

十二、高雄市政府人事處業務報告

日期：103 年 4 月 10 日

報告人：處長 城 忠 志

壹、前言

建構高雄市成爲幸福宜居的國際都市，是市府團隊努力的目標，本處向來秉承市府的施政計畫、政策指示及中央人事法制，推動各項人事業務，除賡續落實員額管控措施，擲節人事費支出，並持續培訓優質人力、拔擢優秀人才，以提升本府整體施政效能，落實市長施政目標。謹將本處當前重要工作及未來工作重點摘要報告如下，尙祈不吝 賜教。

貳、業務執行成效（102 年 8 月至 103 年 2 月）

一、精實人力，合理管控員額

（一）員額總量管制，修正組織編制

1. 修正「高雄市立聯合醫院組織規程」暨編制表

爲提供癌症手術後病人放射線治療醫療服務，並提升醫療品質，增設「放射腫瘤科」及「醫學教育中心」，修正組織編制，自 102 年 10 月 2 日生效。

2. 修正「高雄市政府地政局暨所屬機關組織規程」暨編制表

審視該局及所屬各地政事務所組織設置衡平性、業務權責相稱性等，在總員額不變下檢討調整單位及人力配置，修正組織編制，自 102 年 10 月 2 日生效。

3. 修正「高雄市政府消防局組織規程」暨編制表

爲應救災救護領導人才培育之需求，將大隊長、副大隊長及督察員等由警察官與公務人員併列之雙軌任用職務修正以警察官任用，自 102 年 12 月 4 日生效。

4. 修正「高雄市各區衛生所組織規程」暨鳳山區等 15 區衛生所編制表

本市鳳山區人口成長之速居全市之冠，爲提供完善之公共衛生服務品質，成立鳳山區第二衛生所，修正鳳山區等 15 區衛生所編制表，自 103 年 1 月 1 日生效。

5. 修正高雄市阿蓮區戶政事務所編制表及廢止高雄市田寮區戶政事務所編制表

爲提升戶政服務績效、擲節人事經費及活化人力運用，依「高雄市戶政

事務所組織調整實施計畫」，整併阿蓮區及田寮區戶政事務所為阿蓮戶政事務所，自 103 年 1 月 1 日生效。

6. 廢止「高雄市公共汽車管理處組織自治條例」暨編制表

為降低市府財政負擔及提升大高雄公車服務品質等，公車處於 103 年 1 月 1 日民營化，爰廢止本市公共汽車管理處組織自治條例暨編制表。

(二) 擲節人事費用，實施員額控管

為擲節人事費支出，102 年度本府各機關除警察局、消防局、社會局社工人員、醫療院所醫療人員、各級學校教師外，精簡員額 5%，精簡人數 600 人。

(三) 辦理委外業務實務分享座談會

為強化各機關靈活運用民間力量推動業務，藉由業務委外成功案例經驗分享，供各機關推動相關業務參考。於 102 年 10 月 18 日辦理「公私攜手·高雄大步走－102 年委外業務實務分享座談會」，邀請學者專家以旗后觀光市場委託經營管理案例分享經驗及實地觀摩，計本府所屬機關辦理委外業務人員 24 人參加，滿意度達 95.65%。

二、多元進用人力，保障弱勢權益

(一) 內陞外補並重，活化組織人力

依據「公務人員任用法」、「公務人員陞遷法」等相關規定，秉持內陞與外補並重原則，辦理人員遷調；外補職缺訊息均於本府全球資訊網公告。102 年 8 月至 103 年 3 月各機關共計外補 572 人；現職人員陞遷 316 人（委任職晉陞 82 人、薦任職晉陞 228 人、簡任職晉陞 6 人）。

(二) 貫徹考用合一，積極提報職缺

類別 人數	初等 考試	普通 考試	高考 三級	高考 二級	小計	身障 特考	原住民 族特考	地方 特考	合計
申請數	17	137	171	4	329	44	10	153	536
分配數	16	134	169	4	323	44	7	150	524

(三) 保障弱勢權益，落實足額進用

1. 進用身心障礙人員 1,890 人，進用比率 162%

本府各機關學校依據「身心障礙者權益保障法」及「進用身心障礙人員作業要點」等規定，以申請身心障礙特考分發、或管制職缺約僱人員等方式進用，截至 103 年 2 月份應進用 1,166 人，已進用 1,890 人，進用比率達 162%。

2. 進用原住民 608 人，進用比率 751%

為促進原住民就業機會，依「原住民族工作權保障法」規定，本府暨所屬各機關應進用 81 人，至 103 年 2 月已進用 263 人，超額進用比率為 325%，另進用具原住民身分之公務人員 345 人，共計 608 人。

