

高雄市鳥松區公所106年度提升服務執行計畫

壹、計畫依據

高雄市政府106年3月22日高市府研發字第10630330100號函頒「高雄市政府106年度提升服務實施計畫」。

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

本所各課室

肆、計畫內容

執行要項	執行重點	執行課室
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。	秘書室
	1. 服務人員專業能力 (1)落實代理制度，提升承辦人員專業知能，消除「代而不理」之現象。 (2)透過每月所務會議、人事服務電子報、辦理員工教育訓練及薦送教育訓練，提昇員工專業職能與服務品質。	各課室 人事室

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。	2. 定期檢討表單及作業流程	各課室
	(1) 每年辦理各課室業務檢查，檢討各項作業流程及申請表單，經內部共同研議，達到減併表單減少核章數及簡化流程目的。	
	(2) 訂定各項申辦業務明確作業程序，以利民眾有所依循，縮短辦理時間。	各業務課
	3. 外國人士服務	各課室
	(1) 鼓勵同仁參加外語培訓課程，以利為外國人士申辦各項業務。	
(2) 甄儲具備外語能力退休人員及老師至本所擔任志工，協助服務更多民眾。	社會課	
(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。	4. 訂立標準作業程序/SOP	各業務課
	(1) 各課室依業務職掌訂定主要業務項目作業流程圖及作業程序說明，並隨時檢討流程縮短辦理期限。	
	(2) 於本所網站登載各業務項目作業流程及說明，提供民眾申辦時參閱。	各業務課
	5. 建置「非臨櫃辦理」	民政課
	(1) 提供調解及公寓大廈「非臨櫃」線上申辦服務，並於本所網頁提供線上申辦標準作業規範供參。	
	(2) 配合內政部辦理「非臨櫃」役男短期線上申辦服務，並於本所網頁網路e櫃台提供線上申辦。	兵役課
	1. 臨櫃主動引導服務	秘書室
	(1) 設立服務台，由志工主動引導民眾至受理櫃台並協助申辦各類案件。	
	(2) 強化臨櫃人員服務禮儀，主動詢問，提供民眾各項服務，如老弱、行動不便者特別服務等，並協助審核應備齊所需證件，協助完成申辦程序。	各業務課
	(3) 推動單位主管走動式管理，主動協助引導民眾申辦業務及瞭解同仁臨櫃服務禮儀，對民眾有爭議事項，適時解答民眾疑難。	各業務課
	2. 一次完整服務	
	(1) 臨櫃或電話諮詢申辦案件時主動及正確	各業務課

	告知申辦流程及應備文件提供即時有效處理方式減少民眾抱怨。 (2)提供各項社會福利津貼申辦一次告知單。 (3) 設置健保及各里臨櫃窗口並協助民眾申辦各項業務，提供最快速的服務，避免讓民眾多次洽詢申辦。	社會課 民政課
	3. 服務問題系統化 於本所官網首頁設置「常見問答」選項，提供各業務單位常見問題集，並提供網際網路結合行動載具、QR code，藉個人行動載具迅速傳遞供民眾可隨時上網了解。	各課室
	4. 提升服務流程透明度 (1) 設置電話、網頁信箱及聯絡窗口等管道，俾利民眾查詢申辦進度。 (2) 機關網站上明確標示各業務課室及承辦人聯絡電話，以利民眾查詢案件申辦進度。 (3) 受理民眾申請案件，除都市土地使用分區證明以當場核發為原則，餘項則迅速安排會勘，如有問題，則主動連絡申請人補正並告知處理進度。	各課室 各課室 經建課
	5. 公布標準作業流程 各課室將各項申辦案件流程及標準作業程序上網供民眾瀏覽，並主動告知申請人處理程序及辦理期限。	各課室
	6. 臨櫃申辦多元查詢管道 (1) 提供民眾受理案件多元查詢管道，利用現場、電話查詢，落實服務流程回應處理。 (2) 設置役政專線供民眾查詢相關訊息，並宣導民眾多加利用。	各課室 兵役課
	7. 申辦案件線上查詢系統 網站連結役政署查詢役男體(複)檢查結果及短期出境供民眾查詢其申辦進度。	兵役課
	8. 逾期主動告知服務 民眾申辦各項業務因逾期或申辦資料不齊等，主動先行電話通知逾期原因、辦理情形，預計完成時間，後續函文告知申請人，俾利儘	各業務課

