

# 高雄市政府社會局長青綜合服務中心114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114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<br>服務課<br>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<br>服務課<br>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<br>服務課<br>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。 | 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<br>服務課<br>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<br>服務課<br>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<br>服務課<br>教保課 |

| 工作要項                                         |                                             | 工作重點                                                                      | 業務單位              |
|----------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-------------------|
|                                              | (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<br>服務課<br>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<br>服務課<br>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<br>服務課<br>教保課 |
|                                              | (四)因應業務屬性<br>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<br>服務課<br>教保課 |
| 二、重視<br>全程意見<br>回饋及參與，<br>力求服務<br>切合民眾<br>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。 | 服務課               |
|                                              | (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。                                                            | 行政課               |
|                                              |                                             | 2. 每日彙整相關民情輿情，隨時檢討改善。                                                     | 行政課<br>服務課<br>教保課 |
|                                              | (三)依據服務特性辦理滿意度調                             | 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                                              | 行政課<br>服務課        |

| 工作要項                    |                                            | 工作重點                                                               | 業務單位              |
|-------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-------------------|
|                         | 查，瞭解民眾對服務的看法，並據以檢討改善既有措施。                  | 感受，作為業務督導改善之依據。                                                    | 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<br>服務課<br>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<br>服務課<br>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<br>服務課<br>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。 | 服務課               |
|                         |                                            | 3. 網頁設置重陽節系列活動專                                                    | 服務課               |

| 工作要項                     |                                           | 工作重點                                                                                          | 業務單位 |
|--------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------|
|                          |                                           | 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。                                                                |      |
|                          | (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。 | 隨高齡社會白皮書及相關政策之推動，長者之福利與照顧將朝向更多元之面向，社區照顧關懷據點結合營造在地共生社區、獨居老人關懷服務、促進跨世代及家庭成員共同參與、提升高齡者靈性照顧等服務方案。 | 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. 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  |

| 工作要項                |                                          | 工作重點                                                                                         | 業務單位              |
|---------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
|                     |                                          | 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<br>服務課<br>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<br>服務課<br>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<br>服務課<br>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                | (一)主動發掘關鍵                                | 1. 結合民間團體組成「長青社區                                                                             | 教保課               |

| 工作要項            |                                               | 工作重點                                                                                    | 業務單位              |
|-----------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務 | 議題，前瞻規劃服務策略預為因應。                              | 關懷服務隊」，加強獨居老人關懷訪視服務。                                                                    |                   |
|                 |                                               | 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<br>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<br>服務課<br>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<br>服務課<br>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<br>服務課<br>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。