

高雄市政府勞工局博愛職業技能訓練中心

107 年度提升服務工作計畫

壹、依據

一、高雄市政府 107 年 1 月 29 日高市府研發字第 10730149200 號函頒之「高雄市政府 107 年度提升服務實施計畫」。

二、行政院函頒「政府服務躍升方案」及國家發展委員會「第 2 屆政府服務獎評獎實施計畫」。

貳、目標

一、公平共享：

(一)以身心障礙者觀點為核心的服務遞送方式，連結各項資源，提供適性的職業重建服務。

(二)以身心障礙者服務觀點，推動跨機關服務整合，強調由受惠者或服務對象的全程角度來規劃，透過跨機關間服務流程整合，單一窗口受理派案、諮詢等服務，在友善、便民、可信賴的基礎上，提供身心障礙者全程職重服務。

二、參與合作：

(一)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。

(二)深化社會關懷與弱勢族群的思維，整合民間資源及善用民力機制傳輸政府服務。

三、開放透明：

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。

肆、計畫內容：

工 作	要 項	工 作 重 點	業 務 單 位
一、完備基礎服務項目，注	(一)訂定機關年度提升服務品質	依據行政院「政府服務躍升方案」及本實施計畫訂定機關執行計	行政課

重服務特性 差異化。	工作計畫，具體規劃為民服務工作。	畫，公佈於機關網站及服務場所。	
	(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。	1. 服務人員專業能力 應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。	行政課 教務課 輔導課
		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。	行政課 教務課 輔導課
		3. 訂立標準作業程序/SOP 訂立標準作業程序，包括流程說明及流程圖與核辦時限，登載於機關服務場所或網站，提供民眾申辦時參閱。	教務課 輔導課
	(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。	1. 一次完整服務 建置「職業重建個案管理服務窗口」，提供身心障礙者適性服務，並連結各項職業重建資源，並辦理各項課程研習，提升職業重建人員專業知能。	輔導課
		2. 服務問題系統化 提供為民服務諮詢及常見問題集(Q&A、FAQ、範例)。	教務課 輔導課 行政課
		3. 公布標準作業流程 於服務場所及機關網站(頁)提供服務資訊及標準作業流程，並主動告知申請人處理程序及辦理期限。	教務課 輔導課
		4. 申辦多元化查詢管道 提供受理案件多元查詢管道(包	教務課 輔導課

		含現場、電話、行動裝置、網路，案件公告、電子看板，或提供收件收據 QR code，方便民眾以行動載具查詢。	
		5. 身障幸福就業 APP 積極維護身障幸福就業 APP，在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，公開所有民眾的申辦進度或退件原因，供民眾查詢，以示公平。	行政課 教務課 輔導課
		6. 逾期主動告知服務 主動提供申請人收件確認訊息，若案件處理超過標準作業時間應主動告知申請人，並提供逾期主動告知服務：告知申請人逾期原因、辦理情形，預計完成時間。	教務課 輔導課
	(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。	1. 臨櫃主動引導服務 主動招呼臨櫃民眾提供服務，協助備齊所需證件或進行預審，並引導至正確櫃台完成申辦程序。	教務課
		2. 檢覈服務行為友善性 不定期辦理一般性業務或專案的「服務滿意度調查」及「電話服務品質及禮貌測試」，分析結果並據以改善。	行政課 教務課
		3. 服務設施合宜程度 以友善環境方式規劃節能洽公環境及便捷服務動線，並進行辦公廳舍綠化。 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、簡便繳(退)費、雙語標示、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。	行政課
		4. 網站使用便利性	行政課

		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。	
	(五)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。	1. 強化科技運用能力 善用資通訊科技，發展公共服務物聯網，或運用大數據分析、人工智慧、AR/VR、行動支付等工具，提升服務量能。	行政課 教務課 輔導課
		2. 鼓勵創新研究 鼓勵同仁推動創新提案、研究運用、智慧治理，獎勵績優績效個案。	行政課 教務課 輔導課
		3. 進行標竿學習 鼓勵向海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。	行政課 教務課 輔導課
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 建置民眾建言多元管道，包含「與民有約」、首長信箱、民調、隨案問卷調查、座談會、公聽會、公共論壇、公民參與。	行政課 教務課 輔導課
		2. 善用群眾外包或社會資源 利用民間網路社群資源或既有實體部門，邀請合作，針對公共議題協力合作。	教務課 輔導課
	(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. 輿情回應機制 針對民眾意見、抱怨及新聞輿情，設有相關的回應機制，妥善因應掌握回應時效。並針對處理結果進行滿意度調查，分析檢討改進，進而產出新的服務措施。	行政課 教務課 輔導課
		2. 常見問題集 (FAQ)	行政課

