

高雄市政府社會局兒童福利服務中心 108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108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：本中心全體同仁。

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。	依據市府實施計畫及社會局執行計畫訂定機關提升服務工作計畫，據以推動，經審定後公開於機關網站。	行政課
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. 訂定標準作業流程(SOP) 訂定空間服務 SOP，內容包括流程步驟、說明等，並公告於服務空間，提供民眾使用前參閱。	活動課
		2. 服務及時、一致性 (1)訂定機關或民眾申辦案件的辦理期限，確保於處理時限內完成。 (2)案件處理超過標準作業期限，應主動告知申請人，逾期原因、辦理現況、預計完成時間。 (3)定期追蹤分析案件處理情形，維持服務措施處理的一致性。	輔導課
		3. 服務人員專業 (1)注重服務人員專業，能熟悉服務流程及法規。 (2)提供精準服務，對民眾臨櫃申辦或電話諮詢案件，能正確、迅速一次完整告知，避免重複洽詢申辦。 (3)服務能力與時俱進，透過多元管道(網路、研習、觀摩)持續學習。 (4)維持服務品質的一致性，適時檢覈服務人員專業及受理案件處理能力	行政課 活動課 輔導課
		4. 檢討流程與作業方式 (1)定期檢查或檢討各項作業流程及申請表單，減併表單或減少民眾應檢附的文件種類。 (2)盤點檢討不合時宜法規與管理措施，推動簡政便民或智能化服務。	行政課 活動課 輔導課
	(二)提供民眾	1. 服務資訊公開透明	行政課

	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。	<p>為民服務資訊公開、透明化，主動公布服務項目、服務法規、申辦標準作業流程、應備表件等。並以簡明、易讀易懂及易用之形式呈現，方便民眾查閱或運用。</p> <p>2. 案件查詢管道 提供受理案件多元查詢管道，例現場、電話、網路等，方便民眾查詢案件處理進度。或以 Email、簡訊主動傳送給申辦人。</p>	輔導課
	(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。	<p>1. 服務設施合宜程度 依機關業務屬性及服務對象需求，提供合宜服務設施。</p> <p>(1) 規劃節能綠化的洽公環境，便捷的服務及申辦動線。</p> <p>(2) 提供正確的雙語(或多語)引導標誌，包含服務單位、項目、人員(姓名代理人)、設施及方向引導。</p> <p>(3) 設置合宜的服務設施及其他必要設備或「創意性服務設施」。</p> <p>(4) 定期檢視及維護各類設施，以確保安全及使用。</p>	行政課
<p>2. 網站使用便利性</p> <p>(1) 機關網站以使用者為導向設計。</p> <p>(2) 版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。</p> <p>(3) 提供多元及便利的資訊檢索服務。</p> <p>(4) 網站網頁以中、英文呈現，並確保網站內容的正確性及有效連結。</p> <p>(5) 通過無障礙網站標章認證。</p> <p>(6) 匯集相關服務於主題網頁，提高使用便捷性。</p> <p>(7) 機關或專題網站對外宣傳行銷時，應提供網址 QR Code，方便民眾以行動裝置掃瞄進入網站。</p>		行政課 活動課	
<p>3. 服務行為友善性</p> <p>(1) 注重服務人員友善態度，及臨櫃、電話</p>		行政課	

		<p>服務禮貌。</p> <p>(2)定期辦理一般性業務或專案的「服務滿意度調查」及「電話服務品質及禮貌測試」分析結果並據以改善。</p>	
		<p>4. 民眾臨櫃洽公的便利性</p> <p>主動招呼臨櫃民眾提供諮詢服務，協助備齊所需證件，並引導至正確櫃台完成申辦程序。</p>	<p>行政課</p> <p>活動課</p> <p>輔導課</p>
	<p>(四)因應業務屬性、服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。</p>	<p>進行標竿學習：</p> <p>透過實地參訪觀摩、網路學習參考國內外績優服務個案作法，或透過參加「政府服務獎」。</p>	<p>行政課</p> <p>活動課</p> <p>輔導課</p>
<p>二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求</p>	<p>(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。</p>	<p>參與式服務：</p> <p>從服務設計到實施導入民眾參與，政府與民間協力共創有感之公共服務：</p> <p>(1)提供民眾參與管道</p> <p>提供實體或網路多元參與管道，導入民眾觀點，透過對話溝通方式，創造與民間協力合作契機。</p> <p>(2)邀請民眾共同參與服務設計</p> <p>透過參與服務設計的方式，導入民間觀點；共創公私協力合作契機。(委外、外包)</p>	<p>行政課</p> <p>活動課</p> <p>輔導課</p>
	<p>(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</p>	<p>1. 建立多元管道，蒐集民眾意見。</p> <p>如留言板、Facebook 等，提供民眾反映意見。並善用 Web 2.0 網路社群言論，觀測重要市政輿情趨勢。</p>	<p>行政課</p>
		<p>2. 建立輿情回應機制</p> <p>針對民眾意見、抱怨及新聞輿情，設有相關的回應機制，妥善掌握回應時效。並針對處理結果進行滿意度調查，分析檢討改</p>	<p>行政課</p>

