

高雄市政府勞工局訓練就業中心 105 年度提升服務品質工作計畫

105 年 3 月 8 日高市訓就行字第 10570525700 號函訂定

壹、計畫依據：

- 一、依據行政院 104 年頒「政府服務創新精進方案」及國家發展委員會「第九屆政府服務品質獎評獎作業手冊」。
- 二、高雄市政府 105 年 1 月 18 日高市府研發字第 10530055600 號函頒「高雄市政府 105 年度提升服務品質實施計畫」。

貳、計畫目標：

- 一、營造優質服務環境、精簡服務流程、發展友善顧客關係，擴展線上服務能量及善用群眾智慧推動公民參與。
- 二、提供雙語、友善網路服務，資訊公開透明、便捷檢索功能，建置行動化線上服務及網路參與管道。
- 三、積極推動跨域、跨機關服務流程整合，以及資通訊（ICT）服務、雲端運算科技、公共服務物聯網之導入運用。

參、實施對象：本中心各組、室及就業服務站、台。

肆、計畫內容：計有 5 項實施要領、63 項工作重點。

工作要項		工作重點 (步驟、方法)	工作成果 (科組/中心/課室)
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執行計畫，具體規劃為民服務工作。	1. 研訂年度提升服務品質工作計畫，公佈於機關網站及員工內部入口網。	行政組
		2. 依據機關使命、願景、核心價值及顧客需求，廣續修訂管理手冊。	自訓組 委訓組 求職組

(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，提供舒適、明亮、整潔、具特色的洽公場所。	行政組 各就服站
	2. 設置「一般設施」及「核心設施」，包括：服務櫃檯、座椅、盥洗室、母嬰親善停車位、無障礙設施、申辦書表、填寫範例等，並適時加入「創意性服務設施」。	各組、室 各就服站
	3. 落實四省方案，進行辦公環境綠美化佈置，並推動 3R 環保概念，即減量 (REDUCE)、再利用 (REUSE)、回收再生 (RECYCLE)，建立環保生活習慣與制度。	各組、室 各就服站
	4. 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，並提供 APP、FB、Line、QR code 申辦及查詢服務。	行政組
	5. 定期辦理洽公環境設備檢查及使用者滿意度調查，並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…等合宜服務設施及引導資訊。	各組、室 各就服站
(三)建立服務人員專業、親切、具責任	1. 全面推動本中心同仁參加 TTQS 訓練，以提昇人員專業，建立	自訓組 委訓組

	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。	職能地圖。	
		2. 承辦人員及服務人員主動且正確地提供完整資訊予詢問民眾，落實「一次告知」服務。	各組、室 各就服站
		3. 強化第一線服務人員教育訓練及服務態度，提供為民服務諮詢及常見問題集(Q&A、FAQ、範例)，並定期辦理「服務滿意度調查」。	各組、室 各就服站
		4. 定期辦理電話禮貌測試(依據政府服務品質獎「電話禮貌測試量表」測試)及電話禮貌訓練。	行政組 政風室
(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. 依據服務對象之不同，運用多元化的行銷方式，著重「精準行銷」及「分眾行銷」，以擴展機關宣導成效。	各組、室 各就服站	
	2. 運用他機關大型活動、社區集會、傳播媒體、政府入口網站、機關網站、社群網站、APP、QR code、公、私部門服務據點等多元管道，節省成本，擴大行銷效益。	各組、室 各就服站	
(五)聯合企業、社會團體辦理或主動參與各項公益	1. 主動結合公益團體，不定期舉辦義剪或製作餐點送給弱勢團體，以擴散職業訓練成效。	自訓組 委訓組	

	事務，擴散政府服務訊息及功能。	2. 運用社會資源，與企業、團體、社區等結合，或配合民俗節慶、宗教活動，進行職業訓練、就業服務等施政宣導。	各組、室 各就服站
		3. 邀集各機關、學校或團體至本機關參訪各項施政措施及服務內容；或本機關至外機關參訪交流等。	各組、室 各就服站
		4. 參照「政府網站Web2.0 營運作業指導參考原則」，設置FB、Line、APP、QR code 等，將政府服務資訊有效傳遞，以發展網路行銷。	各組、室
	(六)積極推展機關服務作為，爭取民眾之認同及獎項殊榮之肯定。	1. 積極參與勞動部勞動力發展署「TTQS 人才發展品質管理」評核作業。	自訓組 委訓組
		2. 積極參與勞動部勞動力發展署就業安定基金評鑑，並研提「最佳創意獎」計畫。	各組
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辦案件知能，均衡各櫃台承辦業務，縮短民眾等	1. 設置單一窗口，有效整合流程服務，提供一案到底及專案諮詢服務。	求職組 各就服站
		2. 落實走動式服務，尖峰時段配置較多人力服務，各窗口平均等候人數超過3人，即啟動備援機制，以縮短民眾等候時間。	求職組 各就服站
		3. 就服站規劃完善服務動線，服務櫃台位	求職組 各就服站

