

# 高雄市政府勞工局博愛職業技能訓練中心

## 108 年度提升服務工作計畫

### 壹、依據

- 一、高雄市政府 108 年 3 月 12 日高市府研發字第 10830173300 號頒之「高雄市政府 108 年度提升服務實施計畫」。
- 二、行政院「政府服務躍升方案」及國發會「政府服務獎評獎實施計畫」評核項目研訂。

### 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
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

訂定「提升服務計畫」	訂定機關年度提升服務品質工作計畫，具體規劃為民服務工作。	依據行政院「政府服務躍升方案」及本實施計畫訂定機關執行計畫，公佈於機關網站及服務場所。	行政課
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。	<b>1. 訂立標準作業程序/SOP</b> 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
		<b>2. 簡政便民服務</b> 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
	(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。	<b>1. 公布標準作業流程</b> 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
		<b>2. 服務問題系統化</b> 提供為民服務諮詢及常見問題集(Q&A、FAQ、範例)。	行政課 教務課 輔導課
		<b>3. 申辦多元化查詢管道</b> 提供受理案件多元查詢管道(包含現場、電話、行動裝置、網路等)，方便民眾查詢。	教務課 輔導課
		<b>4. 逾期主動告知服務</b> 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
	(三)注重服務人員的禮貌態度，	<b>1. 臨櫃主動引導服務</b> 主動招呼臨櫃民眾提供服務，協	教務課

	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。	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。	
		<b>2. 檢覈服務行為友善性</b> 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 輔導課
		<b>3. 服務設施合宜程度</b> 以友善環境方式規劃節能洽公環境及便捷服務動線，並進行辦公廳舍錄化。 充實核心設施或一般設施(例如：單一窗口櫃檯、書表填寫範例、雙語標示、停車空間、等候區、性別或無障礙設施等)。	行政課
		<b>4. 網站使用便利性</b> 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。	行政課
(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。	<b>1. 強化官網運用能力</b> 善用網站流量統計技術蒐集網站數據，做為調整改善網站服務的依據，提升服務量能。	行政課	
	<b>2. 鼓勵創新研究</b> 鼓勵同仁推動創新提案、研究調查運用、智慧治理等措施。	教務課	
	<b>3. 進行標竿學習</b> 鼓勵向海內外績優機關進行標竿學習，並積極參與評獎，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. <b>建置民眾參與多元管道</b> 建置民眾建言多元管道，包含首長信箱、問卷調查、座談會、公共論壇、公民參與。	行政課 教務課 輔導課
		2. <b>善用群眾外包或社會資源</b> 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. <b>輿情回應機制</b> 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. <b>常見問題集 (FAQ)</b> 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。	行政課 教務課 輔導課
		3. <b>大數據分析</b> 善用網站流量儀表板、研究調查、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. <b>分眾滿意度調查</b> 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. <b>滿意度調查結果回饋業務</b> 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
		1. <b>建置民眾參與多元管道</b>	行政課 教務課

	(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	建置民眾建言多元管道，包含首長信箱、問卷調查、座談會、公共論壇、公民參與。	輔導課
		<b>2. 輿情回應機制</b> 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
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。	<b>全功能化單一窗口</b> 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
	(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。	<b>加強線上申辦服務</b> 強化中心官網服務，提供線上求職求才服務及職業訓練招生簡章下載，方便民眾使用。	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。	<b>1. 提升跨域整合服務</b> 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
		<b>2. 設置主題專區</b> 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：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。	行政課
(四)關注社經發展新趨勢，運用創新策略，持續精進服務遞	<b>1. 多元網路參與管道</b> 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	行政課 教務課 輔導課	

	送過程及作法，提升服務效能。	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。	
		<b>2. 輿情回應機制</b> 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
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。	<b>1. 分眾服務設施</b> 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
		<b>2. 提供弱勢族群適性服務</b> 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。	<b>善用社會資源延伸服務據點</b> 善用地社社會資源，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。	<b>增進服務可及性</b> 針對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
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	<b>1. 服務資訊主動公開</b> 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	行政課 教務課 輔導課

	利共享創新應用。	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。	
		<b>2. 政府資料開放</b> 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
		<b>3. 網站資料連結正確性</b> 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
		<b>4. 無障礙網站認證</b> 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，強化政策溝通及對話交流。	<b>公民參與</b> 推動職業重建服務時，應適時運用多元管道導入民眾意見，如透過座談會、說明會等方式，以增進對話，瞭解民眾需求。	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。	<b>落實分層負責，簡政便民</b> 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
六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻	(一)主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為	<b>善用數據及調查分析</b> 透過多元管道蒐集服務對象意見後，妥適運用系統數據及研究調	教務課 輔導課

服務	因應。	查成果，釐清界定服務上遭遇之困境，以精確解決服務問題。	
	(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。	<b>善用線上服務</b> 中心網站提供線上求職求才及職訓簡章下載服務，利用資訊網路管道提供民眾便利、彈性服務。	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策略，務實解決服務或公共問題。	<b>跨域整合與結合社會資源</b> 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、群眾智慧等方式，推動公共服務。	教務課 輔導課
	(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。	<b>服務持續性及擴散性</b> 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。	行政課 教務課 輔導課

## 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政府服務獎推薦及勞工局之考核、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。