		速完成申辦程序。	
(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. 注重服務禮貌	(1) 每月由主管及委託所外人員執行電話服務品質及禮貌測試，強化服務人員回應民眾詢問的「回應品質」及「正確率」(包含能精準地回答問題、主動提供的完整資訊)完成一次告知服務。 (2) 辦理洽公服務品質問卷調查，提升精進服務。	秘書室 政風室
	2. 友善洽公環境	(1) 強化服務台功能提供申請書表範例、業務文宣等資料供民眾索取。 (2) 提供完善的熱點服務、傳真機、影印機、愛心鈴、老花眼鏡等。 (3) 檢視各課室業務標示及人員姓名標示牌。 (4) 規劃辦公室綠美化作業，內外環境擺設花卉盆栽，掛置優美圖畫及提供舒適、明亮、整潔的洽公場所。 (5) 規劃洽公動線，各樓層雙語標示。 (6) 規劃民眾洽公停車位、無障礙設施、母嬰親善停車位等 (7) 設置電動機車充電站。 (8) 改善哺(集)乳室設施，營造溫馨哺乳空間。 (9) 每樓層設飲用水設備，公共空間垃圾分類垃圾桶。 (10) 提供 i-Taiwan 免費上網服務。 (11) 辦理洽公服務品質滿意度調查，調查民眾對洽公環境評價。	各課室 各課室 各課室 秘書室 秘書室 秘書室 秘書室 秘書室 秘書室 秘書室 秘書室 政風室
	3. 定期維護設施	(1) 確保公共安全，定期辦理電梯、消防、建物、電器及飲用水等設施安全檢查，提供安全無虞的洽公環境。 (2) 結合政風室辦理機關服務場所設施及規劃使用者滿意度調查，營造友善親洽公環境。	秘書室 秘書室 政風室
(五)因應業務屬性及服	1. 免費網路服務設施	提供 i-Taiwan 免費上網服務。	秘書室

	務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。	2. 鼓勵創新研究 鼓勵同仁積極參與市政創新提案，並獎勵績優績效人員。	各課室
		3. 進行標竿學習 (1) 積極參加各項競賽（例如政府服務品質獎、金檔獎、人事、役政、民政、社政等各項業務評鑑、數位學習競賽等）藉由對外參獎提升服務品質，樹立機關良好形象。 (2) 不定期至標竿學習機關交流、學習，以為創意發想泉源；透過分析觀摩機關的最佳實務，應用至本機關，以獲得品質、作業程序與管理面的績效改善。	各課室 各課室
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. 建置民眾參與多元管道 (1) 本所網站設置民意反映申訴及聯絡信箱等民眾建言多元管道，並鼓勵民眾使用及參與。 (2) 本所網站設置民意管道提供為民服務滿意度問卷調查，提供改善事項及建議事項。	各課室 各課室
		2. 善用群眾外包 以網際網路結合行動載具、QR code 方式將本所最新消息、活動花絮及 YouTube，藉提升民眾瞭解公部門與民服務熱誠，便利個人行動載具迅速傳遞，強化行銷成效	各課室
		1. 輿情回應機制 (1) 針對民眾陳情案件及新聞輿情，掌握時效立即回應，並建立案件追蹤，案件完成後進行分析檢討改進，並提出新的服務措施。 (2) 主動蒐集輿情報導，建立新聞輿情資料庫，並作檢討分析，提供施政參考。	各課室 秘書室
	(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。	2. 常見問題集 (FAQ) 於本所官網首頁設置「常見問答」選項，提供各業務單位常見問題集，供民眾可隨時上網或利用行動載具、QR code，了解各項常見問題。	各課室
		3. 大數據分析 辦理民眾滿意度問卷調查並詳予統計分析，俾	政風室

