

高雄市政府社會局長青綜合服務中心 106年度提升服務品質工作計畫

壹、計畫依據：

行政院函頒「政府服務躍升方案」及國家發展委員會「第
1屆政府服務獎評獎實施計畫」。

貳、計畫目標：

- 一、**公平共享**：便捷服務遞送，確保效能與公平並重，發展適性的正確服務。
- 二、**參與合作**：擴大社會參與，重視服務對象意見回饋，提供有感的優質服務。
- 三、**開放透明**：開放政府治理，建立透明互信的合作環境，帶動創新的加值服務。

參、實施對象：本中心各課室及各業務受託單位

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	(一)訂定機關年度提升服務品質計畫，具體規劃為民服務工作。	依業務特性、顧客需求及年度重點工作，研訂工作計畫，公布於機關網站及服務場所。	行政課 服務課 教保課
	(二)建立業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性；確保資訊提供、問題回應或申	1. 定期辦理員工及志工相關訓練，提高服務人員專業能力以勝任服務工作。	行政課 服務課 教保課
		2. 定期檢查或檢討各項作業流程及申請表單。	行政課 服務課 教保課

	辦案件處理的正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。	3. 於本中心網站及辦公區域公佈各項業務承辦單位、電話及標準處理流程，並主動告知申請人處理程序。	行政課 服務課 教保課
		4. 於本中心網站公開各項服務項目及提供各項表單下載，提供民眾申辦時參閱。	行政課
		5. 訂立「櫃檯服務人員守則」維持服務措施處理一致性。	服務課
	(三)提供民眾易讀、易懂、易用的服務申辦資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。	1. 於1樓入口處設置服務台，指派專人輪值，提供長輩各項業務諮詢及服務。	服務課
		2. 設置3樓服務櫃台，處理各項臨櫃申請工作。	行政課 服務課 教保課
		3. 於中心網頁設置老福問與答，提供為民服務諮詢及常見問題集。	行政課 服務課 教保課
		4. 設置單一窗口，整合通報案件，設置受理老人保護及獨居關懷服務個案專線，提供更便捷及迅速之服務。	教保課
	(四)注重服務人員的禮貌態度，提高民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性，建置合宜的服務環境。	1. 長青學苑及社區型長青學苑每年辦理1次服務滿意度調查，並統計分析調查結果，據以改進服務品質。	服務課
		2. 針對弱勢獨居老人平日送餐及年菜，主動關懷食用之滿意度，以檢討改進。備餐時，考量「環境友善行為」因素，彰顯環保作為。	教保課
		3. 定期進行各服務空間環境維護及清潔，提供市民優質服務。	行政課 服務課 教保課
		4. 接受社會局「電話服務品質及禮貌測試」。	行政課 服務課 教保課

	(五)因應業務屬性 及服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。	1. 於中心1樓大廳及及8樓會議室提供無線上網服務 (i-Taiwan 免費上網)。	行政課
		2. 委託社團法人或大學院校建置「老人研究發展中心」，專責於老人議題開發、老人相關論述、史料蒐集及老人服務資料庫建立等工作。	教保課
		3. 辦理據點觀摩活動、交流互動，激盪更多創意的想法，擴展視野學習模範社區成功經驗，強化據點的永續經營及健全發展。	教保課
		4. 因地制宜考量外國人士需求，於外賓申請參訪時委請外語志工全程協助。	行政課
二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	(一)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。	1. 辦理「長青人力資源運用」，設置傳承大使：網羅具特殊才藝的長者，除運用其專長以服務長者或社區民眾，達到長者服務長者的立意外，亦可增進長者的生命價值。	服務課
		2. 結合民間團體組成「長青社區關懷服務隊」，加強獨居老人關懷訪視服務。	教保課
	(二)善用各類意見調查工具與機制，蒐集民眾對服務的需求或建議，適予調整服務措施。	1. 於1樓大廳設置意見箱，及於中心網頁設置留言板。	行政課
		2. 透過民眾經常詢問的案件，整理後回饋轉化為「常見問題集」(FAQ)，置於中心網業供民眾參閱。	行政課
		3. 每日彙整相關民情輿情，隨時檢討改善。	行政課 服務課 教保課
	(三)依據服務特性辦理滿意度調查，瞭解民眾對服務的看法，並據以檢討改善既有措施。	委外業務定期辦理服務對象滿意度調查，以瞭解服務對象的看法感受，作為業務督導改善之依據。	行政課 服務課 教保課

