

高雄市政府勞工局博愛職業技能訓練中心

105 年度提升服務品質工作計畫

壹、依據

- 一、行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函頒「政府服務創新精進方案」。
- 二、高雄市政府 105 年 1 月 18 日高市府研發字第 10530055600 號函暨高雄市政府勞工局 105 年 1 月 21 日高市勞秘字第 10530536300 號函辦理。

貳、目標

一、整合性服務：

- (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、創意性服務：

- (一)以身心障礙者為中心，依據障別及實際需求，提供個別化服務。
- (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、資訊化服務：

- (一)以電子化政府的虛擬網路服務型態，提供民眾可近性之服務措施。
- (二)行政服務資訊透明化，服務資訊主動通知，服務流程全程控管追蹤。

參、實施對象：高雄市政府勞工局博愛職業技能訓練中心。

肆、實施期程：105 年 1 月 1 日至 12 月 31 日。

伍、計畫內容：

實施要項	工作重點	工作(推動)方法	主(協)辦單位
一、提升服務品質，深化服務績效。	(一)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。	依業務特性、顧客需求及年度重點工作，研訂工作計畫，公佈於機關網站及服務場所。	教務課 輔導課 行政課
	(二)考量民眾洽公之便利性及實用性，合宜改造服務場所，合理充實更新服務設施。	1. 營造友善節能洽公環境，規劃妥適便捷服務動線。充實「核心設施」、「一般設施」(申辦動線、書表填寫範例、多語標示、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」。設置各項行政設備及輔助文件(具)時，考量「環境友善行為」因素，彰顯環保作為。	教務課 輔導課 行政課
		2. 鼓勵依「行政院及所屬各機關(構)辦理無線上網服務永續發展作業原則」提供(i-Taiwan免費上網)服務，並考量分眾顧客需求，App、FaceBook、LINE、QR code 申辦或查詢服務。	行政課
		3. 每年至少辦理洽公環境設備檢查及使用者滿意度調查 1 次，適時更新改善。	教務課 輔導課 行政課
	(三)建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象，主動協助民眾申辦、導引服務，並提供業務諮詢。	1. 注重服務人員的態度、行為及專業知識，親切、主動地服務民眾；並適時辦理研習，精進專業能力以勝任服務工作。	教務課 輔導課 行政課
		2. 於臨櫃服務洽公場所主動招呼民眾提供諮詢服務(協助備齊所需證件或預審、告知申辦流程)，並引導至正確櫃台完成申辦程序。	教務課 輔導課 行政課
		3. 提升民眾臨櫃或電話諮詢「正確性」、「一次完整告知」之專業能力，避免讓民眾多次洽詢申辦。	教務課 輔導課 行政課

		4. 提供業務「Q&A」及「電話服務品質及禮貌測試」。	行政課 教務課 輔導課
	(四)善用傳播媒體及公聽會、說明會、村里民大會等公眾場合，針對服務對象及業務特性擬定行銷策略，宣導政府施政措施及執行成效。	1. 施政宣導應著重「精準行銷」及「分眾行銷」，依據服務對象之不同，運用多元化的行銷方式，行銷適當的內容。	教務課 輔導課 行政課
		2. 自行辦理或運用社會資源，善用以下各項管道進行行銷執行方式，以節省成本及提升行銷有效性。 (1)大型活動或社區集會活動。 (2)運用多元傳播媒體(包含文宣、電子、影音等)，如在地廣播電台、電視台等、大眾傳播媒體傳遞政府服務資訊。 (3)善用政府入口網站、機關網站(活動訊息、便民服務)、社群網站、APP、QR code…等資通訊設施，結合行動載具迅速傳遞擴散。 (4)運用公、私部門服務據點(如便利超商、交通轉運站、觀光服務據點、各類型商家…)強化行銷成效。	行政課 教務課 輔導課
	(五)聯合企業、社會團體辦理或主動參與各項公益事務，擴散政府服務訊息及功能。	善用社區、民間社團(NGOs)通路、據點、人力及各項資源，補強政府行銷資源之不足，協助政府服務訊息擴散。	教務課 輔導課 行政課
二、便捷服務程序，確保流程透明	(一)設置全功能櫃台，提供單一窗口服務，促進機關內部橫向連繫，加強櫃台人員處理各項申	1. 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。	教務課 輔導課 行政課
		2. 建立多元受理民眾案件服務模	教務課