		供機關改善參考。	
(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。	1. 民眾滿意度調查	(1) 辦理民眾滿意度問卷調查，問卷設計納入洽公項目加以區隔，俾瞭解各項業務民眾實質感受。 (2) 滿意度調查結果，於主管會議中提出檢討與改善，並提出改善措施，持續精進，以提升民眾滿意度。	政風室 政風室
	2. 民調要符合信度及效度	為民服務滿意度調查，於本所網站民意管道設置問卷調查提供民眾自行作答，並定期對洽辦各項業務之民眾，辦理服務滿意度調查，以符民調之信度及效度。	政風室
	3. 滿意度調查結果回饋業務	民眾滿意度問卷調查結果簽陳首長核閱並會辦各單位參考改善，個案反映問題另請權管單位提出回應意見。	政風室
	4. 機關內部滿意度調查	辦理員工滿意度問卷調查，提供發聲管道，俾瞭解同仁內在感受，實質提升同仁向心程度，促進機關整體提升。	政風室
(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	1. 陳情管道多元化	(1) 人民陳情案件及市府線上即時服務案件，由專人列管，權責單位填寫案件處理聯單，本著迅速、確實、合法原則審慎處理並依限回覆陳情人。 (2) 網站設置民意管道的意見信箱及區長信箱，提供即時、有效之處理方式，檢討改善缺失，並將改善結果回覆陳情人。	各課室 各課室
	2. 建立處理標準程序	針對市府1999陳情案件、本所網站意見信箱、區長信箱、書面等陳情案件，依據行政程序法(168-173條)及「高雄市政府及所屬機關處理人民陳情案件要點」，建構內部案件處理情形及回覆陳情人稽核機制及時效管制。	各課室

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. 擴大單一窗口服務	<p>(1) 於一樓大廳設置各里里幹事、健保、國民年金、社會福利、兵役業務服務窗口, 提供最直接便捷之窗口服務。</p> <p>(2) 核發土地使用分區證明服務窗口, 隨到隨辦、當日取件。</p> <p>(3) 各服務窗口申辦、繳費、取件全程服務, 免除民眾奔波。</p> <p>(4) 各服務窗口設置洽公座椅, 方便民眾面對面洽辦公務。</p> <p>(5) 各服務窗口安排支援人力, 以協助洽公民眾, 縮短民眾辦理時間。</p>	<p>民政課</p> <p>社會課</p> <p>兵役課</p> <p>經建課</p> <p>各課室</p> <p>各課室</p> <p>各課室</p>
		2. 客製化行動單一窗口	透過里鄰長、里幹事等第一線服務人員, 於社會局網站家庭暴力及性侵害線上通報系統, 為民眾辦理個案通報或轉介服務, 成為社區行動化服務的在地窗口。	<p>民政課</p> <p>社會課</p>
		(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. 線上申辦服務	<p>(1) 網站設置提供調解、公寓大廈線上申辦服務, 以利民眾使用。</p> <p>(2) 本所網站 E 化服務連結內政部役政署, 提供役男體(複)檢及短期出境線上申辦及查詢作業</p> <p>(3) 配合兵役處作業時程, 開放網路供役男辦身家調查線上服務系統, 以利民眾使用。</p>
	2. 逐年擴展線上服務項目		<p>(1) 透過民眾至本所申辦各項業務時, 宣導民眾使用線上申辦的訊息, 以增加使用率。</p> <p>(2) 利用所務會議及講習課程宣導本所現行提供線上服務項目並鼓勵同仁簡化流程提供線上申辦, 增加多元服務管道。</p> <p>(3) 藉由本所舉辦的活動、里業務會報、婦參講習、重陽敬老活動及里聯歡活動宣導本所線上服務項目, 鼓勵民眾使用。</p>	<p>各課室</p> <p>各課室</p> <p>各課室</p>