3. 辦理「心靈無障礙，燦爛美麗人生－進用身心障礙人員研習」

為促請本府各機關學校達成足額進用身心障礙人員比率，於 102 年 8 月 8 日假本府公務人力發展中心辦理「心靈無障礙，燦爛美麗人生」進用身心障礙人員研習，宣導身心障礙相關法令，並邀請台北市聯合醫院蘇醫師建銘分享身障者心路歷程，計有本府各機關所屬人員 85 人參加，滿意度達 94.52%。

三、深化專業知能，推展數位學習

(一) 型塑優質文化

1. 型塑「溝通服務」優質文化

擇訂「溝通服務 (COACH/C: Communication 順暢溝通; O: Open 開放之態度及關懷同理心; A: Ability 溝通技能; C: 包括 City, Citizen, Civil Servant, 即透過溝通能力的提升, 促進城市、市民、文官三贏; H: Harmony 期達到官民互信與互重, 打造全方位幸福高雄)」為本府優質組織文化之表徵，並訂定「高雄市政府溝通服務 COACH 旗艦專案措施」，以提升行政效率與為民服務品質，落實「廉正、忠誠、專業、效能、關懷」之文官核心價值，打造幸福宜居城市之施政願景。

2. 策略運用學習列車辦理政策性訓練

訂頒「高雄市政府所屬各機關學校運用公務人力發展中心『幸福高雄·創新卓越』學習列車辦理政策性訓練實施措施」，102 年 8 月至 103 年 3 月計辦理 138 場次，發揮策略聯盟及在地化學習之訓練效益。

(二) 厚植公務人力，屢創佳績

102 年提報相關訓練辦理成果參加競賽榮獲以下獎項：

1. 榮獲行政院勞委會職訓局 TTQS 訓練品質系統企業機構版銀牌獎。
2. 「蓮潭國際文教會館委外案」榮獲 102 年度財政部第 11 屆金擘獎「政府機關團隊獎」佳等獎。
3. 榮獲「第二屆高雄市環境教育獎」機關組特優獎。
4. 自製數位教材「化抱怨為滿意－如何處理民衆抱怨」榮獲「數位典藏與數位學習國家型科技計畫－數位學習品質服務中心」AAA 級認證，並獲得年度「最佳數位教材品質」獎。
5. 扣合行銷市政「一區一特色」，以「岡山羊肉文化節」及「前鎮之星單

車遊」為主題自製溝通服務數位教材，並成立「燦星溝通棧」社群論壇，推動多元化地方治理數位學習，專案執行成果經行政院地方行政研習中心評鑑為「特優」等級。

6. 提報工務局「推動光電智慧建築計畫」參加「102 年度行政院與所屬中央及地方各機關建立參與及建議制度參與及建議案」競賽，榮獲「永續環境與和諧社會」類組「特等獎」。

(三)辦理首長策勵營

1. 102 年 10 月 1 日假高雄展覽館辦理 102 年度第 3 次首長團隊策勵營「聚光之點-高雄國際風貌」，研討主題有「高港特區經營展望」、「高雄市政府財政分析」、「會展產業之經營」、「國際風貌·經驗分享」，由臺灣港務公司李總經理泰興、簡副秘書長振澄及外貿協會趙前秘書長永全簡報；及藉由交流討論，腦力激盪研討可行方案與執行策略，計有本府一、二級機關首長、簡任人員、各區區長，暨參事、顧問等 182 人參加。
2. 102 年 10 月 19 日假本市澄清湖辦理 102 年度第 4 次首長團隊策勵營，以「高雄大步走」健行活動為主題，提升本府健康管理，凝聚市政活力，計有本府一、二級機關首長、簡任人員、各區區長等計 240 人參與。

(四)強化員工英語能力

1. 辦理英檢測驗訓練班

(1)辦理「UP 你的英文 UP 你的公務生活－初級英檢在地化訓練班」

為提供在地化優質英語學習資源，提升本府公務人員英語能力及通過英檢比例，102 年 9 至 12 月分別於鳳山（2 場次）、旗山（1 場次）、岡山（1 場次）辦理在地化初級英檢班，實體課程 24 小時，數位課程 6 小時，計 30 小時，共計 146 人參訓。

(2)辦理「多益測驗（中級）訓練班」

為培育本府英語能力人才，提升本府公務人員國際參與力和競爭力，與文藻大學合作於 8 月 26 日至 9 月 30 日辦理「多益測驗（中級）訓練班」，參訓人數 35 人，並於結訓後參加多益測驗。

2. 補助參加英檢報名及課程費用

為拓展公務人員國際對話能力，函頒英語檢測補助英檢報名費用等激勵措施。另參加大專院校開設之相關英語檢定課程，如通過英語檢定後，由各機關視其經費情形酌予補助每人最高新台幣 5,000 元。