	(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	1. 設置意見箱及網頁留言板等多元陳情管道，針對陳情案積極回應。	行政課 服務課 教保課
		2. 指派專人統一受理民眾建議及陳情案件案件，並追蹤案件回復進度。	行政課
三. 便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	(一)擴大單一窗口業務涵蓋範疇，減除申辦案件所需檢附之書表謄本，提高業務申辦便捷度。	1. 簡化行政作業及申辦案件流程，各項服務措施如老人送餐、日間托老及安心手鍊等申請案僅需檢附身分證影本，並採隨到隨辦方式辦理。	行政課 服務課 教保課
		2. 設置獨居老人通報及老人保護專線，整合通報窗口提供即時性服務及相關諮詢服務。	教保課
	(二)衡酌實際需求，開發線上申辦及跨平台通用服務，增加民眾使用意願。	1. 將「安心手鍊」申請注意事項及申請表置於本中心網頁，俾利民眾申辦有所依循。	教保課
		2. 中心網頁提供線上餐食服務申請，具中、低收入戶資格之老人，由承辦人直接以電話向區公所查證，縮短申請辦理時間。	服務課
		3. 發展線上服務項目及行動化主題服務網頁連結至市府網站各區方便民眾下載使用。	行政課 服務課 教保課
		4. 中心網頁提供場地租借服務申請，並指派專人統一受理申辦案件，提供便捷服務。	行政課
	(三)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。	1. 運用社政資訊系統資料庫正確掌握個案各項資料，除減少人工登打大量資料外、進而提高行政管理之效率及效能。	教保課
		2. 文康車結合社會資源辦理各類公益講座；與衛生局及醫療服務單位合作，辦理老人醫療用藥須知宣導；結合監理所合作辦理老人交通安全宣導。	教保課
		3. 網頁設置重陽節系列活動專區，彙整跨機關重陽節系列活動資訊，方	服務課

		便民眾集中找尋主題資訊。		
	(四)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。	1. 配合中心長照2.0政策,推動社區整體照顧服務模式,積極提升據點服務能量並與長照2.0接軌,試辦多元健康促進服務方案。 2. 委託社團法人或大學院校建置「老人研究發展中心」,專責於老人議題開發、老人相關論述、史料蒐集及老人服務資料庫建立等工作。	教保課 教保課	
四、關懷多元對象及城鄉差距,促進社會資源公平使用	(一)體認服務對象屬性差異,對特殊或弱勢族群提供適性服務,降低其取得服務的成本。	1. 聘請專業律師提供設籍本市年滿60歲以上長者免費法律諮詢服務。。	教保課	
		2. 對本市65歲以上老人因遭受疏忽、虐待、惡意遺棄、未得到基本生活照顧或遭遇緊急事故者,提供短期保護安置與相關服務,確保老人獲得適當照顧。	教保課	
		3. 辦理關懷失智老人服務,符合服務對象之老人首次申請安心手鍊,提供免費乙條優惠。	教保課	
		4. 訂定高雄市苓雅區老人餐食服務計畫,提供定點用餐及外送餐食服務申請,補助中低收入用餐者每餐30元補助,提供長輩物美價廉的餐食服務。	服務課	
		5. 訂定高雄市長青園-日間托老服務計畫,提供70歲以上長者文康休閒、體能、教育及生活照顧等多項服務,補助中低收入戶收託服務費50%,低收入戶收託服務費全額補助。	服務課	
		(二)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。	1. 結合本市民間團體、區公所及社區照顧關懷據點,為獨居老人提供電話問安、訪視關懷等服務。	教保課
			2. 以社區自主運作模式,建立社區照顧關懷服務據點,以貼近居民生活需求,提供長輩關懷訪視、電話問安諮詢及轉介服務、餐飲服務、健康促進等多元化服務。	教保課

