

# 高雄市政府勞工局勞動檢查處109年度提升服務工作計畫

## 壹、計畫依據：

- 一、高雄市政府109年1月10日高市府研發字第10930035500號函頒之「高雄市政府109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「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。
- 四、以輔導、協助為前題，提升事業單位安全衛生防災意識，以降低失能傷害發生之頻率，杜絕重大職業災害之發生，保障勞工安全與健康。

## 參、實施對象：本處各單位

## 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」	依據行政院「政府服務躍升方案」及「高雄市政府109年度提升服務實施計畫」訂定機關工作計畫，計畫經審定後公布於本處網站。	秘書室
一、完備 <b>基礎服務</b> 項目，注重服務特性差異化	<b>業務標準作業流程(sop)</b> 訂定申辦案件(臨櫃、電話、網路)標準作業流程(sop)，並公布於本處網站或服務場所，提供民眾申辦時參閱。	各科室
	<b>服務及時、一致性</b> 1. 訂定機關或民眾申辦案件的辦理期限，確保於處理時限內完成。 2. 案件處理超過標準作業期限，主動告知申請人，逾期原因、辦理現況、預計完	各科室

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>成時間。</p> <p>3. 定期追蹤分析案件處理情形，維持服務措施處理的一致性。</p>	
	<p><b>服務人員專業</b></p> <p>1. 注重服務人員專業及態度，熟悉服務流程及相關法規。</p> <p>2. 對於民眾臨櫃或電話諮詢，提供正確、迅速、親切、一次完整告知的精確服務，避免重複洽詢申辦。</p> <p>3. 運用多元管道(網路、研習、觀摩)精進學習，讓服務能力與時俱進。</p>	各科室
	<p><b>檢討流程與作業方式</b></p> <p>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、證明文件、謄本等)。</p> <p>2. 盤點檢討不合時宜法規與管理措施，推動無紙化簡政便民服務。</p>	各科室
<p>(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<b>服務流程透明度</b>。</p>	<p><b>服務資訊公開透明</b></p> <p>於服務場所及本處網站主動公開服務相關資訊，如服務項目、常見問題集(FAQ、Q&amp;A)、窗口資訊、相關法規、標準作業流程、應備表件、書表範例等。</p>	各科室
	<p><b>案件查詢管道</b></p> <p>提供受理案件多元查詢管道(包含現場、電話、網路、行動裝置)，方便民眾以行動載具查詢案件處理進度。或以 email、簡訊主動傳送給申辦人。</p>	各科室
<p>(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，</p>	<p><b>服務設施合宜程度</b></p> <p>1. 規劃節能綠化的洽公環境，妥適便捷的</p>	各科室

工作要項	工作重點	業務單位
<p>建置合宜的服務環境。</p>	<p>服務及申辦動線。</p> <p>2. 提供正確的雙語(或多語)引導標誌，包含服務單位、項目、人員(姓名代理人)、設施及方向引導。</p> <p>3. 設置合宜的服務設施，例如、服務空間規劃、洽公櫃檯、書表填寫範例、輔助性用具(眼鏡、筆等)、等候區、性別或無障礙設施、停車空間等)及其他必要設備或「創意性服務設施」。</p> <p>4. 定期檢視及維護各類設施，以確保安全及使用。</p>	
	<p>網站使用便利性</p> <p>1. 機關網站應以使用者為導向設計。</p> <p>2. 版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。</p> <p>3. 提供多元及便利的資訊檢索服務。</p> <p>4. 網站網頁應以中、英文或多語呈現，並確保網站內容的正確性及有效連結。</p> <p>5. 通過無障礙網站標章認證。</p> <p>6. 匯集相關服務於主題網頁(例 APP 服務、Web 2.0 )，提高使用便捷性。</p> <p>7. 機關或專題網站對外宣傳行銷時，應提供網址 QR Code，方便民眾以行動裝置掃描進入網站。</p> <p>8. 提供(i-Taiwan)或其他免費上網服務。</p>	各科室
	<p>服務行為友善性</p> <p>1. 注重服務人員友善態度，及臨櫃、電話服務禮貌。</p> <p>2. 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。</p>	各科室

工作要項	工作重點	業務單位
	<p><b>民眾臨櫃洽公的便利性</b></p> <p>主動招呼臨櫃民眾提供諮詢服務，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。</p>	各科室
	<p><b>(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></p> <p><b>鼓勵創新，推動社會關懷服務</b></p> <p>鼓勵員工參與市府創新案件，以人為本運用數位科技、公私協力，因應業務屬性推動社會關懷服務。</p>	各科室
<p><b>二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求</b></p>	<p><b>(一)納入民眾參與服務設計</b>或邀請民間協力合作，提供符合民眾需求的服務。</p>	各科室
	<p><b>(二)善用各類意見調查工具</b>與機制，蒐集民眾對服務的需求或建議，適予調整服務措施。</p>	<p>1. 針對民眾提供之意見，設有相關的回應機制，並即時依民眾需求調整改善。</p> <p>2. 蒐集常見問題(Q&amp;A、FAQ)蒐集民眾經常詢問的案件，整理後回饋轉化為「常見問題集」(Q&amp;A 或 FAQ)或資料庫，置於機關網站供民眾參閱。</p>
	<p><b>(三)依據服務特性辦理滿意度調查</b>，瞭解民眾對服務的看法，並據以檢討改善既有措施。</p>	<p><b>服務滿意度調查</b></p> <p>機關應根據服務對象及類型的不同，設計與執行一般性業務或專案之滿意度調查(問卷、現場按鈕、網絡民調)，以瞭解民眾對機關及各項服務措施的評價及意見，並據以改善既有措施。</p> <p>1. 調查項目包含洽公環境、服務禮儀、服務專業性、服務措施等，或內部同仁滿意度調查。</p> <p>2. 建立內部稽核機制，視業務需求辦理滿意度調查，進行檢討與改善。</p>
	<p><b>(四)傾聽民眾意見，積極回應</b>，有效協助民眾解決問題。</p>	<p><b>傾聽回應民眾意見</b></p> <p>1. 強化機關陳情管道、線上即時陳情服務系統功能及FB社群意見，有效處理民眾陳</p>

