

彰化縣政府勞工處 107 年度提升政府服務實施計畫

壹、計畫依據

- 一、 行政院 106 年 1 月 9 日院授發社字第 1061300008 號函頒之「政府服務躍升方案」。
- 二、 國家發展委員會 107 年 1 月 15 日發社字第 1071300028 號函頒第 2 屆「政府服務獎」評獎實施計畫。
- 三、 107 年 2 月 12 日府計研字第 1070053000 號函頒「彰化縣政府 107 年度提升政府服務實施計畫」。

貳、計畫目標

- 一、 持續推動民眾滿意服務，塑造專業、便民、高效率的服務形象。
- 二、 導入資訊流通運用觀點，促進政府資訊透明化，確保民眾知的權利與資訊使用權。
- 三、 深化創新整合服務績效，鼓勵機關(單位)發揮創意，提供多面向整合服務。

參、實施對象：本處各科

肆、計畫內容

第一線服務機關(單位)

實施要項	推動作法	完成期限	承辦機關(單位)	預期效益
一、提升服務品質，深化服務績效	1. 設立服務台，主動協助民眾申辦，導引服務，承辦人員主動協助解決問題，並適時提供必要協助與輔導。	107 年 12 月	勞工處	遇民眾洽公主動詢問，引導至承辦人處，適時提供必要協助與輔導，樹立機關良好形象。
	2. 辦公環境綠美化，提供民眾書寫桌椅、諮詢、等候等設備，開放式櫃	107 年 12 月	勞工處	提供民眾舒適洽公環境。

	子擺放各項業務申辦須知及法令宣導資料等。			
3.	辦理「定時定點外勞查察及諮詢便民服務計畫」活動。	107年12月	勞工處(外勞服務科)	主動至醫療院所及內政部移民署中區彰化大隊站提供民眾與外勞法令諮詢服務，解決民眾與外勞各項法令疑問，預計參加人數每場50人，共計12場。
4.	辦理17場次法令宣導會。	107年12月	勞工處(勞動條件科)	預計有2,500家以上事業單位受惠，並促進勞雇雙方和諧。
5.	輔導事業單位按月提撥及補足勞工退休金。	107年12月	勞工處(勞動條件科)	107年底轄區內勞工退休準備金當月繳款率較106年底提高5%；未補足差額戶數佔應開戶數比率不高於5%。
6.	強化性別工作平等法令宣導。	107年12月	勞工處(勞動條件科)	結合其他局處資源，強化性別平權宣導，消弭性別歧視，建構友善職場環境。
7.	辦理工會各項講習座談會共計2場次。	107年12月	勞工處(勞資關係科)	有效宣導法令規範，實工會法治觀念、依法召開會議，本諸責任心和榮譽感處理工會

	8. 縣內設置 8 個就業服務台，辦理求才登記、就業服務宣導、就業資訊提供、就業諮詢等業務、就業媒合等事宜。	107 年 12 月	勞工處(就業服務科)	務、業務，誠懇實在的為會員服務。 建構完整就業服務網，避免縣內人力外流，促使當地勞動力充分運用，提高就業媒合成功率。
二、便捷服務程序，確保流程透明	1. 檢討簡化各項內部行政作業及申辦案件流程(包括作業程序、辦理期限、申請書表及附繳書證等，須標示清楚)。	107 年 12 月	勞工處	簡化作業流程，以提升行政效率與便民服務。
	2. 建立網路查詢法令暨相關申辦表格服務。	107 年 12 月	勞工處	建立即時服務功能，提供全天候服務，可減少民眾洽公往返之時間。
	3. 配合勞動部「外籍勞工查察暨諮詢管理資訊系統」登錄雇主聘僱資訊。	107 年 12 月	勞工處(外勞服務科)	簡化雇主入國通報申請流程，減少紙本資料並縮短民眾等待時間。
	4. 運用台灣就業通，提供線上求職、求才及就業資訊服務。	107 年 12 月	勞工處(就業服務科)	維護線上求職求才資訊資料之安全，可提供完整性的求職求才資訊及線