	辦案件知能，均 衡各櫃台承辦 業務，縮短民眾 等候時間。	式，使身心障礙者更便於接受 各項職業重建服務。	輔導課 行政課
	(二)澈底診斷簡化 作業流程、辦理 時限、申請書表 等，訂定明確作 業程序及量化 服務指標，建立 標準作業規範。	1. 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。	教務課 輔導課 行政課
		2. 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 行政課
	(三)檢討申辦案件 應附繳書證謄 本之必要性，並 予以減量；配合 推動電子謄本 政策，提高申辦 案件相關資料 查驗使用電子 謄本認證之比 例。	1. 利用跨機關電子閘門或資訊共 享平台系統協助查詢及驗證資 料，減少檢附之書表或證件等 書面資料。	教務課 輔導課 行政課
		2. 提供「退件一次告知單」方便 民眾補件，減少申辦過程補件 次數。	教務課 輔導課 行政課
	(四)公開各項服務 標準作業程序 資訊，提供民眾 瞭解案件處理 流程。	1. 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 行政課
		2. 提供受理案件多元查詢管道， 包含現場、電話、網路，案件 公告或看板，方便民眾使用。	行政課 教務課 輔導課
		3. 核辦案件超過標準作業時間 時，應主動告知申請人逾期原 因、辦理情形，預計完成時間。	行政課 教務課 輔導課
三、探查民意趨 勢，建立顧	(一)建立民眾抱怨 處理機制，提供	1. 依照高雄市政府及所屬機關處 理人民陳情案件要點，建立民	行政課 教務課

客關係	即時、有效之處理方式，減少處理時間成本，降低顧客抱怨頻率。	眾意見反映處理機制及陳情案件，訂定處理時效。	輔導課
		2. 提供受理案件流程查詢管道，方便民眾使用。	行政課 教務課 輔導課
	(二)廣開民眾建言管道，鼓勵民眾提供建言；重視民眾興革建議及陳情案件，確實依據有關規定，審慎、迅速、正確地處理問題。	1. 建置民眾建言多元管道（包含中心信箱、隨案問卷調查、座談會，作為政策賡續執行或修正之參考。	教務課 輔導課 行政課
		2. 訂定民眾建議意見(含新聞輿情)處理機制及標準作業程序，或提供協談會商方式，檢討改善不合時宜作法。	行政課 教務課 輔導課
	(三)建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制及標準作業程序，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。	1. 應針對民眾意見、抱怨與新聞輿情妥善回應並追蹤處理情形。	教務課 輔導課 行政課
		2. 依據「高雄市政府所屬各機關危機事件新聞處理作業規定」須掌握即時正確資訊，迅速研析並提供媒體適時發布，以利市民瞭解。	教務課 輔導課 行政課
	(四)有系統地建立「常見問題集」(FAQ)管理機制，轉換民眾意見成為服務政策或措施；或透過民眾需求調查規劃服務政策或措施。	機關自行管理「常見問題集」(FAQ)，將民眾意見及回應內容，有系統整理，置於機關網站。並透過其回饋意見轉化為政策改進依據或施政參考。	行政課 教務課 輔導課
	(五)辦理民眾意見調查，分析調查結果，改進服務缺失；強化問卷內容及測量方式之設計及評價結果分析；研	有效設計適合機關或專案之滿意度調查表(或問卷)及調查頻率。作為持續提升或改善服務參考。	教務課 輔導課 行政課

	析滿意度趨勢，供改進服務之參考。		
四、豐富服務資訊，促進網路溝通	(一)主動規劃公開機關基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施及預決算情形等重要資訊。提供之資訊內容需正確連結並即時更新。	1. 依據「政府資訊公開法」第 7 條規定，將應主動公開政府資訊，置於網站「主動公開資訊」專區，包含機關基本資料、自治法規、核心政策、執行計畫、服務措施、常見問題集、活動訊息、文宣品、出版品等其他與民眾相關之重要資訊。	教務課 輔導課 行政課
		2. 機關應積極維護網站資訊內容正確性，網站(頁)之連結須有效且正確，引用他人資料要標明來源出處或版權，並提供連結。訂定網站(頁)資料定期更新規定，並確實即時更新。	教務課 輔導課 行政課
		3. 機關網站需符合「身心障礙者權益保障法」第 52 條之 2 要求，取得認證標章。	教務課 輔導課 行政課
	(二)機關網站或網頁設計應符合國際評比。網站(頁)資訊檢索應規劃提供多樣性檢索方式；並遵循相關規範標示電子資料，提供分類檢索服務。	1. 機關網站應依「政府版型與管理規範」規劃設置，逐步增加行動版、多元語言功能，並發展行動化服務。	教務課 輔導課 行政課
		2. 機關網站應依據「行政機關電子資料流通實施要點」及「行政機關電子資料詮釋資料及分類檢索規範」規定，提供分類檢索服務(包括功能說明、範例、找不到資訊時建議)。分頁方式檢索資料過多時，檢索結果可依相似程度、時間、主題等方式排列。	教務課 輔導課 行政課
	(三)廣續推動網站(線上)申辦業務及服務項目，提供完整申辦資訊及安全	1. 提供身心障礙者免出門「線上報名系統」，逐年提高線上報名案件系統使用率。	教務課 輔導課 行政課
		2. 配合電子化政府政策優先發展能提供多數服務對象取用之線	教務課 輔導課