		3. 行動化主題服務網頁 (1) 建置本所網頁符合 RWD 響應式網頁，以利民眾利用各種載具，迅速獲得所需資訊。 (2) 行動化主題服務網頁，連結至市府網站「貼心 e 服務」，方便民眾下載使用。	秘書室 秘書室	
(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. 本府跨機關便民服務資訊平臺 (1) 配合推動電子謄本政策，於民眾申辦地政及土地使用分區證明等業務，協助透過「高雄市地籍圖查詢系統」查詢所需資料免除民眾檢附謄本文件。 (2) 連結「市府機關資訊共享平臺」使用戶役政資訊系統，查詢役男申請家庭因素服替代役、補充兵役及申請提前退役等案件所需戶籍資料，免附戶籍謄本。 (3) 申辦案件，如非法定親屬(例如前配偶、非婚生子女之生父或生母)，礙於個資料者，由本所協助查調戶籍資料，免附書證，簡化流程便捷服務。	民政課 經建課 兵役課 社會課		
	2 提升跨域整合服務 (1) 網頁連結市府或中央相關服務資訊及非營利組織等網站，豐富網站相關連結，便利民眾查詢。 (2) 民眾如戶籍遷移至跨區域，將其現戶資料傳真、電話或公文方式告知，以利銜接福利身分。 (3) 跨市府民政局戶政資訊平台輔助申辦各項業務，免提供戶籍謄本，減少民眾的往返奔波。 (4) 連結兵役局網頁逕行完成役男兵籍調查線上申辦系統作業，避免申辦民眾舟車勞頓。	各課室 社會課 兵役課 兵役課		
	3. 提升電子認證使用率 (1) 配合市府推動跨機關資訊整合平台應用，鼓勵相關課室申請使用，透過戶役政電子閘門提供各有關機關查詢民眾簡易資料，提升資訊資源共享及使用效率。	各課室		

		(2) 結合社會局向內政部利用稅務電子閘門系統查調稅籍資料，以辦理社會福利相關業務為限。	社會課
		4. 設置主題專區 (1) 本所網站建置回饋金、防災、調解、社會福利、檔案專區等業務主題專區，方便民眾集中找尋主題資訊。 (2) 加強跨機關資訊整合平台之連結，活絡網路間之交流，方便民眾點選主題資訊，提升政府資訊資源共享及使用效率。	秘書室 各課室
	(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. 多元網路參與管道 (1) 網站設置「民意管道~民意反映」提供民眾申訴及建言管道，並設專人管理，迅速處理民眾申訴案件。 (2) 網站設置「民意管道~問卷調查」辦理為民服務滿意度調查，檢討改善缺失。 (3) 網站公開服務措施，網頁置常見問題、活動消息、設置官網社群 YouTube 提供民眾隨時查閱。	各課室 政風室 秘書室
		2. 市府網站 Web2.0 專區 (1) 網站首頁版面排版配置符合民眾需求，提供多項超連結網頁，方便瀏覽、查詢資料及使用網絡服務。 (2) 網站提供 Apps 行動應用服務及聯結至「高雄市政府全球資訊網」查詢暨各屬局處重要政策，提供民眾友善網路溝通環境。	各課室 各課室
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. 公眾服務設施 (1) 設置身障專用廁所、導盲磚、樓梯兩側均設置有扶手，防滑處理等無障施。另停車場設置身障專用停車位、孕婦停車格，便利身障及孕婦民眾停車洽辦業務。 (2) 服務櫃台以國、英雙語製作服務項目標示牌及指標導引。 (3) 加強本區老人文康動中心之管理，並結合社區資源以就近照顧區內的長輩，並定期評鑑考核。	秘書室 秘書室 社會課