		3. 推動行動式老人文康休閒巡迴服務，運用6輛行動式長青服務車將老人福利服務輸送至本市各社區，使老人就近接受服務並增進社會參與。	服務課
		4. 為落實服務在地化及考量長輩資源使用近便性，結合偏遠社區照顧關懷據點或老人活動中心等處，評估在地長輩需求及社區資源及特色，提供長輩更多元在地化之長青學苑課程以充實提升長輩精神生活。	服務課
	(三)考量服務對象數位落差，發展網路服務或輔以其他方式，提供可替代的服務管道。	1. 定期分(寄)送月活動表予各機關團體，宣導本中心活動及服務措施。	服務課
		2. 網頁設置電子報訂閱專區，提供民眾免費訂閱申請，定期發行長青園地電子報供需求者閱覽。	服務課
五、開放政府透明治理，優化機關管理創新	(一)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。	1. 網頁設置表單區，民眾可自行下載所需的表單。	行政課 服務課 教保課
		2. 網頁設置無障礙服務專區，明確列示各樓層之無障礙項服務項目及提供服務位置，電梯皆設有點字及語音資訊服務，並由服務台或現場提供志工導引。	行政課
		3. 定期更新規定，並積極維護網站(頁)資訊，避免有錯誤、過期資訊或超連結無效等情形。	行政課 服務課 教保課
	(二)促進民眾運用實體或網路等多方管道參與決策制定，強化政策溝通及對話交流。	1. 成立中心臉書粉絲團，公開中心活動及業務，增加民眾與中心互動交流。	服務課
		2. 建立新聞稿發送機制，定期輪流發佈福利服務訊息、說帖等加強宣導與平衡報導。	行政課 服務課 教保課
	(三)檢討機關內部作業，減省不必要的審核及行	1. 檢討公文流程，朝減章、減紙、便民又便官的方向推動。	行政課
		2. 定期辦理中心會報，檢討中心業務	行政課

	政作業，聚焦核心業務，推動服務創新。	規劃，推動重點政策方向。	服務課 教保課
六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	(一)主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。	1.定期與民間團體召開聯繫會報，透過提案討論、個案研討與專家學者之意見，檢討服務內容與流程，提升行政效能。	服務課 教保課
		2.建置中心信箱及首長信箱，並設置專屬臉書，及運用中心網頁分享各項資訊及活動照片等多元建言管道，促進民眾參與；每年分析通報案件，瞭解案件類型消長趨勢，提供政策擬訂、服務策略參考及擬定來年業務宣導計畫。	行政課 服務課 教保課
	(二)善用法規調適、資通訊技術應用及流程簡化，擴大本機關或第一線機關服務措施的運作彈性。	1.本中心設置多樣線上申辦項目，提供民眾便利、彈性服務。	行政課 服務課 教保課
		2.中心依業務屬性設置各類群組，運用網路社群(Line)線上及時討論各項服務措施，提升行政效率。	行政課 服務課 教保課
	(三)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。	1.結合民間團體組成「長青社區關懷服務隊」，加強獨居老人關懷訪視服務。	教保課
		2.設立保健諮詢中心，結合社區醫療院所醫護人員進駐提供中西醫療保健諮詢、藥物諮詢、健康講座、血糖測試等服務及結合慈善團體辦理義診服務。	服務課
		3.配合衛生局遠距健康照護服務計畫，於保健諮詢中心設置遠距健康照護服務站，提供民眾血壓生理量測服務，促進民眾自我健康監控與疾病管理。	服務課
		4.結合民間慈善團體針對個案提供安置費等補助，以補強政府資源之不足。	教保課
	(四)權衡服務措施的必要性，以及	1.結合本市民間團體、區公所及社區照顧關懷據點，為獨居老人提供電話問安、訪視關懷等服務。	教保課

	<p>投入成本與產出效益間的合理性，重視服務的制度化及持續性。</p>	<p>2.委託民間單位辦理四維長青學苑及鳳山長青學苑。開設各項技藝性、語文性、休閒性、運動性研習課程，以擴充長者學習領域，並陶冶其身心，充實長者精神生活。</p>	<p>服務課</p>
--	-------------------------------------	---	------------

伍、考核與獎勵：

- 一、成立提升服務品質執行計畫推動小組，加強辦理平時服務品質之測試及查核，針對缺失，隨時輔導改進，作為年度服務績效之評審依據。
- 二、依實地考核結果，檢討改善缺失，列入年度服務績效評核之依據，俾加強落實為民服務工作之推動及追蹤管制，並將各項評核成果列為未來提升服務品質之參考。

陸、其他：本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。