3. 辦理英檢集體測驗

為廣續提升本府公務人員英語能力，102 年 12 月 6 日假苓雅分局辦理多益英語檢測。截至 103 年 1 月本府各局處通過各項英語檢定人數

4,586 人，通過人數比例為 24.37%，已逾行政院 18% 之目標。

4. 辦理「國際語言系列－應用英語研習班」

為提升本府公務人員英語溝通能力，於 103 年 1 月 6 日至 1 月 22 日辦理「國際語言系列－應用英語研習班」，時數 18 小時，計 45 人參訓。

(五) 儲訓中階主管人才

1. 訂頒培育計畫

訂頒「高雄市政府儲備中階主管培育計畫」培育儲備本府中階主管，課程結合市政發展、主管核心能力專業管理等，並安排參訓人員與本府長官面對面座談，進行雙向交流。102 年 7 月 29 日至 8 月 23 日辦理「中階主管培育班－九等主管」，訓練總時數 120 小時，計 32 人結訓；102 年 8 月 27 日至 9 月 13 日辦理「中階主管培育班－八等主管」，訓練總時數 60 小時，計 40 人結訓。培訓合格人員除建立人才庫外，並提供各機關首長作為機關職務出缺時選員陞任之參考。

2. 完訓合格人員，陞遷酌予加分

(1) 為落實「訓用合一」，各機關對於培育結訓及格人員，得依其名次於陞任評分標準表酌予計分，計分標準如下：

A. 參加 9 等主管班者依其名次酌增 2-4 分。

B. 參加 8 等主管班者依其名次酌增 1-3 分。

(2) 98 至 102 年分別辦理 9 等主管及 8 等主管各 7 班期。截至 102 年 12 月底止完訓 510 人中計有 157 人陞任主管職務。

(六) 迎接數位新世代，激發學習動機

1. 訂定推動數位學習實施計畫

訂定「『數位 e 學習，蛇麼都 easy』～高雄市政府 102 年度推動數位學習實施計畫」，運用數位學習工具，激發公務人員學習動機。

2. 推動熠星方案，數位溝通服務

本府與行政院人事行政總處地方行政研習中心於 102 年 7 月 31 日簽訂「熠星方案」合作協議，選定溝通服務 COACH 數位學習專案扣合行銷市政「一區一特色」為發展方向，於「地方行政研習 e 學中心」成立「熠星溝通棧」論壇，擇選本市前鎮及岡山區公所示範推動，自製行銷市政「一區一特色」數位教材，以深化數位學習。

3. 製作精緻數位課程，建立多元行銷管道

(1) 本府數位學習平台「港都 e 學苑」提供多媒體影音課程計有管理、語文、科技、法制、市政、人文、生活共 7 大類，另有性別主流化、溝通服務及環境教育等 3 項特殊類別，數位課程合計 666 門 1,156

小時。102 年認證人數 33,3087 人次，認證時數 630,582 小時。

(2)為期課程多元化與節省經費，與全國 33 個機關交換 484 門課程計 838 小時，另製作完成多媒體互動數位課程 12 門，錄轉製課程 11 門，購置資訊類及英日語類課程 42 門，轉製行動課程 17 門。

(3)辦理「102 年度數位生活儀表板便民資訊訊息通知港都 e 學苑介接整合」

於 102 年 10 月 31 日完成「港都 e 學苑」與行政院研考會「數位生活儀表板便民資訊訊息通知系統」介接服務之安裝與測試，藉由與中央機構合作，擴大行銷管道，節省經費支出。

(4)積極行銷數位學習活動

為鼓勵同仁積極參與「港都 e 學苑」線上學習課程，辦理 5 次行銷活動，活動對象擴大至平台會員，擴及彰化以南縣市政府公務同仁，計有 5,804 人參與。102 年配合行銷新製課程與介紹港都 e 學苑平台，製作行銷動畫，並轉成 iphone App 提供下載，達成宣傳目的。

4.辦理「港都 e 學苑」平台升級轉換專案

為提供較高穩定性與效率的線上學習環境，建置更具負載能力學習平台，更新平台已於 102 年 11 月 1 日正式上線。其中新增行動學習區，搭配本年度新製與轉錄製行動課程，以手持式行動裝置上網就可以進行學習，並獲得學習時數認證。

(七)多元課程，在地學習

1.依據市政發展願景，規劃多元培訓課程

本府公務人力發展中心為因應市政建設發展需要，開辦「管理訓練」、「專業訓練」、「政策訓練」、「基本職能訓練」、「領導訓練」等 5 類訓練課程。102 年 8 月至 103 年 3 月計開辦 231 個班期，合計 13,237 人次參訓。

2.擴大服務層面，打開多樣學習之窗

為擴大服務層面，提供公教同仁就近學習機會，公務人力發展中心開辦「幸福高雄，創新卓越」學習列車，由各機關學校依需求提出申請。102 年 8 月至 103 年 3 月合計辦理 138 場次演講，計 9,404 人次參訓。