	候時間。	置、高度符合民眾需求，並設置雙螢幕設備，強化民眾洽公便利性。	
	(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，減少申辦案件核章數、申辦案件書表減量；並考量外籍人士服務業務量及需求，增列多語(翻譯)申辦表單，或協請外語志工全程協助。	各組、室 各就服站
		2. 建立各項業務 SOP 標準作業規範，並登載於機關服務場所或網站，提供民眾申辦時參閱。	各組、室 各就服站
	(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. 積極運用跨機關電子閘門或共用資訊平台進行查證，以減少跨機關會辦及民眾檢附文件，並善用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。	各組、室 各就服站
		2. 民眾申請失業給付認定時，列印「收執聯」，羅列出所需補件資料，以減少申請補件次數。	求職組 各就服站
	(四)公開各項服務標準作業程序資訊。在不違反資訊公開規定	1. 提供案件承辦資訊(單位及電話)、標準處理程序及辦理時限等訊息，且於服務場所及機關(單位)網站(頁)公布標準	求職組 各就服站

	及隱私權保護的前提下，各機關應建立申辦或申請案件公開查詢機制，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。	處理流程，並主動告知申請人處理程序。 2. 提供受理案件多元查詢管道(包括現場、電話、傳真、網路查詢)。	
三、探查民意趨勢，建立顧客關係	(一)建立民眾抱怨處理機制，提供即時、有效之處理方式，減少處理時間成本，降低顧客抱怨頻率。	1. 依照行政程序法(168-173條)及「高雄市政府及所屬機關處理人民陳情案件要點」，建立民眾意見反映處理機制及陳情案件，訂定處理時效，由專人管考回覆時效，建立完善追蹤處理機制。	求職組 各就服站
		2. 強化機關線上即時陳情服務系統功能，建立確認信機制、受理案件處理分析及回覆流程。	行政組
	(二)廣開民眾建言管道，鼓勵民眾提供建言；重視民眾興革建	1. 設置網路信箱，方便民眾提供建言，並確實依據相關規定，審慎、迅速、正確處理民眾所提問題。	行政組

	<p>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。</p>	<p>2. 辦理徵才活動後，製作「意見調查表」，由徵才廠商及求職民眾填寫，以鼓勵廠商及民眾踴躍提供建言。</p>	<p>求才組</p>
	<p>(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。</p>	<p>1. 訂定民眾意見(含新聞輿情)處理機制及標準作業程序，且定期進行檢討，提供協談諮商(陳述)服務。</p>	<p>行政組</p>
	<p>(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。</p>	<p>1. 將民眾經常詢問案件，有系統彙整成「常見問題集」(FAQ)，放置於機關網站供民眾參閱。</p>	<p>行政組</p>
		<p>2. 透過就業服務站，由臨櫃求職民眾填寫「職業訓練需求調查表」，以作為未來各職業訓練開班之參考依據。</p>	<p>委訓組</p>
		<p>3. 藉由徵才廠商及求職民眾所填寫之「意見調查表」，累積之大數據進行統計分析，有效蒐集資料，做為未來改善之參考。</p>	<p>求才組</p>

	<p>(五)定期辦理民眾意見調查，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；研析滿意度趨勢，並與同性質機關進行比較，供改進服務之參考。</p>	<p>1. 定期辦理內部顧客（員工）滿意度調查，分析調查結果，並研析滿意度趨勢，以協助主管瞭解員工想法，提升整體服務品質。</p>	<p>人事室</p>
		<p>2. 定期辦理各項業務措施滿意度調查，並分析調查結果，以作為機關改進服務缺失或精進作為之參考依據。</p>	<p>各組、室</p>
<p>四、豐富服務資訊，促進網路溝通</p>	<p>(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。</p>	<p>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。</p>	<p>行政組</p>
		<p>2. 積極維護網站（頁）資訊，避免有明顯錯誤、過期資訊或超連結無效等情形。</p>	<p>行政組</p>
		<p>3. 機關網站（頁）符合「身心障礙者權益保障法」第52條之2規定，通過無障礙檢測，並取得認證。</p>	<p>行政組</p>
	<p>(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</p>	<p>1. 機關網站首頁版面配置符合民眾需求，提供方便瀏覽、查詢資料及使用網站之服務，並依「政府版型與管理規範」規劃設置，逐步增加行動</p>	<p>行政組</p>