	5. 結合勞動部勞動力發展署「職工福利線上申請系統」，提供事業單位申辦職工福利業務。	107年12月	勞工處(勞工福利科)	上求職、求才服務。 事業單位可藉由「職工福利線上申請系統」，查詢各項職工福利法規及申辦變更職工福利委員會資料，並適當提供承辦訊息與處理程序。
三、探查民意趨勢，建立顧客關係	1. 建立「常見問答集」(FAQ)機制	107年12月	勞工處	隨時回覆民眾意見陳述及建言，提供即時有效之處理。
	2. 善用報章、網路、電視跑馬燈等傳播媒體，宣導各項施政措施及執行成效。	107年12月	勞工處	公開各項活動辦理時程、法令修訂規定，宣導施政措施與執行績效，提供社會大眾瞭解。
	3. 民眾陳情、建議案處理	107年12月	勞工處	即時處理，如期以公文、網路答覆或以電話聯繫辦理。
	4. 辦理例行訪視及外勞關懷系列活動。	107年12月	勞工處(外勞服務科)	主動向民眾一對一詳細講解法令與常違法之案例，解決民眾疑慮並加強宣導本處業務。
	5. 運用多元化管道行銷本縣就業服務措施及資源。	107年12月	勞工處(就業服務科)	運用廣播、電視等宣傳，使社會大眾、事業單位對就業服務措施及資源，有更進一步的認識

				及肯定，協助民眾適性就業。
四、豐富服務資訊，促進網路溝通	1. 藉由海報、宣導品等傳播媒介，宣導聘僱外勞相關法令。	107年12月	勞工處(外勞服務科)	擴大宣導對象，落實就業服務法，已達政府引進外籍勞工之目的，保障國人就業權益。
	2. 邀請學者、專家及相關人士，共同參與宣導、研討、座談等政策措施及服務事項之規劃，年度內至少5次。	107年12月	勞工處(勞動條件科)	藉由廣聽並吸納各相關領域意見，解析勞雇雙方問題。
	3. 印製勞動條件法令手冊供民眾索取，並於勞工處粉絲團網頁宣導。	107年12月	勞工處(勞動條件科)	將有3類以上法規宣導手冊，讓社會大眾知悉服務措施、資訊等。
	4. 彰化縣政府網頁設活動訊息、公佈欄，隨時公告徵才訊息。	107年12月	勞工處(就業服務科)	民眾可在縣府網頁隨時獲取最新的徵才訊息、活動快訊。
	5. 辦理各項身心障礙者就業促進相關研習、訓練及宣導。	107年12月	勞工處(勞工福利科)	辦理庇護性就業專業人員研習，3場次共計18小時，以提昇就服人員之專業，及辦理視障巡迴按摩宣導10場次。
五、創新服務方式，整	1. 結合本縣警察局、專勤	107年12月	勞工處(外勞服務科)	結合警察局及專勤隊業務資

合服務資 源	隊，共同向 外籍勞工宣 導在台工作 須知，並提 供法令諮詢 服務。			源，讓外籍勞工 瞭解並遵守我 國法令，促進社 會安定和諧。
	2. 善用本縣總 工會、工業 工會、勞資關 係協進會 協、勞資關 係服務協會 助提供業務 查詢，法規 需求等服務 事項。	107年12月	勞工處（勞資關 係科）	可增加轄內勞 工及事業單位 對勞工法令諮 詢多元的服務 管道。
	3. 結合本縣勞 資關係民間 團體調解勞 資爭議，每 年至少 600 件。	107年12月	勞工處（勞資關 係科）	避免公權力直 接介入之衝 擊，緩和紛爭， 以求迅速化解 爭議，促進勞資 和諧，安定生產 秩序，發展生產 事業。
	4. 輔導本縣各 總工會、各 基層工會及 勞工志願服 務協會辦理 勞工、志工 教育訓練。	107年12月	勞工處（勞資關 係科）	藉由辦理勞 工、志工教育訓 練，充實勞動新 知，提升產業競 爭能力，促進勞 資和諧，以落實 政府照顧勞工 之美意。
	5. 辦理「職業 災害勞工個 案主動服 務」。	107年12月	勞工處（勞資關 係科）	結合政府及民 間資源，提供職 業災害勞工因 職災傷害產生 之法律、經濟、 家庭、醫療等問 題，提供協助。
	6. 辦理職業災	107年12月	勞工處（勞資關	結合法扶基金

