

高雄市政府社會局長青綜合服務中心113年度提升服務工作計畫

壹、計畫依據：

- 一、高雄市政府提升服務實施計畫。
- 二、高雄市政府社會局113年度提升服務執行計畫。

貳、計畫目標：

- 一、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、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
訂定「提升服務計畫」	訂定機關年度提升服務計畫，具體規劃為民服務工作。	依業務特性、民眾需求及年度重點工作，研訂工作計畫，公開於機關網站及服務場所。	行政課 服務課 教保課
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	(一)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、問題回應或申辦案件處理的正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。	1. 訂定申辦案件標準作業流程，並登載於中心網站、服務場所，提供民眾申辦時參閱。	行政課 服務課 教保課
		2. 訂定「櫃檯服務人員守則」維持服務措施處理一致性。	服務課
		3. 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
		4. 民間單位藉由「社區照顧關懷據點服務入口網」平台，以電腦化系統申請社區照顧關懷據點計畫、同步更新與修正據點資料，取代以往應檢附之紙本文件。	教保課
(二)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. 於本中心網站及辦公區域公開各項業務承辦單位、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	
	2. 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 服務課 教保課	

		3. 於中心網頁設置常見問答，提供為民服務諮詢及常見問題集。	行政課 服務課 教保課
	(三)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. 接受社會局「電話服務品質及禮貌測試」，並依測試結果檢討改善電話禮貌缺失。	行政課 服務課 教保課
		2. 定期進行各服務空間環境維護及清潔，提供市民優質空間品質。	行政課 服務課 教保課
		3. 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
		4. 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
	(四)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. 建置獨居老人個案管理系統，並利用該系統接收線上通報獨居老人個案與即時更新個案狀況，提升行政效率。	教保課
		2. 連結老玩童幸福專車方案，擴大服務亞健康、失能長輩，並讓家庭照顧者獲得喘息支持服務。	服務課
		3. 因地制宜考量外國人士需求，於外賓申請參訪時請具外語能力之同仁與志工全程協助。	行政課 服務課 教保課
	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。	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。
(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。	行政課
	2. 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. 透過線上即時服務系統功能，有效處理民眾陳情、抱怨問題。	行政課 服務課 教保課
		2. 透過中心信箱管道，有效處理民眾陳情、抱怨問題。	行政課 服務課 教保課
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，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. 中心網頁提供參訪服務申請，並指派專人統一受理申辦案件，提供便捷服務。	行政課
		3. 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		服務課	

		辦理老人交通安全宣導。	
		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，方便民眾集中找尋主題資訊。	服務課
	(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。	配合中央長照2.0政策，推動社區整體照顧服務模式，積極提升社區照顧關懷據點服務能量，辦理巷弄長照站，並試辦多元健康促進服務方案。	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. 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
		3. 提供高雄市苓雅區弱勢老人定點用餐服務。	服務課
		4. 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成立「長青社區關懷服務隊」，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7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）送月活動表及文康車月訊予各機關團體，宣導本中心活動及服務措施。	服務課
		2. 透過本中心臉書每週更新中心服務與時令政策宣導，並搭配紙本印製放置於本中心公共空間（閱報區及圖書室），供閱覽者方便取得資訊。	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。	行政課
		3. 定期更新維護網站（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政作業，聚焦核心業務，推動服務創新。	檢討公文流程，朝減章、減紙、便民又便官的方向推動。	行政課
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. 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. 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
	(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。	中心依業務屬性設置各類群組，運用網路社群(Line)線上即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. 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
		2. 配合中華電信及先進醫療推廣「雄健康打造智慧樂活社區共照應用服務」，於保健諮詢中心設置“雄健康”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
		3. 募集民間資源運用於改善福利設施、活動辦理等，透過公私協力，提供良善服務，增進對弱勢長輩的照顧與服務。	行政課 服務課 教保課

	(四)權衡服務措施的必要性，以及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。	定期辦理中心會報，檢討中心業務規劃，推動重點政策方向。	行政課 服務課 教保課
--	--	-----------------------------	-------------------

伍、推動及管考：

- 一、藉由結合各項業務報告（中心會議或主管會議）確實檢討改進為民服務工作，由研考列管與追蹤各項工作進度，並辦理不定期查核，針對缺失，隨時輔導改進。
- 二、依據年度工作計畫針對業務缺失檢討改進，並將各項查核成果列為未來提升服務品質之參考，以落實為民服務工作提升服務品質。

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。