3.辦理「新識力講堂」系列演講，開拓新視野

103 年 2 月 25 日邀請台大醫院榮譽教授謝豐舟醫師與學員分享「從腦科學看學習與文創」的觀點，計 86 人參訓。

4.培養人文素養，宏觀新思維

為宏觀公務人員新視野並拓展新思維，每年開辦 4 場次「經典名人」講座系列演講，邀請國內知名專家學者講演。102 年 8 月至 103 年 3 月分

別邀請知名美學藝術家蔣勳、作家小野、導演楊力州演講，計 1,215 人次參加。

5. 辦理亞太城市高峰會志工訓練

為配合亞太城市高峰會於本市舉行，於 102 年 8 月 18 日辦理「VIP 接待研習班」、「社交活動餐宴管理研習班」、「會議行政管理研習班 A」、「會議行政管理研習班 B」、「展場服務研習班」、「媒體紀錄研習班」等 6 班期，計培訓志工 500 人協助會議行政、社交活動、展場服務、媒體接待等工作，促使高峰會順利圓滿進行。

6. 建構多元培訓機制，強化行政效能

(1) 培訓主管人才，厚植公務人力

A. 國中小校長儲訓班

103 年 1 月 27 日至 3 月 28 日開辦國中小校長儲訓班，課程時數 260 小時，計有國中 8 人，國小 16 人，共計 24 人參訓。

B. 初任主管人員訓練

強化近一年初任薦任官等人員領導、溝通、問題分析及解決、危機處理、跨域治理、為民服務等管理能力，於 102 年 8 月、11 月及 103 年 2 月計開辦初任主管人員訓練 3 期，課程時數 30 小時，共 102 人參訓。

C. 辦理「區長活力營」

為加強區政行銷與區政法制能力，於 103 年 3 月 7 日開辦「區長活力營」，計有本市 38 區區長參訓。

D. 區公所主管訓練

為創新區政治理主管人力服務效能，於 103 年 3 月開辦 3 期「區公所主管人員班」，課程有「媒體溝通與新聞稿寫作技巧」、「行政法規與案例解析」等，計有各區公所主任秘書、課長等主管人員 150 人參訓，課程時數 6 小時。

(2) 開辦專業能力認證班期

A. 辦理「九等主管危機管理認證班」

為提升主管認知危機本質，瞭解危機管理重要性，並能在第一時間化解危機，於 102 年 7 至 8 月與高雄第一科技大學企業管理研究所合作開辦「九等主管危機管理認證班」，訓練時數 42 小時，計 38 人參訓。

B. 辦理「八等主管衝突管理認證班」

為培養本府主管人員能適時預防及正確有效處理衝突，102 年 7 月

15 日至 102 年 8 月 31 日和國立中山大學公共事務管理研究所合作辦理「八等主管衝突管理認證班」，訓練時數 42 小時，計 38 人參訓。

C. 辦理「顧客關係管理師認證班」

為培養戶政單位主管人員能全面提升為民服務效能，展現戶政單位行政績效，102 年 9 月 9 日至 102 年 10 月 1 日和高雄應用科技大學觀光系合作辦理「顧客關係管理師認證班」，訓練時數 42 小時，計 31 人參訓。

D. 辦理「會展人才認證班」

為使本府同仁瞭解會展產業對城市發展之重要性，增進承辦相關大型展產活動業務之知能，於 102 年 10 月 8 日至 11 月 11 日和高雄第一科技大學管理學院合作辦理「會展人才認證班」，訓練時數 42 小時，計 41 人參訓，內化實習採模擬演辯方式，分組進行展場企劃案競爭。

E. 辦理「關懷員認證班」

為建立本府關懷員機制，培養關懷員助人技巧、關懷能力、及對諮商資源之瞭解，俾適時發現並協助同仁解決可能影響工作效能之相關問題，於 103 年 2 月 12 日至 2 月 20 日和張老師基金會合作開辦「關懷員認證班」，訓練時數 30 小時，計 46 人參訓。

7. 辦理 102 年高雄在地服務個案教材競賽

為使具有創新、成效的施政措施，能經過系統之整理與研究，爰以競賽方式徵集「高雄經驗」之在地個案，作為知識傳承、分享及供教育訓練之用，102 年經徵選計有「無遠弗屆的社群影響力－『小勞男孩向前行』粉絲專頁的即時便民服務措施及創新思惟」、「點亮家中溫暖燈，共創囝仔光明路」、「公部門創新服務與效益分析－以高雄捷運補助政策為例」、「標租活化閒置資產、開創公私三贏目標」、「從楠梓區人文面貌－創造感動的服務·以右昌森林公園為例」、「探索謎樣台灣：高雄本土文化外語導覽」等 6 篇入選高雄在地服務個案教材。