		<p>2. 提供弱勢族群適性服務</p> <p>(1) 透過社區關懷據點定期訪視、電話問安老人，提供送餐服務。</p> <p>(2) 提供免費區民專車，方便區內老人、弱勢及行動不便者就醫。</p> <p>(3) 針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，各里幹事提供到府、到點服務。</p> <p>(4) 結合民間團體辦理關懷社會弱勢族群發放物資。</p> <p>(5) 透過各里里幹事，結合設立家戶訪問各類保全對象名冊，並媒介社會慈善團體提供協助資源。</p>	<p>社會課</p> <p>社會課</p> <p>民政課</p> <p>社會課</p> <p>社會課</p>
	<p>(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。</p>	<p>善用社會資源延伸服務據點</p> <p>(1) 結合民間團體辦理各項社會救助。</p> <p>(2) 里幹事主動發掘里內待援個案。</p> <p>(3) 結合里內志工團體參與環境清潔工作。</p> <p>(4) 透過社區關懷據點及社區發展協會資源宣導政府服務資訊。</p> <p>(5) 各里幹事為提供服務可近性，延伸服務據點，每日下午在各里辦公處推動政府服務業務，協助政府服務訊息擴散或申辦服務。</p>	<p>社會課</p> <p>民政課</p> <p>民政課</p> <p>社會課</p> <p>民政課</p>
	<p>(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。</p>	<p>行動市政服務</p> <p>(1) 考量遠距民眾需求，提供調解及公寓大廈線上申請服務。</p> <p>(2) 為考量遠距且未能使用網路服務申辦民眾，提供各里幹事每日下午在各里辦公處為民服務，並對特殊需求者，提供到府服務。</p>	<p>民政課</p> <p>民政課</p>
<p>五、開放政府透明治理，優化機關</p>	<p>(一) 建構友善安全資料開放環境，落實資料公開</p>	<p>1. 服務資訊主動公開</p> <p>(1) 主動公開政府應公開之資訊於本所網站，置於網站「公告資訊」專區（包含重大政策、就業服務、法令規章、決算公告、回饋區專區）。</p>	<p>各課室</p>

管理創新	透明，便利共享創新應用。	<p>(2) 對外提供之文件，可編輯者用 ODF 文書格式，非可編輯者採用 PDF 文書格式。</p> <p>(3) 機關網頁設防災專區主動公開防災避難收容所資訊提供災民即時資訊。</p> <p>(4) 本所網站、各里里政資訊網及各里公佈欄主動公開與組織職責及服務措施等相關資訊(包含各里回饋金運用情形及鄰長聯絡基本資料)。</p>	各課室 民政課 民政課
		<p>2. 政府資料開放 各項業務在無個資疑慮下，擴大開放資料並下載於「高雄市政府開放資料平臺」，方便各界運用。</p>	各課室
		<p>3. 網站資料連結正確性 (1) 網站提供相關業務連結，隨時更新網站資料內容，確保其正確性。 (2) 網站設專人維護管理，網頁(中、英文語)資料定期更新，並積極維護網站(頁)資訊，避免有明顯錯誤、過期資訊或超連結無效等情形。</p>	各課室 秘書室
		<p>4. 無障礙網站認證 本所網頁(中、英文語)通過無障礙 A+ 檢測，落實國家通訊傳播委員會無障礙網路空間服務網。</p>	秘書室
	(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。	<p>1. 公民參與 透過辦理各里宣導活動及各項會議，廣邀民眾參與，提供民眾參與管道，對與眾悠關的重大議題，導入民眾意見。</p>	各課室
		<p>2. 民眾參與虛實並用 (1) 透過里鄰長文康活動及民眾參與之各項活動，蒐集民眾對本所之興革建議。 (2) 利用本所網站「民意管道～意見信箱」民眾可提供建言供機關施政參考。</p>	各課室 各課室

