



嘉義縣政府 102 年度專業服務達人 系列研習實施計畫

中華民國 102 年 1 月 28 日府人考字第 1020020858 號函頒訂

壹、依據：

- 一、公務人員訓練進修法暨其施行細則。
- 二、公務人員服務守則(考試院 99 年 3 月 17 日考臺組貳一字第 09900019811 號函發布)。
- 三、嘉義縣政府暨所屬機關學校 102 年度訓練進修實施計畫。

貳、目的：

為期公務人員執行職務時，秉持專業、效能、關懷等原則，與時俱進，積極充實專業職能，迅速回應人民需求與提供服務，以提高整體工作效能。

參、定義及定位：

本計畫所稱「專業服務達人系列」，係指基於「公務人員服務守則」，專業、效能、關懷等原則，規劃有關提升服務品質、面對媒體表達技巧、專業法律等研習。

肆、實施期程：102 年 1 月至 12 月間實施。

伍、課程安排：各該研習以舉辦半天為原則，必要得延長半天或全天。

陸、各該研習：

- 一、「顧客友善服務研習」：

- (一) 研習目的：培養具備同理心的公務人員，以傾聽為前提出發，以溝通協調取代嚴格管制，俾提供人民有感的服務。
- (二) 研習講師：邀請管理專家學者或民間知名講師。
- (三) 研習課程：規劃辦理提升服務技巧及溝通能力等。
- (四) 研習效益：公務同仁能提供親切、關懷、便民、主動積極的服務、協助，以獲得人民的信賴及認同。

二、「面對媒體與公關行銷研習」：

- (一) 研習目的：加強中高階人員媒體互動能力及媒體行銷能力，遇新聞議題或危機時，能處置得宜。
- (二) 研習講師：邀請專業記者、大專院校新聞科系或相關背景教授。
- (三) 研習課程：規劃媒體互動原則、公共關係培養及行銷等課程。
- (四) 研習效益：面對各式媒體採訪，能有效表達、澄清誤解並達到政策宣傳效果，建立正面形象。

三、「這樣開口說英語研習」：

- (一) 研習目的：為提升英語表達自信，培養公務人員英語溝通人才。
- (二) 研習講師：邀請大專院校相關學系教授或民間特約講師。
- (三) 研習課程：提高講師及參訓學員互動機會，安排文章導讀、解析文意及口語日常用語等課程。
- (四) 研習效益：俾暢通第一手資訊管道，並與全球接軌，擴展國際視野。

四、「法律新知充電站」：

- (一) 研習目的：為優化法律專業知能，具備法行政之基礎工具。
- (二) 研習講師：優先邀請各大專院校學者或性別相關人才擔任。
- (三) 研習課程：規劃辦理近期修正之重大法令規章或國際施行法等。
- (四) 研習效益：培養法律素養，並使法制新知與時俱進，實踐終身學習理念。

五、「新進人員訓練」：

- (一) 研習目的：關懷新進人員需求，提供所需基本知能及相關基礎概念。
- (二) 研習講師：優先邀請本府各級主管人員擔任。
- (三) 研習課程：規劃辦理本府特色、發展近況、核心理念及差假福利等課程，並以座談方式提供新進人員意見表達機會。
- (四) 研習效益：協助新進人員進速融入縣府團隊，培養其認同感及向心力。

六、「其他研習」：於年度進行中，依縣務發展需要或經指示應臨時交辦，彈性增修前開研習課程。

柒、學習認證：參加研習人員依實際課程時數核發學習認證時數。

捌、經費：

本系列研習除以本府人事處－考核獎懲－業務費項下科目支應外，並爭取以中央相關訓練經費合辦。

玖、本計畫奉 核後實施；修正時亦同。