	<p>申辦認證，並規劃新增申辦項目，提高線上申辦使用率。</p>	<p>上服務：包含主動提醒、引導申辦、表單下載、服務申辦、報名結果通知等服務。</p>	<p>行政課</p>
		<p>3. 機關已發展之線上服務項目及行動化主題服務網頁，可連結至市府網站以下專區：「APPS」、「社群網站」、「高雄即時通」、「影音專區」、「貼心e服務」或其他主題網頁專區，方便民眾下載使用。</p>	<p>教務課 輔導課 行政課</p>
<p>五、創新服務方式，整合服務資源</p>	<p>(一) 強調主動檢討，發掘服務遞送過程及提供方式之問題，運用法令與流程檢討再造、民間資源引進、資訊科技應用等有效率的工具，規劃創新性、整合性的措施以解決服務問題。</p>	<p>1. 不出門能辦大小事： 善用資通訊科技，持續創新多元服務管道，提供單一窗口服務，協助民眾在行動載具上可快速取得政府服務。</p>	<p>教務課 輔導課 行政課</p>
		<p>2. 臨櫃服務一次OK： 落實一處收件全程服務，主動檢討服務流程，突破機關或單位間的隔閡，以跨機關垂直或水平整合等方式，提供民眾更便捷的服務。</p>	<p>教務課 輔導課 行政課</p>
		<p>3. 主動關心服務到家： 現場受理連線申辦，透過網路及行動載具，由第一線人員主動到府服務。</p>	<p>教務課 輔導課 行政課</p>
	<p>(二) 檢討現有為民服務工作廣度、深度，並主動協調整合性質重複或相關聯服務工作，針對民眾需求，重新規劃設計有創意之加值服務。</p>	<p>1. 規劃有價值的創新服務，運用跨機關整合、服務流程簡化、服務項目改造、服務方法創新或服務評價回饋等，提升實質服務效益。</p>	<p>教務課 輔導課 行政課</p>
		<p>2. 以身心障礙者重返職場為出發點，建構個案管理、職業輔導評量、職業訓練、職務再設計、就業服務等職業重建服務，主動尋求跨部門及跨機關合作，提供一站式受理整合流程之服務為目標。</p>	<p>教務課 輔導課 行政課</p>
	<p>(三) 著眼於服務產</p>	<p>1. 考量社會公平正義，規劃有價</p>	<p>教務課</p>

	出之目的與結果，力求有價值之創新服務型態與方式多元化，以較少的成本得到更好的服務品質，體現社會正義或公共價值。	值之創新服務，以最少成本投入得到更好的服務品質。	輔導課 行政課
		2. 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、異業結盟等方式(或其他可促進專案服務效能之工具與作法)。	教務課 輔導課 行政課
	(四)鼓勵機關勇於突破現行機關(單位)間之隔閡，從政府服務資源整合及共享角度出發，規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務。	1. 從政府服務資源整合及共享角度出發，鼓勵突破政府機關間之隔閡，強化各單位(機關)橫向聯繫，及垂直服務整合，提升合作關係。	教務課 輔導課 行政課
		2. 資通訊 (ICT) 服務導入：搭配導入 ICT 服務，可有效提升整體便民程度，主要工具及執行方式包括：	
		(1)運用線上服務系統： 以網路方式提供給民眾網路申辦服務，包括服務內容說明、申請書表下載或民眾線上申辦等方式之服務，利用資訊網絡管道提供民眾便利服務。	教務課 輔導課 行政課
		(2)運用辦公室自動化系統： 因應業務服務需求，於機關內部運用行政資訊系統作業，促使內部資訊快速流通與容易取得，提升作業效率。	教務課 輔導課 行政課

陸、管制考核

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。

柒、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或補充之。