

高雄市政府公務人力發展中心115年度提升服務工作計畫

壹、計畫依據

「高雄市政府提升服務實施計畫」

貳、計畫目標

- 一、契合市政發展願景，建構為民服務核心訓練體系，強化公務人員專業知能，營造優質學習與創新文化，追求卓越辦訓品質認證，進而提升市政服務效能。
- 二、提供更具互動性、人性化與友善數位學習環境，透過數位課程品質加值，提高服務效率及品質。
- 三、透過民間資源、社會創新及開放社群協作等策略解決公共服務問題。

參、實施對象：

本中心教務組、學務組、研究組及總務組。

肆、計畫內容

工作要項	工作重點	業務單位
<p>一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化</p>	<p>(一) 以 TTQS 為核心訓練架構，建構制度化、標準化的教育訓練程序，確保訓練品質持續改善及優化。</p> <p>(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</p>	<p>1. 為完備本中心訓練服務項目並強化服務特性差異化，本中心導入人才發展品質管理系統 (TTQS) 為核心訓練架構，採用 PDDRO 訓練迴圈，透過 TTQS 評核機制與外部專家諮詢輔導，建構制度化、標準化且具持續改善機制之教育訓練管理體系，全面強化訓練規劃、執行與成效評估，確保培訓品質一致性，使訓練成果對應市政發展與施政需求，落實訓練品質管理與服務效能之雙軌精進。</p> <p>2. 數位課程部分：</p> <p>(1) 深化智慧科技應用與數位服務知能培力：運用 AI 創新功能與設計思維，持續推動 AI 工作實務應用系列課程，並深化 AI 實務應用，並結合「科技高雄」政策方向，規劃 AI 醫</p>

工作要項		工作重點	業務單位
	確性，並適時檢討改進流程與作業方式。	<p>療等前瞻課程，促進智慧科技於公共服務場域之落地與創新。</p> <p>(2)建構多元共融 (DEI) 職場，厚植社會情緒價值：積極響應友善職場趨勢，從傳統的防治宣導升級為「社會情緒價值 (SEI)」與「職場共融」之探討。除落實最新法規（如職場霸凌防治新制、性騷擾防治）外，更重視同仁的心理韌性與自我療癒，透過自我情緒管理及森心療癒課程，促進組織內部的群理解與心理健康，打造多元、公平、共融 (DEI) 的公務環境。</p> <p>(3)掌握社會脈動趨勢，提升通識與防災職能：針對高齡化社會發展與永續趨勢，建立全方位通識培力體系，規劃涵蓋生態保育、防災意識及高齡社會照護之通識數位課程，讓每一位公務同仁都能成為推動城市韌性的關鍵種子。</p>	
二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	依 Kirkpatrick 訓練評估四層次模型，建置 115 年訓練成效評估機制，系統性蒐集各班期之學習與成效資料，作為訓練管理及課程優化之依據，以確保訓練內容貼近學員與機關需求。	依 Kirkpatrick 訓練評估四層次模型，訂定「115 年訓練效益評估工具與實施方式」，於課前、課中及課後分別蒐集學員反應、學習成效、行為改變及組織成果等指標，經系統性彙整與分析後，納入課程檢討與調整機制，作為教學優化、訓練成效追蹤及支援 TTQS 訓練品質管理之依據。	教務組

工作要項		工作重點	業務單位
<p>三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度</p>	<p>(一) 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。</p> <p>(二) 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。</p>	<p>1. 掌握前瞻社會變遷及科技發展趨勢，邀請各領域專家分享新知，培育公務同仁具備 AI 應用能力及數位服務創新作法，轉化思維模式，激發創新能量，提供市民高效能和便捷公共服務。</p> <p>2. 進行「學員報名暨課程資訊管理系統」維護暨功能提升，依照使用建議及問題反映，持續更新、提升使用功能及符合資安相關需求，讓使用者具有更佳的操作介面及便利學員了解課程資訊、報名狀況及相關講義下載，以提升資訊安全。</p>	<p>教務組</p> <p>學務組</p>
<p>四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用(服務零落差)</p>	<p>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。</p>	<p>1. 規劃符合在地需求之可及性學習資源，採取跨部門合作設置訓練據點，並善用遠距教學方式，全面充實公務同仁所需核心能力，強化專業知能，精進服務品質，提升政府施政效能。</p> <p>2. 為縮減偏遠地區數位落差，增進機關使用數位學習機會，並推廣數位課程，提供結合市府主要推動相關政策之數位課程，放置於雲端下載區，並上架至「港都 e 學苑」數位學習平臺，供本府機關、學校利用，並發展全面行動化數位學習課程，推動學習零落差。</p>	<p>教務組</p> <p>研究組</p>
<p>五、開放政府透明治理，優化機關管理創新</p>	<p>建構友善安全資料開放環境，落實資料公開透明，便利</p>	<p>公開本府「公務人力發展計畫」及「港都 e 學苑」網路課程清單於「高雄市政府開放資料平臺」及本中心網站，方便</p>	<p>教務組</p> <p>研究組</p>

工作要項		工作重點	業務單位
	共享創新應用。	本府同仁參與精進專業職能及提供各界參考運用，落實開放政府。	
六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 運用志工服務，建立本中心班期訓練工作服務資源，協助本中心開辦相關課程學員服務事宜，推動公務人力資源夥伴關係。 2. 與義守大學合作出版「政策與人力管理」期刊，以進行公共政策與人力管理的研究，進而作為問題解決之參考。 	學務組 研究組

伍、 推動及管考

本計畫配合市府研考會查核及市府人事處考核、查訪與輔導，並由各組自行針對各工作重點隨時檢視及改進。

陸、 本計畫如有未盡事宜，得依實際需要隨時修正或補充。