

# 高雄市政府社會局家庭暴力及性侵害防治中心

## 115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115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。   | 本中心依業務特性、顧客需求及年度重點工作，研訂工作計畫，工作計畫經審定後，公佈於本中心網站。  | 綜合規劃及行政組   |
| 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。 | 業務標準作業流程(SOP)<br>1. 依據本中心「服務品質標準手冊(SQS)」原則，建立標準化作業程序，提昇工作服務效能。<br>2. SOP登載於本中心網站、服務場所，提供民眾申辦時參閱。                        | 1. 成人保護組<br>2. 性侵害防治組<br>3. 兒少保護組<br>4. 專線救援組<br>5. 綜合規劃及行政組 |
|                      |  | 服務即時、一致性<br>1. 訂定民眾申辦案件的辦理期限，確保於處理時限內完成。<br>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。<br>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。 | 1. 成人保護組<br>2. 性侵害防治組<br>3. 綜合規劃及行政組                         |
|                      |  | 服務人員專業<br>1. 注重服務人員專業及態度，熟稔服務流程及相關法規。<br>2. 對於民眾臨櫃或電話諮詢，  | 1. 成人保護組<br>2. 性侵害防治組<br>3. 兒少保護組<br>4. 專線救援組                |

| 工作要項                                     | 工作重點  | 業務單位  |
|--|---|---|
|  | <p>本中心志工提供正確、迅速、親切、一次完整告知的精確服務，避免重複洽詢申辦。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>5. 注重服務人員友善態度，加強臨櫃及電話服務禮貌外，並遵守網路服務的道德規範。</p> | 5. 綜合規劃及行政組   |
|  | <p>檢討流程與作業方式</p> <p>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(包括申請書表、同意書、授權書、證明文件、謄本等)。</p> <p>2. 盤點檢討不合時宜法規與管理措施，推動簡政便民服務。</p>   | <p>1. 成人保護組</p> <p>2. 性侵害防治組</p> <p>3. 兒少保護組</p> <p>4. 專線救援組</p> <p>5. 綜合規劃及行政組</p> |
| (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。 | <p>服務資訊公開透明</p> <p>於本中心及網頁主動公開服務相關資訊，包括：服務項目、常見問題集(FAQ、Q&amp;A)、窗口資訊、相關法規、標準作業流程、應備表件、書表範例等。</p>  | 綜合規劃及行政組  |
|  | <p>案件查詢管道</p> <p>1. 民眾透過關懷e起來通報保護性案件，由系統以電子郵件發送通報編號，提供通報人網路查詢案件受理狀況。</p> <p>2. 本中心網站揭示各項保護性案件服務流程，涉及個案及家屬個人隱私部分，則當事人得以電話聯繫個管社工，瞭解案件處理情形。</p>                                    | <p>1. 成人保護組</p> <p>2. 性侵害防治組</p> <p>3. 兒少保護組</p> <p>4. 專線救援組</p> <p>5. 綜合規劃及行政組</p> |
| (三)注重服務人員的禮貌態度，提高民眾臨櫃                    | <p>服務設施合宜程度</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>   | 綜合規劃及行政組  |

| 工作要項                   | 工作重點   | 業務單位     |
|------------------------|--|----------|
| 洽公或網站使用的便利性，建置合宜的服務環境。 | <ol style="list-style-type: none"> <li>2. 提供正確的引導標誌，包含服務單位、項目、人員(姓名代理人)、設施及方向引導。</li> <li>3. 設置合宜的服務設施，例如、服務空間規劃、洽公櫃檯、書表填寫範例、輔助性用具(眼鏡、筆等)、等候區等及其他必要設備。</li> <li>4. 定期檢視及維護各類設施，以確保安全及使用。</li> </ol>  |          |
|                        | <p>網站使用便利性</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 網站以使用者為導向設計。</li> <li>2. 版面配置以方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。</li> <li>3. 提供多元及便利的資訊檢索服務。</li> <li>4. 確保網站內容的正確性及有效連結。</li> <li>5. 匯集相關服務於主題服務，提高使用便捷性。</li> <li>6. 維持通暢的網路服務流量與速度。</li> <li>7. 通過無障礙網站標章認證。</li> <li>8. 本中心網站對外宣傳行銷時，提供網址QR Code，方便民眾以行動裝置掃瞄進入網站。例如：於宣導立板及各項宣導單張、宣導品，放置本中心網頁與FB專頁之QR Code。</li> <li>9. 其他：依「政府網站服務管理規範」及機關服務功能設置。</li> </ol> | 綜合規劃及行政組 |
|                        | <p>服務行為友善性</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 注重社工同仁服務個案友善態度，及臨櫃、電話服務禮貌，以提供精準服務。</li> <li>2. 定期檢覈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。</li> </ol>  | 綜合規劃及行政組 |

