

行政院所屬各級人事機構人事主管服務守則（核定本）

97年12月4日局企字第0970064930號

行政院人事行政局為期所屬各級人事機構人事主管，於推動人事業務時，均能落實「營造廉能公正的行政團隊，提供全民第一流的公共服務」之共同願景，特訂定本守則，以加強與機關首長良性互動，與平行單位互信合作，並有效維護同仁權益，達到提昇人事服務效能之目的。

1、與機關首長之互動：

（一）首長交辦案件之處理原則：

1、迅速有效回應：

迅速釐清問題本質及影響層面，以專業、公正、客觀的立場思考，提供即時、具體並能回應首長需求之行動方案。

2、提供建設性方案：

應竭智盡力達成首長交付任務。如於實際執行上確有困難或因法令限制無法達成，應委婉說明將再另求解決方案或函請主管機關檢討修正相關法規，並適時反映具建設性之不同意見。

3、促進團隊合作：

應以完成組織目標為導向。如與人事業務無涉，仍宜主動配合相關單位積極完成，以符合首長期待，並營造團隊共同合作氛圍。

（二）爭取首長信任：

應了解並熟悉首長的行事風格與溝通方式，配合調整本身之溝通策略，並爭取其信任，以利任務之達成。

（三）尋求首長支持：

利用適當場合，作必要工作報告，使首長瞭解人事業務，或邀請首長親臨主持人事單位主辦之活動，以爭取首長對人事業務之支持。

（四）遂行首長施政理念與組織目標：

規劃辦理相關人事措施時，應以首長之施政理念為主軸，融入機關屬性，並參採各單位主管及相關同仁之意見，以完成組織目標。

二、與其他單位及同仁之互動：

（1）提昇服務品質：

主動了解同仁之需求，並適時採行有效策略，以提昇整體服務品質並維護同仁之權益，建立人事人員應有的品牌形象。

（2）凝聚同仁向心力：

鼓勵同仁參與機關內部各項活動，透過團隊合作，以凝聚同仁對機關之向心力，營造優質之組織文化。

（三）與其他單位互信合作：

拋開本位主義，真誠的與其他單位互信合作，以共同達成首長交辦之任務，並利於人事業務之推展。

（四）注重同仁身心健康：

重視員工身心健康及員工福利措施，以落實人性關懷及營造良好之工作環境。

三、與所屬同仁之互動：

- (一) 權責分明：
對於上級交辦之事項，不推卸責任，並應尊重及了解同仁執行業務之想法，協同所屬同仁透過團隊合作戮力完成目標。
- (二) 誠摯關懷：
關懷同仁之工作與生活，主動協助解決其所遭遇之難題，並建立工作以外其他日常生活的良好互動關係。
- (三) 樂在工作：
主動聆聽同仁心聲，謹言慎行並營造和樂之工作氣氛，共創優質之人事團隊，使同仁以身為人事人員為榮。

四、與媒體之互動：

- (1) 建立友善關係：
與媒體建立良好正向關係，於辦理重要人事業務活動或遭遇危機事件時，主動研擬並請公關單位發布新聞稿，以宣導人事業務之功能與績效。
- (2) 暢活連絡網絡：
充分尊重媒體工作者之新聞專業知識，並建立與媒體之連絡網絡。

五、與民意機關之互動：

- (1) 加強溝通：
利用會議或其他適當場合加強與民意代表之溝通，以利人事業務之宣導與遂行。
- (2) 即時處理：
重視民意機關反映意見，並即時處理，以建立良好之關係。

六、精進人事業務及知能：

- (一) 樹立專業形象：
嫻熟人事法令及相關專業知識，充實本職學識及經驗智慧，並主動建議修訂不合時宜之法令規定。
- (二) 創造服務價值：
瞭解機關組織文化與業務目標，並主動發現機關所遭遇之人事問題及業務需求，提出正確可行之解決對策，以創造人事單位之服務價值。
- (三) 提昇法治觀念及人文素養：
提昇公務同仁廉能法治觀念、人文素養及美學觀念（美感），以正向思考的態度，培養愛民、服務之人生觀。
- (四) 提昇行政效能：
協助機關提昇行政效率與服務效能，並宣導同仁依法行政觀念，以避免不法失職、貪污舞弊情事之發生。
- (五) 厚植人力資本：

落實終身學習，加強橫向經驗交流，充分發揮人力資源之功效。