8. 賡續推動與學術機構策略聯盟合作方案

(1) 本市大學學生暑期市政實習專案

為有效整合產官學資源，102 年暑期提供高雄大學、高雄第一科技大學、高雄應用科技大學、義守大學、正修科技大學、樹德科技大學及輔英科技大學等 7 所學校學生 82 人，至本府 20 個局處及區公所實習，實習期間自 7 月 1 日至 8 月 31 日止，其中 78 人完成實習

並獲得本府證書。

(2)發行「政策與人力管理」專業期刊

為建立人力資源趨勢發展與公共政策管理的交流平台，發行「政策與人力管理」專業期刊，102年廣續邀請學者及實務界專家發表專文，於102年8月及12月發行第四卷第二、三期，分送相關學術單位及公務部門參閱。

(3)辦理「城市發展與復原治理」研討會

102年12月18日與義守大學合辦「城市發展與復原治理」研討會，研討議題有「災害管理與復原治理」、「都會治理與城鎮發展」、「都市更新與城市經濟」等，並發表10篇論文，計有本府公務同仁、學術界專家學者130人參加。

(八)落實停班停課通報作業機制

本市幅員遼闊，面臨天然災害樣態及承受度各異，為期及時因應處置停班停課通報作業，訂定本府所屬各機關學校天然災害停止上班及上課通報作業原則辦理通報作業：

1.通案性：

(1)風災、水災、震災、土石流及其他災害之停班停課與否，由本府統一決定並發布。

(2)有關山區部分之風災、水災、震災、土石流及其他災害停班停課與否基準則授權由六龜、甲仙、茂林、桃源、那瑪夏區區公所區長決定後，通報本府統一發布。

2.非通案性：

各機關學校首長視實際情形自行決定，並通報本府統一發布，通報流程如下：

(1)本府單一（個別）機關決定停止上班：

二級機關通報一級機關及機關所在地區公所，並由一級機關彙整所屬二級機關資料後通報人事處統一對外發布訊息。

(2)各級學校（含幼兒園）決定停止上課：

學校透過校安通報等管道通報教育局及學校所在地區公所，教育局彙整所屬學校停止上課資料通報人事處統一對外發布訊息。

四、尊重多元性別，推動性別主流化

(一)積極拔擢優秀女性，提高女性主管比例

本府各機關女性首長51人、副首長21人、簡任主任秘書、專門委員計20人；女性一級單位主管比率至103年1月止為41.72%，已逾本府一級

單位主管女性佔四分之一之目標。

(二)辦理性別主流化相關研習

爲使性別主流化概念融入各項重要政策及規劃方案納入性別觀點，開辦依性別意識分級、分工等性別意識培力訓練，針對不同職務位階之公務人員施以各種性別意識研習課程，102 年完成性別主流化訓練計有 26,448 人，佔本府總人數 89.00%。

五、獎優懲劣，提升行政效率

(一)表揚績優，提振士氣

1. 依據「行政院表揚模範公務人員實施要點」及「高雄市政府暨所屬各機關選拔模範公務人員實施要點」規定，辦理本府 102 年模範公務人員選拔，41 人參選，經評審核定模範公務人員 10 人，於 102 年 9 月員工月會中表揚。其中工務局課長劉中昂及地政局土地開發處主任秘書沈秀珍等 2 人同時榮膺行政院 102 年模範公務人員。

2. 依據「公務人員品德修養及工作績效激勵辦法」及「公務人員傑出貢獻獎遴薦選拔審議及表揚要點」規定，本府推薦個人組 7 人及團體組 2 組參加 102 年公務人員傑出貢獻獎選拔，經考試院核定本府消防局小隊長林朝郎榮膺 102 年公務人員傑出貢獻獎得獎人。

(二)杜絕請託關說，提升政府形象

本府準用「行政院及所屬機關機構請託關說登錄查察作業獎懲處理原則」，對於覈實辦理請託關說登錄查察作業，因而查獲貪瀆案件績效優良者，依情節予以行政獎勵；對於登錄不實、隱匿不報、有重大違失等情事者，予以申誡至記一大過之處分。另製作宣導海報及簡報，以強化本府公務人員廉政倫理觀念。

(三)嚴懲酒後駕車，維護公務紀律

依據行政院訂頒「公務人員酒後駕車相關行政責任建議處理原則」，本府公務人員如有酒後駕車情事，各機關查證後，依該處理原則所定之懲處基準，適用公務員懲戒法等相關法令，衡酌事實發生原因、動機或對政府形象之影響程度予以嚴厲處分，行政懲處最輕申誡二次，最重移付懲戒或專案考績一次記二大過免職。

(四)落實差勤管理，強化辦公紀律

爲強化辦公秩序，及配合本府全面實施行政院人事行政總處全國共享版電子差勤表單系統 WebITR，修正「高雄市政府及所屬各機關員工差勤管理要點」，增訂不得利用上班時間從事與公務無關行爲等查核重點，並課予單位主管及機關首長督導責任。

