

# 高雄市政府公務人力發展中心提升服務工作計畫

## 壹、計畫依據

高雄市政府109年1月10日高市府研發字第10930035500號函頒「高雄市政府提升服務實施計畫」。

## 貳、計畫目標

- 一、汲取社經發展新趨勢，辦理為民服務訓練，注入創新服務能量。
- 二、運用 e 化提供適性的訓練及與時俱進的學習方案，深化文官核心能力，提升市政服務效能。
- 三、拓展數位課程，鼓勵多元學習，翻轉學習模式，創造市政知識經濟新價值，提升自主學習行動力。
- 四、引進民間資源，發揮教育訓練場域公共空間及設施最大效用，提升公共服務品質。

## 參、實施對象：

本中心教務組、學務組、研究組及總務組。

## 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，注重服務特性差異化	1. 辦理各類為民服務、局處專業核心能力及外語等班期，提升服務人員為民服務工作能力，提高民眾對本府施政之滿意度。	教務組
	2. 「港都 e 學苑」提供「地方治理溝通服務實例」、「顧客滿意及永續經營」、「化抱怨為滿意—如何處理民眾抱怨」、「公眾溝通服務」、「正視顧客抱怨」、「衝突解決—顧客抱怨處理及後續服務」、「洞悉顧客心理」、「精緻電話服務技巧」、「服務觀心術—營造人見人愛的五星級服務」、「面對面接待禮儀」等10門為民服務數位課程，以強化服務能力。	研究組

工作要項	工作重點	業務單位	
二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	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。	透過與大專院校協力、NGO 團體跨界協力合作，進行班期規劃與執行，運用專業人才力量提供課程發展新觀點，強化訓練之專業性與資源共享，擴大城市發展能量。	教務組
三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	<p>(一) 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>(二) 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>1. 邀請各領域專家，傳遞公務同仁新知能，掌握全球新脈動，提升創新服務的思維能力與執行力。</p> <p>2. 辦理各類新科技介紹與運用班，強化本府人員科技運用能力，落實智慧科技導入公務治理領域，提升服務效能。</p> <p>1. 進行「學員報名暨課程資訊管理系統」維護暨功能提升，強化便捷服務後盾。依照使用建議及問題反映，持續更新及提升使用功能，讓使用者具有更佳的操作介面及便利學員了解課程資訊及報名狀況。</p>	<p>教務組</p> <p>學務組</p>
四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	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	為縮減偏遠地區數位落差，增進機關使用數位學習機會，並推廣數位課程，本中心提供自製數位課程光碟，供本府機關、學校借用。	研究組
五、開放政府透明治理，優化機關管理創新	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。	公開本府「公務人力發展計畫」及「港都e學苑」網路課程清單於「高雄市政府開放資料平臺」及本中心網站，方便本府同仁參與精進專業職能及提供各界參考運用，落實開放政府。	教務組 研究組
六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	<p>(一) 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>(二) 引進民間資源，充分場地運用、提</p>	<p>1. 運用志工服務，建立本中心教育訓練工作服務資源，推動公務人力資源夥伴關係。</p> <p>2. 與義守大學合作出版「政策與人力管理」期刊，以進行公共政策與人力管理的研究，進而作為問題解決之參考。</p> <p>3. 依據促參法委託經營管理「蓮潭國際文教會館」，以輔導代替管理、公私互助合作的精神，充分運用訓練場地。</p> <p>(1) 節省水電清潔等管理費用，且每年</p>	<p>學務組</p> <p>研究組</p> <p>總務組</p>

工作要項		工作重點	業務單位
	高設備更新、提升公共服務品質及節省公帑支出、增加市府收益之實質效益。	增加政府房屋稅、地價稅、營業稅等稅收。 (2) 每年收取新台幣500萬元之定額權利金及營業收入4.5%之經營權利金。 (3) 依契約每年提撥設施維護重置費，更新教學或相關設施、設備，以提升教育訓練效益。	

#### 伍、 推動及管考

本計畫配合市府研考會查核及市府人事處考核、查訪與輔導，並由各組自行針對各工作重點隨時檢視及改進。

陸、 本計畫如有未盡事宜，得依實際需要隨時修正或補充。