| 工作要項   | 工作重點   | 業務單位   |
|--|--|--|
|  | <p>民眾臨櫃洽公的便利性<br/>服務台志工主動招呼至本中心洽公民眾瞭解需求，並協助安排社<br/>工員提供諮詢或會談服務。</p>  | <p>綜合規劃及行政組</p>  |
| <p>(四)因應業務屬性<br/>及服務特性差異，汲取創新<br/>趨勢，投入品質改善，發展<br/>優質服務。</p> | <p>經自行構思、委外研究或參考國<br/>內外作法，提出有別於現行服務<br/>的簡政便民措施</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 鼓勵服務創新<br/>透過社會工作專業服務研究、<br/>參考社會事件及衍生議題，並<br/>了解民間社工專業的非營利團<br/>體建議，協力並創新個案服務<br/>及方案。</li> <li>2. 進行標竿學習<br/>透過他縣市實務工作參訪觀<br/>摩、衛生福利部及南高屏專業<br/>社工人員績優表揚等評選內<br/>容，學習其他縣市或專業人員<br/>服務創新內容及推動不同的個<br/>案服務模式。</li> <li>3. 導入資通訊科技工具，優化服<br/>務<br/>運用衛生福利部「社工人員執<br/>業安全擴展實境互動學習系<br/>統」，利用虛擬實境體驗訪視案<br/>家的情境，訓練社工員在不同<br/>情境下的即時應變能力，精進<br/>專業知識與處遇技巧。</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 成人保護組</li> <li>2. 性侵害防治組</li> <li>3. 兒少保護組</li> <li>4. 專線救援組</li> <li>5. 綜合規劃及行政組</li> </ol> |

|                                 | 工作要項  | 工作重點  | 業務單位   |
|---------------------------------|---|---|--|
| <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>民眾參與服務設計<br/>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公共服務：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建置多元公民參與多元管道<br/>本中心提供實體或網路多元參與管道，主動邀請民眾共同參與服務設計，透過對話溝通方式，如參與式預算、工作坊、網路提案、群組討論等，融入民眾觀點共創有感服務。</li> <li>2. 委託不同的社工專業團體，並透過公私協力等方式，提供保護性個案專業社會工作服務。</li> </ol>  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 成人保護組</li> <li>2. 性侵害防治組</li> <li>3. 兒少保護組</li> <li>4. 專線救援組</li> <li>5. 綜合規劃及行政組</li> </ol> |
|                                 | <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，適予調整服務措施。</p> | <p>蒐集民眾對服務的需求或建議</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 善用各類意見調查工具<br/>建立多元管道，蒐集民眾意見。<br/>運用留言板、Facebook、首長信箱等。並善用Web 2.0網路社群言論（如FB、YouTube、LINE等），觀測重要市政輿情趨勢。</li> <li>2. 針對民眾意見、抱怨，妥善回應，並針對處理結果分析檢討改進。</li> <li>3. 服務大數據分析<br/>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。</li> <li>4. 蒐集常見問題（Q&amp;A、FAQ）<br/>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&amp;A或FAQ）或資料庫，置於本中心網站供民眾參閱。</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 成人保護組</li> <li>2. 性侵害防治組</li> <li>3. 兒少保護組</li> <li>4. 專線救援組</li> <li>5. 綜合規劃及行政組</li> </ol> |
|                                 | <p>(三)依據服務特性辦理滿意度調查，瞭解民眾</p>                    | <p>服務滿意度調查<br/>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</p>   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 成人保護組</li> <li>2. 性侵害防治組</li> <li>3. 兒少保護組</li> </ol>  |