六、提升服務效能，型塑專業品牌

(一)強化人事人員專區功能並發行人事電子報

1. 爲使專區功能更臻成熟，善用資訊科技，提升人事業務效能，擴充人事人員專區功能，定期召集檢核小組，檢視專區運作情形並提供建議，以強化本處暨所屬人事人員資訊瀏覽及意見交流之密度與深度。
2. 爲延展專業領域與範疇之學習視野，擴展知識分享效應，建置系統發行人事電子報，設有學術論述、感動服務及業務心得、好書好文共分享、活動花絮等版型，截至 103 年 2 月止已刊登 8 期。

(二)鼓勵研究創新，榮獲佳績

積極推動研究創新，促進人事行政業務革新，擇優作品 15 篇薦送參加行政院人事行政總處 102 年度人事行政研究發展寫作徵文活動，計榮獲個人佳作獎 5 篇，團體獎第 1 組第 3 名。

(三)辦理優質服務講座

爲強化人事人員績效管理知能及團隊思維，使績效管理機制成爲提升公共組織績效與改善公共服務品質的重要政策工具，於 102 年 11 月 18 日假本府四維行政中心八樓第五會議室舉辦「優質服務講座—如何型塑高效能人事服務團隊」研習活動，計 81 人參加。

(四)輔導本市公務人員協會推展會務

爲促進公務人員聯誼相互交流，輔導該協會辦理會員代表大會、會員聯誼大會暨健行活動，活動成果良好。另依「高雄市政府補助公務人員協會作業要點」規定，核撥補助經費 19.2 萬元。

七、人事資訊服務優質化，提升效能

(一)優化人事資訊管理品質

1. 提升人力資源管理（WebHR）系統功能

102 年 8 至 103 年 3 月份，新增及修正 WebHR 系統之 17 項子系統功能，有效改善系統操作環境，加強資料快速更新與便利。

2. 舉辦相關業務講習，強化專業知能

- (1) 102 年 7 月 30 日及 8 月 1 日辦理「WebHR 人力資源管理系統種籽教師回流研習班」，以提升本府各機關學校人事人員 WebHR 人力資源管理系統操作能力，計 39 人參訓。
- (2) 103 年 1 月 14 日辦理「人事資料考核系統研習班」，以提升本府各機關學校人事人員人事資料考核系統填報技巧及操作知能，提升人事資料正確性，計 38 人參訓。
- (3) 103 年 2 月 11 日、18 日及 25 日辦理「WebITR 差勤電子表單系統研

習班」，以提升本府人事人員操作 WebITR 差勤系統技能，精進人事服務品質，計 120 人參訓。

(二)差勤管理全面資訊化服務

為推動差勤管理資訊化，自 100 年起導入行政院人事行政總處開發之全國共享版機關內部差勤電子表單系統（WebITR），除警察、消防、醫院等業務屬性特殊機構，至 103 年 3 月 31 日止完成本府 189 個機關上線運作，達成本府各機關全面線上差勤管理，導入使用人數 18,957 人；並透過導入過程逐步修正系統操作流程及客製化差勤作業功能。

八、照護退撫，保障權益

(一)保障員工退休權益

為籌編退休經費，實施退休登記措施，對未登記而有特殊情形申請自願退休者，以敘明事由專案報府核准。102 年下半年（7 至 12 月）合計 797 人退休（公務人員 360 人、教職員 437 人）。

(二)即時辦理撫卹案件

102 年 1 月至 12 月本府各機關辦理公教人員撫卹案件計 17 件（公務人員 9 件、學校教職員 8 件），即時核轉銓敘部審定，或由本府教育局依權責核定。

(三)輔導本市公教退休人員協會

為協助政府推行照護退休公教人員，102 年度計編列 145 萬 3,000 元，補助本市公教退休人員協會及關懷公教退休人員協會推展各項照護退休員工活動，計辦理旅遊活動 10 場次，共 331 人次參加；開辦藝文及醫療健身等班期計 12 場次，共 3,810 人次參加。

九、關懷員工生活，提供優惠措施

(一)推動員工協助方案

依據「高雄市政府 102 年度推動員工協助方案－關懷無所不在－實施計畫」推動員工協助方案：

1. 宣導各項諮詢資源管道

- (1)為提升健康，由經培訓合格之健康管理認證種籽講師 43 人，配合府屬機關學校舉辦之活動，巡迴宣導本府員工協助方案暨心理健康協助機制各項輔導資源與措施，102 年 8 月至 103 年 3 月辦理 8 場，計約 536 人參加。
- (2)製作「安心小卡」檔案，提供安心專線、張老師基金會 1980 等免付費心理諮詢服務資訊，供同仁下載。
- (3)提供本府員工「心理健康小文章」，建立同仁心理健康概念及宣導相

