>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。