	務措施。	進，進而產出新的服務措施。	
		3. 服務大數據分析 以為民服務網站或陳情系統資料進行服務型態、地域分佈、回覆時限、滿意度等相關數據統計分析，做為未來改善之參考。	行政課
		4. 蒐集常見問題 (Q&A、FAQ) 蒐集民眾經常詢問的案件，整理後回饋轉化為「常見問題集」(Q&A 或 FAQ) 或資料庫，置於機關網站供民眾參閱。	
	(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。	服務滿意度調查： 機關應根據服務對象及類型的不同，設計與執行一般性業務或專案之滿意度調查，以瞭解民眾對機關及各項服務措施的評價及意見，並據以改善既有措施。 (1) 調查項目包含洽公環境、服務禮儀、服務專業性、服務措施等，或內部同仁滿意度調查。 (2) 民調要符合調查的信度及效度，並敘明調查設計、抽樣設計、調查結果、趨勢分析及檢討改善情形等。	活動課
	(四) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	傾聽回應民眾意見： (1) 強化機關陳情管道、線上即時陳情服務系統功能及 FB 社群意見，有效處理民眾陳情、抱怨問題。 (2) 建立輿情回應機制，對民眾陳情(含社群、輿情)意見回應，研訂標準作業流程，並掌握回應時效 (3) 完備民眾意見後續追蹤處理機制，包含滿意度調查、趨勢分析及檢討改善服務情形，進而產出新的服務措施。	行政課
三. 便捷服務遞送過程與方式，提	(一) 擴大單一窗口業務涵蓋範疇，減除申辦案件所	1. 單一窗口整合服務 (1) 以民眾服務需求建置臨櫃、電話或網站單一窗口整合服務。 (2) 以民眾服務需求，擴大單一窗口業務涵蓋範疇。	活動課

升民眾生活便利度	需檢附之書表謄本，提高業務申辦便捷度。	2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本 簡化書表謄本之數量或比率、擷節民眾辦理時間及規費。	輔導課
	(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. 開發線上申辦服務 (1) 以民眾實際需要，提供線上申辦服務，並重視跨平台通用性。 (2) 機關線上服務申辦入口，匯集市府網站或其他主題網頁專區。 (3) 強化線上服務使用者隱私權保護措施。	活動課
		2. 強化跨平台通用服務，增加使用意願 (1) 開發或強化跨機關通用平台功能，增加使用服務項目，透過各式行動載具閱覽及使用。 (2) 完備跨機關平台全程服務流程各項功能，加強宣導提供機關或民眾使用。 (3) 確保跨機關平台資料交流維護安全及線上服務使用者隱私權保護措施。	活動課
	(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。	政府資訊資源共用共享 以政府一體的概念，整併跨單位、跨機關、跨中央及地方政府間服務流程，提供全程整合服務、並集結跨機關資源共同推動。	活動課
	(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	服務成長及優化 (1) 突破成長：考量機關任務、服務對象屬性、資源可運用程度後，排除各項不利因素達成服務目標。 (2) 優化服務：機關核心業務範疇內，設定服務目標，運用多元策略，提出符合機關任務、更具挑戰性、特色、吸引力、豐富性之服務措施。	行政課 活動課 輔導課

	務效能。		
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。	分眾適性(客製化)服務 (1)主動服務：針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，提供到府、到點服務。 (2)在地化服務：因應所轄地區或業務之特性，整合服務客群之需求，提供在地化、客製化之服務。	活動課 輔導課
	(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. 延伸服務據點 善用在地社會資源，推動政府服務業務；如社區、民間社團(NGO)、便利超商、學校之通路、據點、人力等資源，協助政府服務訊息擴散或申辦服務。	活動課 輔導課
		2. 服務可近性 關注服務對象屬性、居住地區差異及數位落差情形，運用多元策略，促進服務可近性。	活動課 輔導課
(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。	針對偏鄉及交通不便地區，提供各種類行動據點或到宅服務等可替代的服務管道，以提昇偏遠地區服務品質。	活動課 輔導課	
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. 政府資訊主動公開 依「政府資訊公開法」第7條主動公開各項政府資訊；或匯集於市府網站/主題網頁。	行政課
		2. 資料開放、共用共享 從民眾應用面思考，盤點業務服務資料，並於結構化及去個資識別化後，採開放格式或應用程式介面方式對外開放，供使用	行政課 活動課 輔導課

		者依需求連結下載及利用，並定期檢視及更新資料。並匯集於市府網站-資料開放平台，方便增值應用創新服務。	
	(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。	公民參與 公共服務或與民眾悠關的重大議題或爭議性議題，應適時運用多元管道導入民眾意見，廣邀民眾參與，協同解決問題。	行政課
	(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。	精實內部作業 機關聚焦核心業務，簡化流程推動服務創新。 適時檢討分層負責明細表，減章便民精進服務。	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。	善用分析規劃工具 專案規劃，透過多元管道蒐集服務對象意見後，妥適運用分析工具釐清界定範疇，以精確解決服務或公共問題。	行政課 活動課 輔導課
	(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	善用法規調適、資通訊技術以簡化流程 (1) 適時檢討及修改現有的法規，以及簡化內外部作業流程。 (2) 善用資通訊技術，建置線上服務系統，擴大機關服務措施的運作彈性，提升服務效率。	行政課 活動課 輔導課

<p>彈性。</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>跨域合作</p> <p>以政府一體全程服務的概念，整合跨單位、跨機關、跨縣市服務，並引進民間資源、社會創新及開放社群協作等策略，公私協力解決公共服務問題。</p>	<p>行政課 活動課 輔導課</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>服務永續</p> <p>服務措施能持續運作，並轉化為本機關例行性服務項目。</p>	<p>活動課 輔導課</p>

伍、推動及管考

一、平時查核：結合業務報告(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，由中心同仁成立跨課室之為民服務推動小組，並辦理不定期查核。

二、年度查核：依據年度工作計畫針對業務缺失檢討改進，以落實為民服務工作提升服務品質，並視成效辦理獎懲。

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。