關資源，102 年計提供 3 篇。

2. 委由高雄「張老師」提供諮商服務

(1)「張老師」面對面諮商晤談服務，102 年 8 至 103 年 3 月提供 47 人次服務。

(2)建置市府電子郵件諮商信箱，由專業諮商師提供心理諮商，102 年 8 月至 103 年 3 月提供 2 人次服務。

3. 建置本府「關懷員」機制

透過「課程培訓」、「諮商體驗」、「關懷報告撰寫」、「個案研討」、「分享會與認證」5 階段認證程序，培育具備基礎關懷、助人技巧及瞭解諮商資源之「關懷員」計 33 人，擔任本府員工心理健康之第一線守門員。

4. 辦理相關講座

102 年辦理 6 場次慢活、樂活、快活人生系列講座，分別為：「健康體適能」、「運動休閒規劃與體驗」、「時間管理績效提升」、「職場溝通技巧」、「消費者保護」、「音樂與人生」，期使本府同仁能以更健康之身心投入工作，計 820 人參加。

(二)推動公教同仁健檢措施

訂定「高雄市政府公教人員健康檢查作業規範」，年滿 40 歲以上之公教同仁，由本府補助健康檢查費用。102 年度公教同仁計有 6,771 人完成健檢。

(三)舉辦未婚聯誼活動，牽起好姻緣

為擴展未婚員工生活領域，營造兩性互動輕鬆愉悅氛圍，102 年度共計辦理「高雄築愛巢、牽起好姻緣」未婚聯誼活動 5 場次，計有 264 人（男性 130 人、女性 134 人）參加。除設計互動遊戲互表心儀，並搭配幸福城市行銷理念，突破交通工具限制，以單車及摩托車漫遊欣賞港都之美，同時結合地方社教館漆彈活動特色，增添活動豐富性及趣味性，聯誼效果極佳。活動中互表心儀對象達 21 對，102 年下半年度結為連理計有 4 對。

(四)輔導員工社團

1. 依「高雄市政府所屬各機關學校員工文康活動實施要點」，輔導成立 22 個員工社團，並由本府各機關擔任輔導機關，各社團除利用公餘定期練習外，並辦理專案性活動。

2. 依「高雄市政府所屬各機關學校員工社團活動實施成果評鑑暨經費支應原則」之規定酌予補助成效優良社團，102 年各員工社團共申請 39 場次經費補助，計 17 萬 3,000 元。

(五)整合系列優惠措施，嘉惠同仁

1. 賡續辦理自費汽、機車強制保險服務措施

為賡續規劃創新性服務措施，具體落實人事福利政策，辦理 102 年自費汽、機車強制保險，由新光產物等 3 家保險公司承作，提供優惠措施，嘉惠本府公教員工多元選擇運用。

2. 提供健康檢查優惠方案

宣達 2013~2014「健康 99—全國公教特惠健檢」由行政院衛生署基隆醫院（現為衛生福利部基隆醫院）等 64 家特約醫院承作至 103 年 12 月 31 日。與新高醫院及美兆診所，以 3,500 元及 7,900 元之價格組合提供物超所值的健檢項目，供本府員工及其眷屬、退休人員就近利用。

3. 團體意外保險及公教員工旅遊平安卡優惠方案

為增進公教人員福利，提供保誠人壽保險股份有限公司「闔家安康」公教員工團體意外保險，及富邦產物保險股份有限公司「全國公教員工旅遊平安卡」優惠方案，供同仁選擇運用。

4. 台糖公司合作加油優惠

持有本府教職員工識別證、退休證件或其他身分證明文件，在台糖 72 個加油站加油即可享有現金每公升汽油 1 元；刷卡每公升汽油 0.7 元之折扣。優惠至 103 年 12 月 31 日止。

5. 提供「築巢優利貸」優惠方案與多元房貸管道

本方案經由行政院人事行政總處辦理公開招標，102 年 1 月 1 日至 103 年 12 月 31 日由國泰人壽保險股份有限公司獲選，貸款利率按中華郵政 2 年期定期儲金機動利率固定加碼 0.375% 機動計息（目前為年息 1.75%），提供同仁多元購置住宅貸款管道。

6. 提供短期信貸措施，解決同仁財務規劃需求

提供臺灣中小企業銀行「貼心相貸」措施，80 萬元以下信用貸款免保證人，年息依郵政儲金二年期定期儲蓄機動利率固定加 0.345% 機動計息，目前年息為 1.72%，每月攤還本息不得超過月俸給總額 1/3，貸款期限最長 7 年。

(六) 提供急難貸款，紓解員工急難

為紓解公教人員急難，安定其生活，本府準用「中央公教人員急難貸款實施要點」規定，提供公教員工傷病住院、疾病醫護、喪葬及重大災害等急難救助貸款。最高核貸金額 60 萬元，最長還款年限為 6 年，利息按郵政儲金二年期定期儲蓄存款機動利率減年息 0.025 厘計算機動調整，現行利率為 1.35%，至 102 年 12 月尚在貸款中有 25 件，貸款金額 1,046 萬元。