	害「行動律 師」扶助計 畫。		係科)	會、犯保協會熱 心服務的律師 師，到職災勞工 家裡提供相關 法律諮詢，提供 立即性及便利 性的服務。
	7. 配合中小企 業工作環境 輔導改善實 施計畫設置 專責人員並 籌組安全衛 生輔導團訪 視輔導單位 改善。	107年12月	勞工處（勞資關 係科)	組成輔導團訪 視縣內中小型 事業單位，協助 改善工作環境 避免職業災害 發生，並透過職 業安全衛生法 令宣導會、丙種 勞工安全衛生 業務主管教育 訓練班，增進事 業單位從業人 員安全知識，建 置安全工作職 場。
	8. 結合本縣工 業會、中華 民國工業安 全衛生協會 附設彰化職 業訓練中 心、台灣省 鍋爐協會、 中華民國勞 工教育協進 會附設彰化 職業訓練中 心等，協助 輔導事業單 位強化職業 安全衛生教 育訓練。	107年12月	勞工處（勞資關 係科)	藉由本縣工業 會、中華民國 工業安全衛生 協會附設彰化 職業訓練中心、 台灣省鍋爐協 會、中華民國 勞工教育協進 會附設彰化職 業訓練中心等 協助輔導，擴 大服務層面改 善安全衛生工 作，以有效降 低職業災害。
	9. 委託學校、 民間社團等 專業團體辦	107年12月	勞工處（就業服 務科)	預計委託辦理 14班職業訓練 班，訓練人數

	理職業訓練。			420 人，以培養失業勞工及弱勢族群等就業技能及轉業技能，促進就業。
10.	結合民間企業廠商辦理聯合徵才活動，擴大辦理就業服務業務，以解決失業問題。	107 年 12 月	勞工處(就業服務科)	預定辦理 4 場大型廠商聯合徵才活動暨小型、單一廠商徵才活動，加強就業媒合，並不定期依廠商需求辦理單一廠商徵才活動。
11.	結合本縣勞工志願服務協會辦理志工講習，提昇專業服務品質，協助推動各項勞工行政業務及諮詢服務。	107 年 12 月	勞工處(勞工福利科)	結合志工並關懷勞工，提供必要協助，並加強服務本縣勞工各項勞工法令諮詢，以保障勞工權益。
12.	辦理身心障礙者職業訓練班。	107 年 12 月	勞工處(勞工福利科)	依身心障礙者之障別分別開設不同之職訓班，培養身心障礙者之一技之長，並輔導其進入職場，預計開設 7 職訓班。
13.	辦理身心障礙者職業重建相關業務及就業促進等。	107 年 12 月	勞工處(勞工福利科)	建立本縣職業重建服務窗口專責人員依身心障礙者需求，進行需求評估及分派適當服務，提供適切轉介，以協助身心障礙者順

				利進入就業市場或適當安置，輔導身障者創業貸款及庇護性就業等。
--	--	--	--	--------------------------------

伍、管制考核

配合「政府服務品質獎」評獎作業，由本府計畫處訂定評獎實施計畫，辦理評獎初審作業。

陸、績效評估

一、將「年度提升政府服務實施計畫」主動公布於本處網站及服務場所。

二、全體人員依具體實施內容推動各項服務工作，主管人員不定時督導考核並配合縣政府為民服務考核小組辦理考核工作。

柒、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。