		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。	教務課 輔導課
		3. 大數據分析 善用滿意度調查或陳情系統進行陳情型態、地域分佈、回覆時限、滿意度…等相關數據統計分析，做為未來改善之參考。	行政課 教務課 輔導課
	(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。	1. 分眾滿意度調查 機關應根據服務對象及類型的不同，設計與執行合適之一般性或專案性之滿意度調查，以瞭解民眾對機關及各項服務措施的感受。	行政課 教務課 輔導課
		2. 民調要符合信度及效度 機關有效設計執行滿意度調查時，應符合調查的信度及效度，包括抽樣方法、樣本數代表性、調查結果的分析等。	行政課 教務課 輔導課
		3. 滿意度調查結果回饋業務 機關服務滿意度調查主要瞭解民眾對服務的感受，應將滿意度調查結果進行檢討與改善，回饋於業務，持續精進。	行政課 教務課 輔導課
		4. 機關內部滿意度調查 機關內部同仁滿意度是影響組織發展及服務品質提升的關鍵，機關應針對內部同仁進行滿意度調查。	行政課
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。	1. 全功能化單一窗口 建置「職業重建個案管理服務窗口」，提供身心障礙者適性服務，並連結各項職業重建資源，並辦理各項課程研習，提升職業重建人員專業知能。	輔導課
		2. 客製化行動單一窗口 考量業務發展需求及個資維護安全，設置 API 服務界面推動客製	教務課 輔導課

		化、行動化服務。	
(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. 線上申辦服務	強化身障幸福就業 APP，宣導民眾利用線上申辦服務，例如：申請求職求才、索取簡章等服務，方便民眾使用。	行政課 教務課 輔導課
	2. 提供外語線上申辦服務	機關有涉及外籍人士申辦業務者，得視服務對象需求，適時提供外語線上申辦服務。	行政課 教務課 輔導課
	3. 逐年擴展線上服務項目	機關應逐年增加線上申辦項目，提高使用線上服務案件成長率，並廣為宣導，鼓勵民眾和公務人員使用。	行政課 教務課 輔導課
	4. 行動化主題服務網頁	機關已發展之線上服務項目及行動化主題服務網頁，可連結至市府網站各區：「貼心 e 服務」、「資料開放平台」或其他主題網頁專區，方便民眾下載使用。	行政課 教務課 輔導課
(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. 本府跨機關便民服務資訊平臺	強化本府「跨機關便民服務資訊平臺」及「跨機關便民服務線上申辦系統」功能，擴增使用機關數及服務項目，朝免附書證(紙本)、簡化流程便捷服務方向推動。	行政課 教務課 輔導課
	2 提升跨域整合服務	積極推動跨縣市、跨部門、跨領域的整合服務，減少民眾的往返奔波。	行政課 教務課 輔導課
	3. 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。	行政課
	4. 設置主題專區	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	行政課 教務課 輔導課

		題資訊，例如：與青年就業、扶助有關的「青年展翅高飛平台」，或是性別主流化專區…等。	
	(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。	1. 多元網路參與管道 機關應提供多元的網路參與管道，如留言板、民意論壇、網路投票、民意調查等，供民眾反映意見。另亦應善用 Web 2.0 網路社群（如 Facebook、YouTube、Twitter、LINE 等），觀測重要市政輿情趨勢。	行政課 教務課 輔導課
		2. 市府網站 Web2.0 專區 將市府與民眾互動式電子參與途徑 (Web2.0 網路社群、App、Facebook) 及查詢服務聯結至「高雄市政府全球資訊網」中心網站，提供民眾友善網路溝通環境。	行政課
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. 分眾服務設施 機關應審酌業務狀況及內、外部顧客需求，重視性別平等及友善國際環境營造，提供銀髮族、外籍人士、新住民…等特殊族群合宜服務設施及引導資訊。	行政課
		2. 提供弱勢族群適性服務 針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，提供個別職能養成訓練或職業重建到府、到點服務。	教務課 輔導課
	(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。	善用社會資源延伸服務據點 善用在地社會資源，推動政府服務業務；如社區、民間社團 (NGOs)、便利超商…之通路、據點、人力等資源，協助政府服務訊息擴散或申辦服務。	教務課 輔導課