參、未來業務推動之重點工作

一、落實員額管理機制

(一) 廣續員額精簡措施

102 年度本府各機關除警察局、消防局、社會局社工人員、醫療院所醫療人員、各級學校教師外，以預算員額為基準，精簡員額 5%，103 年各機關員額再精簡 2%。

(二) 配合中央法規，落實員額管控

依內政部 99 年 6 月 14 日修正「地方行政機關組織準則」第 22 條規定，本府行政機關員額總數不得超過 11,700 人，本府目前行政機關員額總數為 9,713 人，進用比例 83%，現階段精簡 770 人，進用比例降低至 76%。

(三) 精實組織，擷節人事費支出

為有效抑制人事費成長並落實員額管控，本府各機關組織調整及員額之配置，依下列原則辦理：

1. 總量管制原則

各機關修正組織編制時，以總量管制原則，就一級機關暨所屬機關員額及業務消長等檢討員額配置。

2. 組織扁平化

(1) 各機關辦理修編調整職務配置時，避免減列低官等職等職務改置高官等職等職務，以縮減管理層級，如避免減列科員改置專員等參贊性職務。

(2) 各機關及其內部單位應依職能類同、業務均衡、權責分明、管理經濟、整體配合及規模適中之原則設立或調整，各機關業務性質相同或相近者，應檢討由同一單位辦理，以縮減層級，簡化行政流程，提升效率。

3. 檢討委外或民營化

各機關檢討員額調整時，應先就現有人力充分調整運用，並就業務優先緩急調整及資訊化、行政程序簡化或委外化等方式檢討，如市立醫院委外經營或輪船公司民營化。

二、廣續培育中階菁英主管人才

人力資源係組織競爭之核心要素，又為因應縣市合併人才培育之需求，103 年廣續規劃辦理「中階主管培育班」9 等主管班及 8 等主管班各 1 班期，並採客觀公正且嚴謹之成績評量標準，以培育本府優秀之中階主管幹部人才。

三、廣續辦理公務溝通服務品質訓練

為持續提升為民服務滿意度，依本府「第一線為民服務人員溝通能力躍升計畫」，於 103 年 4 月份起廣續辦理「第一線為民服務人員溝通能力認證班」

15 期、750 人參訓，透過顧客服務、禮儀等相關學習課程，並採案例模擬演練方式，增進為民服務效能，提高民眾對本府施政滿意度。

四、賡續推動數位教材品質認證

本府公務人力發展中心製作具在地特色之數位教材，近 5 年來已陸續獲得國內品質認證與肯定，103 年度將賡續推動，並申請參加國際數位教材品質認證，讓高品質的 e 化教材成為公務知能傳遞最佳媒介。

五、賡續推動本府員工關懷機制

落實人事關懷政策，除運用通過認證之 33 位關懷員，成為各機關健康幸福的守門員，就近、即時發現並協助同仁解決可能影響工作效能之相關問題；並規劃辦理正念減壓、正向智商提升活動，使正念深化成生活習慣，營造身心健康之生活風格；同時透過公私協力，提供心理諮商服務、e 化關懷網等，營造互動良好之組織文化，使本府員工能以健康的身心投入工作，提升服務效能。

六、實施登記退休制度，妥適編列退撫經費

落實登記退休制度，促進人事新陳代謝，有效運用財政調整及輔導機制，健全地方財政制度，達有效控管運用退撫經費。

七、精進線上差勤管理系統

為提升各機關內部差勤管理資訊效能，除警、消、醫院等業務屬性特殊機關外，各機關已全面導入行政院人事行政總處開發之全國共享版機關內部差勤電子表單系統（WebITR），將賡續就系統穩定、操作便利並基於節省人力、財力原則下，致力系統客製化功能開發，提供兼具功能完整性及穩定性差勤系統環境。

八、賡續策劃未婚公教人員聯誼活動

鑑於本府學校機關適婚年齡之同仁平常忙於公務，因而蹉跎黃金歲月與尋覓良緣之機會，為活絡本府機關學校未婚同仁兩性社交生活圈領域，賡續辦理未婚聯誼活動，進而締結良緣。

肆、結語

人事業務是配合推展市政建設之支援性與永續性的業務，本處將持續秉持更積極務實的工作理念，賡續貫徹本府員額精簡管制措施之執行，強化優質廉能公務人力之培育，提昇溝通服務品質，落實退休登記制度與員工關懷機制，全力為達成市政目標繼續努力與精進。尚祈各位議員女士、先生繼續給予支持、鼓勵與指教！

最後 敬祝

市政府各單位業務報告（人事處）

議長、副議長、各位議員女士、先生

健康愉快

萬事如意

大會成功圓滿