| 工作要項                           | 工作重點  | 業務單位  |
|--------------------------------|---|---|
|                                | <p>對服務的看法，並據以檢討改善既有措施。</p> <p>意度調查(問卷、現場按鈕、網絡民調)，以瞭解民眾對本中心及各項服務措施的評價及意見，並據以改善既有措施。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2. 針對滿意度調查結果進行檢討與改善，回饋於業務，持續精進。</li> </ol>  | <ol style="list-style-type: none"> <li>4. 專線救援組</li> <li>5. 綜合規劃及行政組</li> </ol>   |
|                                | <p>(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。</p> <p>輿情蒐集與回應</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建立多元管道，蒐集民眾意見提供民眾反映陳情管道，如留言板、線上即時陳情服務系統及FB社群意見，有效處理民眾陳情、抱怨問題。</li> <li>2. 建立輿情回應機制<br/>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。</li> <li>3. 完備民眾意見後續追蹤處理機制，例如滿意度調查、趨勢分析及檢討改善服務情形，進而產出新的服務措施。</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 成人保護組</li> <li>2. 性侵害防治組</li> <li>3. 兒少保護組</li> <li>4. 專線救援組</li> <li>5. 綜合規劃及行政組</li> </ol>  |
| <p>三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度</p> | <p>(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。</p> <p>單一窗口整合服務及集中受理派案，整合服務流程<br/>單一窗口受理保護業務及派案，整合兒少保護、成人保護(含老人保護、身心障礙保護)、性侵害、性騷擾及脆弱家庭等通報案件。</p> <p>減除申辦案件需檢附之書表謄本<br/>推動減少民眾申辦被害人補助案件應檢附的書表謄本等紙本資料，及申請宣導線上服務。簡化書表謄本之數量或比率、擷節民眾辦理時間及規費。</p> <p>提高業務申辦便捷度<br/>提供線上申請服務、遠距視訊服務等便捷民眾服務。</p>        | <p>專線救援組</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 成人保護組</li> <li>2. 性侵害防治組</li> <li>3. 兒少保護組</li> <li>4. 綜合規劃及行政組</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 成人保護組</li> <li>2. 性侵害防治組</li> <li>3. 兒少保護組</li> </ol> |

| 工作要項                                       | 工作重點  | 業務單位  |
|--|---|---|
|  |   | 4. 綜合規劃及行政組   |
| (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。        | <p>保護資訊系統線上通報服務</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>發生保護性案件時，民眾及網絡單位透過關懷e起來線上通報服務，提供通暢的求助管道。</li> <li>強化通報人員之隱私權保護措施。</li> </ol>   | 專線救援組<br>綜合規劃及行政組   |
|  | 另本中心網頁提供弱勢兒少、婦女、身心障礙者等相關服務資源之網站連結路徑，方便民眾查詢使用。   | 綜合規劃及行政組  |
| (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。   | <p>政府資訊資源共用共享</p> <p>保護資訊系統整合精神衛生列管、毒品防治資訊，提高個案資訊完整性，有助社工調查案件及轉介個案所需服務。</p>   | 專線救援組   |
|  | <ol style="list-style-type: none"> <li>透過保護資訊系統等網路資訊科技，加強保護性個案之資料控管及保密，維護個案隱私權益。</li> <li>重視個案資訊安全維護，針對保護資訊系統設置不同層級使用者的閱覽及操作權限，以維護個案資訊隱私。</li> </ol>  | <ol style="list-style-type: none"> <li>成人保護組</li> <li>性侵害防治組</li> <li>兒少保護組</li> <li>專線救援組</li> <li>綜合規劃及行政組</li> </ol> |
| (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。 | <p>精進服務遞送過程及作法</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>運用優勢克服劣勢，考量本中心任務、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。例如網絡單位資源整合、遠距視訊訪視等。</li> <li>本中心核心業務範疇內，設定服務目標，運用多元策略，提出符合本中心任務、更具挑戰性、特色、吸引力、豐富性之服務措施。</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>成人保護組</li> <li>性侵害防治組</li> <li>兒少保護組</li> <li>專線救援組</li> <li>綜合規劃及行政組</li> </ol> |
|  | 強化服務行銷<br>製作相關宣導圖卡及短影音等數  | <ol style="list-style-type: none"> <li>成人保護組</li> <li>性侵害防治組</li> </ol>   |

| 工作要項                                     | 工作重點   | 業務單位  |
|--|--|---|
|  |  | 位素材，發布於市府社會局及本中心網站臉書等社群媒體供民眾閱覽，強化民眾對相關家庭暴力及性侵害防治及兒童及少年保護知能。   |
| 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<br>1. 主動服務：<br>針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，提供社工到宅訪視關懷。<br>2. 專人全程服務：<br>改變由民眾到館洽辦業務的服務模式，由本中心內部進行協調整合，以家庭為中心，提供單一主責社工進行個案管理及家庭訪視關懷服務。 |
|  | (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。   | 搭配複合策略-延伸服務據點<br>1. 善用地社區發展協會、非營利組織等社會資源及其他網絡單位資源，共同提供個案庇護、家庭支持服務，提高服務的可近性。   |
|  |  | 2. 行動辦公室<br>主責社工配置公務手機、平板電腦及網絡，以利訪視個案時，隨時運用網絡查詢公共服務資料及互聯網絡，以行動化辦公室持續服務，協助弱勢或資訊不便民眾查詢完整資源資訊。   |
| (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。 | 遠距科技服務或行動網絡服務<br>設置原鄉遠距視訊設備服務：本市原住民區地處偏遠，且易因天災道路中斷，故於此區設置遠距視訊設備保障人權及維護人身安全，提供零落差之服務。 |   |
| 五、開放政府透明治                                | (一) 建構友善安全資料開放環境，落實資料  | 政府資訊主動公開<br>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  |