工作要項	工作重點	業務單位	
	<p>情、抱怨問題。</p> <p>2. 建立輿情回應機制 對民眾陳情(含社群、輿情)意見回應，研訂標準作業流程，並掌握回應時效。</p> <p>3. 完備民眾意見後續追蹤處理機制，例如滿意度調查及檢討改善服務情形，進而產出新的服務措施。</p>		
<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) 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。</p>	<p>1. 適時舉辦研習及教育課程，提升人員跨科室服務專業知能，落實單一窗口全功能服務，提高業務申辦便捷度。</p> <p>2. 運用跨機關電子查驗，取代紙本佐證資料。提升民眾辦理時間及便利性。</p>	<p>各科室</p>
	<p>(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。</p>	<p><b>開發線上申辦服務</b> 針對民眾需求開發線上服務項目，例如：職災通報、特定作業通報等，方便民眾使用。</p> <p><b>強化跨平台通用服務，增加使用意願</b> 持續發展服務網頁，可連結至市府網站各區或勞工安全衛生相關主題網頁專區，方便民眾下載使用。</p>	<p>各業務科</p> <p>各科室</p>
	<p>(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。</p>	<p><b>政府資訊資源共用共享</b> 於本處網站連結轄管業務之相關網站，強化資訊服務，提供民眾友善網路溝通環境。</p>	<p>各科室</p>
	<p>(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。</p>	<p><b>服務成長及優化</b></p> <p>1. 運用優勢克服劣勢，考量機關任務、服務對象屬性、資源可運用程度後，排除各項不利因素達成服務目標。例、跨域整合服務、遠距視訊服務、網路直播行銷..等。</p> <p>2. 機關核心業務範疇內，設定服務目標，運用多元策略，提出符合機關任務、更具挑戰性、特色、吸引力、豐富性之服務措施。</p>	<p>各科室</p>

工作要項	工作重點	業務單位	
四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	<p>(一)體認服務對象屬性差異，對特殊或弱勢族群提供<b>適性服務</b>，降低其取得服務的成本。</p>	<p><b>分眾適性(客製化)服務</b> 營造友善服務環境，如提供親子廁所、無障礙坡道及電梯…等特殊族群合宜服務設施及引導資訊。</p>	各科室
	<p>(二)搭配複合策略，<b>延伸服務據點</b>，提高偏遠或交通不便地區民眾的<b>服務可近性</b></p>	<p><b>延伸服務據點</b> 針對偏遠及中小企業等族群，提供到府宣導服務。</p>	各業務科
	<p>(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<b>替代的服務管道</b>。</p>		
五、開放政府透明治理，優化機關管理創新	<p>(一)建構友善安全資料開放環境，落實<b>資料公開透明</b>，便利<b>共享創新</b>應用。</p>	<p><b>政府資訊公開</b> 依「政府資訊公開法」第7條，主動公布相關資料於本處網站。</p>	各科室
		<p><b>資料開放、共用共享</b> 1. 在無個資疑慮下，公開資料載於本處網站及「高雄市政府開放資料平臺」，方便各界運用。 2. 網站、網頁(中、英文)資料定期更新，並積極維護網站(頁)，即時更新資訊。網站取得「身心障礙者權益保障法」之認證。</p>	各科室
	<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。</p>	<p><b>公民參與</b> 透過座談會及宣導會…等方式，強化政策溝通及意見交流。</p>	各科室
<p>(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<b>服務創新</b>。</p>	<p><b>精實內部作業</b> 持續針對民眾需求檢討改善並簡化內部作業，以提供更優質的服務。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。</p>	各科室	
六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	<p>(一) <b>主動發掘關鍵議題</b>，前瞻規劃服務策略預為因應。</p>	<p>掌握關鍵議題及民眾需求，善用傳播媒體(包含文宣、電子、影音等)，傳遞資訊，預作因應。</p>	各科室

工作要項	工作重點	業務單位
<p>(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>	<p><b>善用法規調適、資通訊技術以簡化流程</b></p> <p>1. 適時檢討及修改現有的法規，以及簡化內外部作業流程。</p> <p>2. 善用法規之便民性，擴大服務措施的運作彈性，以適時運用雲端科技及簡化服務民眾之作業流程。</p>	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><b>跨域合作</b></p> <p>藉由舉辦事業單位高階座談會，分享管理經驗，以結合民間團體的力量，以解決公共問題。</p>	各科室
<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><b>服務永續</b></p> <p>服務措施能持續運作，並轉化為本機關例行性服務項目。</p>	各科室

#### 伍、推動及管考：

- 一、平時查核：結合業務報告（會議）確實檢討改進為民服務工作。
- 二、年度查核：配合勞工局辦理年度提升服務實施計畫作業期程。