	<p>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。</p>	<p>版、外配版、多元語言功能服務。</p> <p>2. 機關網站提供資訊檢索服務，民眾可及時、正確地瞭解組織職責與服務措施內容，另提供分類檢索服務，或將資料加註「主題分類」、「施政分類」、「服務分類」3種分類標示。</p>	<p>行政組</p>
	<p>(三) 規劃建置多元化電子參與管道，如意見留言板、線上論壇、網路投票、網路民調等，簡化相關互動及操作方式，以提供民眾友善網路溝通環境。</p>	<p>1. 提供 Facebook、APP、YouTube、Line 等多元化電子參與管道，強化與民眾的互動回應。</p>	<p>行政組</p>
		<p>2. 將民眾互動式電子參與途徑(Web2.0 網路社群、App、Facebook) 及查詢服務連結至「高雄市政府全球資訊網」各屬專區或局處網站，提供民眾友善網路溝通環境。</p>	<p>行政組</p>
	<p>(四) 賡續推動網站(線上)申辦業務及服務項目，提供完整申辦資訊及安全申辦認證，並規劃新增申辦項</p>	<p>1. 賡續推動線上申辦業務，包括：職訓課程「線上報名」及就業服務「線上求職」系統等，並應逐年增加線上申辦項目，提高使用線上服務案件成長率，廣為宣導使用。</p>	<p>自訓組 求職組</p>

	目，提高線上申辦使用率。	2. 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」、「貼心e服務」、「資料開放平台」、Web2.0「社群網站」、「高雄即時通」、「熱門影音」或其他主題網頁專區，方便民眾下載使用。	行政組
	(五) 鼓勵建置跨機關資訊整合平台，提升政府資訊資源共享及使用效率。	1. 運用「台灣就業通」網站，提供求職和求才訊息，以及求職端和求才端雙方登錄服務。	求職組 求才組
		2. 運用市府民政局「里政資訊網」公布各項職缺訊息，並於市府設置與青年就業、扶助有關之「青年展翅高飛平台」，提供相關業務資訊。	求才組
		3. 運用勞工局建置「工會網路管理資訊系統」，不定期刊登職業訓練及就業服務訊息。	自訓組 委訓組 求才組
五、創新服務方式，整合服務資源	(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	1. 資通訊 (ICT) 服務導入： 提供線上報名、線上求職、全國統一超商 i-bon 找工作等網路申辦服務，並運用「台灣就業通」登錄個人履歷及搜尋最	求職組

	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。	新就業機會，方便求職者快速找到工作。	
		2. 結合社會資源： 運用產訓合作，與廠商建立社區夥伴關係，推動公共服務。	自訓組 委訓組
		3. 善用群眾智慧： 定期辦理就服站台滿意度調查，期透過多元參與管道，匯集群眾智慧，參與精進服務措施。	求職組
(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。	1. 不出門能辦大小事： 運用 FB、App、Line 等網路資源工具，不定期發佈職業訓練、就業活動訊息，並於「台灣就業通」、統一超商 i-bon 等管道，提供求職就業服務管道。		各組、室
	2. 臨櫃服務一次 OK： 就服站實施辦理「失業給付服務一案到底」專人服務，以「單一窗口」、「固定專人」、「一案到底」的服務模式，提供更準確無縫的客製化服務。		求職組 各就服站
	3. 主動關心服務到家： 設置「行動就服車」，落實社區化就業服務，提供立即職缺媒合或求才服務，有效延伸就業服務據點。		求職組

	(三) 著眼於服務產出之目的與結果，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。	1. 陸續接受外單位機關團體委託辦訓及專案檢定輔導考照，有效行銷辦訓成效。	自訓組
		2. 藉由「取之於政府，用之於社會」之概念，成立「公益服務行善團」，促使學員於參訓期間參與公益活動，嘉惠民眾及弱勢團體。	自訓組 委訓組
		3. 定期辦理「職訓成果展」，各承訓單位以創意競賽方式展現職訓成果，促進各承訓單位間彼此觀摩學習，增進學員與廠商互動機會。	委訓組
	(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. 主動結合企業廠商開辦產訓合作職訓班，整合公私部門行政資源，課程最後2~3週至產訓合作廠商處實習，提供訓練及就業一條龍之立即服務方式。	自訓組 委訓組
		2. 主動與市府經發局、農業局、教育局及榮服處等單位跨機關合作，積極開發新職缺，提供更多元、優質徵才內容。	求才組
		3. 於本市各大專院校設置「校園就服台」，提供青年學子相關就業資訊服務。另結合矯治機構、公私立機關學校及民間團體，辦理特定對象暨弱勢者就業服務。	求才組 特對組

伍、考核與獎勵：

- 一、不定期考核：訂定「為民服務工作不定期考核計畫」，不定期(每季)至各就服站、台實地查核服務品質推動及執行情形，並辦理考核結果獎懲。
- 二、平時獎懲：每季評比結果為第 1 名且平均成績達 85 分（含）以上之就業服務站，由該站提報優良人員乙名，記嘉獎 1 次或榮譽假 0.5 天。最後 1 名之就業服務站，且平均成績低於 75 分以下，主管須撰寫檢討報告陳核。
- 三、年度獎懲：總評比結果為第 1 名、第 2 名且平均成績達 85 分（含）以上之單位，由該就業服務站提報優良人員 1 名，記嘉獎 1 次或榮譽假 1 天，站長記嘉獎 1 次。最後 1 名之單位，且平均成績低於 75 分以下，主管須撰寫檢討報告陳核。