|                     | 工作要項                                     | 工作重點   | 業務單位   |
|---------------------|--|--|--|
| 理，優化機關管理創新          | 公開透明，便利共享創新應用。                           | 市府網站/主題網頁(例、政府資訊公開平台)。   | 護組<br>4. 綜合規劃及行政組  |
|                     |  | 資料開放、共用共享<br>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，供使用者依需求連結下載及利用。  | 1. 成人保護組<br>2. 性侵害防治組<br>3. 兒童及少年保護組<br>4. 綜合規劃及行政組          |
|                     | (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。   | 強化政策溝通及對話交流<br>1. 建立市民參與管道<br>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，如透過中心及首長信箱、為民服務意見箱、臉書等，邀請民眾共同參與公共議題。<br>2. 建立「專家諮詢」管道<br>邀集社會工作保護服務專業之專家學者，即時提供重大決策諮詢或專業引導，提升決策效能。 | 1. 成人保護組<br>2. 性侵害防治組<br>3. 兒童及少年保護組<br>4. 綜合規劃及行政組          |
|                     | (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<br>1. 聚焦核心業務，簡化行政作業流程推動服務創新。<br>2. 適時檢討分層負責明細表，減章便民精進服務。  | 1. 成人保護組<br>2. 性侵害防治組<br>3. 兒少保護組<br>4. 專線救援組<br>5. 綜合規劃及行政組 |
| 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。                | 以社會發展趨勢，社會關懷服務為主軸，整合跨領域資源，提供在地化之整合性服務：<br>以人為本，以家庭為中心，關注服務對象社會經濟背景，解決因年齡、性別、族群等因素所造成之服務機會落差，促進社會包容及社會資源衡平使用。<br>1. 因應地域特性與服務需求，提供在地化、客製化關懷服務。<br>2. 運用公私協力或結合民間資       | 1. 成人保護組<br>2. 性侵害防治組<br>3. 兒少保護組<br>4. 專線救援組<br>5. 綜合規劃及行政組 |

| 工作要項   | 工作重點   | 業務單位   |
|--|--|--|
|  | <p>源，落實關懷服務。</p>   |  |
| <p>(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。</p> | <p>善用法規調適及資通技術以簡化作業流程，並控管服務時效</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依據全國性法律修訂，適時檢討及修訂現有地方自治法規，以及簡化內外部作業流程。</li> <li>2. 善用中央保護資訊系統，進行個案服務時效控管，且該系統透過雲端科技，統計各類保護性案件相關服務數據，進而評估分析不同類型的個案服務需求後，研議符合需求之支持性服務方案，擴大本中心個案服務資源，提升服務效率。</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 成人保護組</li> <li>2. 性侵害防治組</li> <li>3. 兒少保護組</li> <li>4. 專線救援組</li> <li>5. 綜合規劃及行政組</li> </ol> |
| <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>數位創新加值運用</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 保護資訊系統透過全國性保護性個案統計分析，建立不同類型的個案風險及安全評估模組，轉化為社工個案服務可用資訊與具體決策，建立個案服務模式。</li> <li>2. 推動整合跨機關業務流程，提供民眾線上便捷服務。</li> </ol>  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 成人保護組</li> <li>2. 性侵害防治組</li> <li>3. 兒少保護組</li> <li>4. 專線救援組</li> <li>5. 綜合規劃及行政組</li> </ol> |
| <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> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 服務措施能持續運作，並轉化為本中心例行性服務項目。</li> <li>2. 服務措施可供其他機關標竿學習並具擴散效應。</li> </ol>   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 成人保護組</li> <li>2. 性侵害防治組</li> <li>3. 兒少保護組</li> <li>4. 專線救援組</li> <li>5. 綜合規劃及行政組</li> </ol> |

## 伍、推動及管考：

### 一、推動

- (一) 中心主管：計畫督導
- (二) 本中心各分組：計畫推動與執行。
- (三) 研考：計畫研擬、年度執行成果彙整與提報

### 二、管考：

- (一) 平時查核：結合中心會議業務報告，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。
- (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。

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。