	<p>(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。</p>	<p>落實分層負責，簡政便民</p> <p>(1) 適時檢討及調整分層負責明細表，落實分層負責，朝簡便行政的方向推動，以符便民服務意旨。</p> <p>(2) 為簡政便民，民眾申請低收證明文件減化審核及行政作業，依分層負責授權主管課長決行完成申請作業。</p> <p>(3) 透過都發局申請土地使用分區證明核發系統，朝減章、減紙、隨到隨辦隨核發，推動簡政便民服務。</p>	<p>人事室</p> <p>社會課</p> <p>經建課</p>
<p>六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務</p>	<p>(一)主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。</p>	<p>人口老化是當今世界各先進國家共同面臨的社會變遷經驗，我國自82年起邁入高齡化社會，65歲以上老人所占比例持續攀升，平均餘命延長，使得老人照顧需求相對增高，同時因社會環境變遷，家庭結構核心化，婦女就業需求亦大增，致使家庭所能扮演之照顧功能漸受影響，因此期望結合社區營造及社區自主參與之精神，鼓勵更多的民間團體設置關懷據點，提供在地的初級預防照顧服務。</p>	<p>社會課</p>
	<p>(二)善用法規調適、資訊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。</p>	<p>配合法規，提供服務措施</p> <p>民國96年及98年老人福利法全面修正以積極維護老人尊嚴與自主形塑友善老人的生活環境，並配合台灣健康社區六星計畫之推動，以社區營造及社區自主參與為基本精神，鼓勵民間團體設置社區照顧關懷據點，提供在地的初級預防照護服務。</p>	<p>社會課</p>

	<p>(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。</p>	<p>結合社會資源 結合社區發展協會及公益團體，利用公有設施設置關懷據點，辦理健康促進活動課程、關懷訪視、電話問安諮詢及提供餐飲服務，活化公有設施，並申請經費補助，強化社區照顧的能量，提供社區老人照顧服務。</p>	<p>社會課</p>
<p>(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。</p>		<p>1. 外部效益 (1) 結合社區發展協會及公益團體設置關懷據點，讓老人能在熟悉的環境與親人、鄰居、老朋友一起活動、互相關心、分享生命的經驗，在地服務使機關節省人力、物力產出更好更有效率及更便利的服務。 (2) 透過合作關係，補助社區、團體發展資源共享進而降低人力、物力成本，達到社會福利綱領，政府結合民間倡導活躍老化，鼓勵老人社會參與，提供教育學習機會，營造悅齡親老與世代融合社會正面價值。</p>	<p>社會課 社會課</p>
		<p>2. 內部效益 (1) 鼓勵同仁積極參與相關專業講習課程，充實知能，期能影響社區居民自主參與以建立多元的社區照顧服務型態。 (2) 安排至辦理優良成效關懷據點參訪、學習，減少人物、物力、時間成本，提升各種照顧服務類型。 (3) 建立互動溫暖、健康的老人照顧服務是機關內部同仁共同的目標，積極營造共生關係，提升工作士氣，共同為老人照顧服務努力。</p>	<p>社會課 社會課 社會課</p>
		<p>3. 成本合理性 依據關懷據點之設施環境、人力、物力規劃服務民眾人數的多寡，由服務使用者酌收材料費</p>	<p>社會課</p>

		用外其餘費用由社區自行籌措及機關補助等，並逐步規劃關懷據點之財務管理機制，同時也充分結合與開發社區各種人力、物力資源，達到最小投入，最大產出之目標。	
		4. 服務持續性及擴散性 持續推動結合社區設置關懷服務據點及服務項目，以建立在地化服務體系。	社會課

伍、管制考核

依市府排定期程辦理考核及相關規定辦理獎勵。