	(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。	行動市政服務 考量遠距民眾需求,以數位科技提供遠距服務,例如:提供視訊、Skype、網路行動系統…等。	教務課 輔導課
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. 服務資訊主動公開 機關應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,機關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。	行政課 教務課 輔導課
		2. 政府資料開放 機關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。市府各機關的公開資料應上載於「高雄市政府開放資料平臺」,方便各界運用。	行政課
		3. 網站資料連結正確性 機關應訂定網站、網頁(中、英文或多語)資料定期更新規定(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。	行政課 教務課 輔導課
		4. 無障礙網站認證 機關網站需符合「身心障礙者權益保障法」之要求,並取得認證標章。	行政課
	(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	1. 公民參與 與民眾悠關的重大議題,應適時運用多元管道導入民眾意見,如透過公民參與、公眾論壇、工作坊、i-voting…等方式,廣邀民眾	行政課 教務課 輔導課

	對話交流。	參與。	
		2. 民眾參與虛實並用 可透過實體程序或運用行政院「提點子」公共政策網路參與平台提供民眾與與管道。	行政課 教務課 輔導課
	(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. 落實分層負責，簡政便民 適時檢討及調整分層負責明細表，朝減章、減紙、便民又便官的方向推動。	行政課 教務課 輔導課
		2. 導入智慧城市治理 運用物聯網或師法工業 4.0 精神導入公共服務 4.0，創造市政加值、強化智慧流程治理。	行政課 教務課 輔導課
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。	對於(服務措施或專案)關鍵問題，透過媒體、社群網站等多元管道蒐集服務對象意見，並妥適運用分析工具釐清問題，分析瞭解和當前社經發展趨勢或重大關鍵議題的關聯性，及對民眾或利害關係者的重要性等。	行政課 教務課 輔導課
	(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. 運用線上服務系統 提供身心障礙者免出門「線上報名系統」、身障幸福就業 APP 提供線上徵才求才及索取簡章，利用資訊網絡管道提供民眾便利、彈性服務。	行政課 教務課 輔導課
		2. 雲端應用服務 運用雲端科技，提供民眾不限場域、時間、設施的服務。	行政課 教務課 輔導課
		3. 智慧辦公 以行動服務、物聯網智慧性系統或運用 Web2.0，強化公務服務、決策支援及資料互聯的智慧辦公，提升行政效率。	行政課 教務課 輔導課
	(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	1. 結合社會資源 如運用志工服務，整合民間團體與建立社區夥伴關係，或透過公私協力、異業結盟、群眾智慧等	教務課 輔導課

	<p>策略，務實解決服務或公共問題。</p>	<p>方式，推動公共服務。</p> <p>2. 善用群眾智慧 透過多元網路參與管道，匯集群眾智慧，參與精進服務措施；由民眾提出意見構想選擇後，再由政府落實。</p>	<p>行政課 教務課 輔導課</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>	<p>1. 外部效益 (1)機關本身必需要產出更好、更有效率、更便利的服務。 (2)對於機關以外有成本降低(或收入增加)、人力減少、物力減少的效果。 (3)創造政府及機關正面形象，或社會正面影響與價值。</p>	<p>行政課 教務課 輔導課</p>
		<p>2. 內部效益 包括同仁在組織內部整合、標竿學習、ICT 技能的運用、公帑節省、成功範例的擴展運用。 (1)機關內部的人力、物力、時間等服務成本降低。 (2)機關內部的工作士氣、配合度、協調性的提升。 (3)其他具體內部效益。</p>	<p>行政課 教務課 輔導課</p>
		<p>3. 成本合理性 應考量受益或使用該項服務民眾人數的多寡、受益程度與成本是否合理。如不符合成本效益，但在考量社會公平正義價值下，政府有責任提供該項服務，可作為服務策略選擇的例外原則。</p>	<p>教務課 輔導課</p>
		<p>4. 服務持續性及擴散性 要能持續性推動，而非一次性的作為，並具有其他機關移植服務的可行性及擴散性。</p>	<p>行政課 教務課 輔導課</p>

伍、推動與管制

一、平時及不定期查核：各課應依據所訂執行計畫自行實施內部督導、稽核，或實施不定期查核，適時檢討改進以提升服務品質。

二、年度考核：

(一)配合高雄市政府辦理年度服務品質獎評獎及勞工局之考核、訪查與輔導期程，各課將實施成果及績效彙整受考。

(二)依本執行計畫鼓勵同仁積極投入提升服務品質工作，執行情形作為年終考核之依據。