

高雄市政府社會局家庭暴力及性侵害防治中心

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) 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。 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 2. 性侵害防治組 3. 兒少保護組 4. 專線救援組 5. 綜合規劃及行政組
		服務即時、一致性 1. 訂定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。	1. 成人保護組 2. 性侵害防治組 3. 綜合規劃及行政組
		服務人員專業 1. 注重服務人員專業及態度，熟稔服務流程及相關法規。 2. 對於民眾臨櫃或電話諮詢，	1. 成人保護組 2. 性侵害防治組 3. 兒少保護組 4. 專線救援組

工作要項	工作重點	業務單位
	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。 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。 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。	5. 綜合規劃及行政組
	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(包括申請書表、同意書、授權書、證明文件、謄本等)。 2. 盤點檢討不合時宜法規與管理措施，推動簡政便民服務。	1. 成人保護組 2. 性侵害防治組 3. 兒少保護組 4. 專線救援組 5. 綜合規劃及行政組
(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。	服務資訊公開透明 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&A)、窗口資訊、相關法規、標準作業流程、應備表件、書表範例等。	綜合規劃及行政組
	案件查詢管道 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。 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。	1. 成人保護組 2. 性侵害防治組 3. 兒少保護組 4. 專線救援組 5. 綜合規劃及行政組
(三)注重服務人員的禮貌態度，提高民眾臨櫃	服務設施合宜程度 1. 規劃節能綠化的洽公環境，便捷的服務及申辦動線。	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。 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。 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。 4. 定期檢視及維護各類設施，以確保安全及使用。	
	網站使用便利性 1. 網站以使用者為導向設計。 2. 版面配置以方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。 3. 提供多元及便利的資訊檢索服務。 4. 確保網站內容的正確性及有效連結。 5. 匯集相關服務於主題服務，提高使用便捷性。 6. 維持通暢的網路服務流量與速度。 7. 通過無障礙網站標章認證。 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。 9. 其他：依「政府網站服務管理規範」及機關服務功能設置。	綜合規劃及行政組
	檢討流程與作業方式 1. 利用「免書證」跨機關線上查調戶籍及福利身分等功能，減少民眾申請相關被害人補助應檢附的文件種類(包括申請表、同意書、授權書、證明文件、謄本…等)。 2. 檢討不符合「簡政便民」及全方位「數位化、智慧化」服務	1. 成人保護組 2. 性侵害防治組 3. 兒少保護組 4. 專線救援組 5. 綜合規劃及行政組

工作要項	工作重點	業務單位
	的法規及管理規範。 服務行為友善性 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。 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。 民眾臨櫃洽公的便利性 服務台志工主動招呼至本中心洽公民眾瞭解需求，並協助安排社工員提供諮詢或會談服務。	綜合規劃及行政組 綜合規劃及行政組
(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。	經自行構思、委外研究或參考國內外作法，提出有別於現行服務的簡政便民措施 1. 鼓勵服務創新 透過社會工作專業服務研究、參考社會事件及衍生議題，並了解民間社工專業的非營利團體建議，協力並創新個案服務及方案。 2. 進行標竿學習 透過他縣市實務工作參訪觀摩、衛生福利部及南高屏專業社工人員績優表揚等評選內容，學習其他縣市或專業人員服務創新內容及推動不同的個案服務模式。 3. 導入資通訊科技工具，優化服務 運用衛生福利部「社工人員執業安全擴展實境互動學習系統」，利用虛擬實境體驗訪視案家的情境，訓練社工員在不同情境下的即時應變能力，精進專業知識與處遇技巧。	1. 成人保護組 2. 性侵害防治組 3. 兒少保護組 4. 專線救援組 5. 綜合規劃及行政組

	工作要項	工作重點	業務單位
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。	民眾參與服務設計 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的公共服務： 1. 建置多元公民參與多元管道 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。 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。	1. 成人保護組 2. 性侵害防治組 3. 兒少保護組 4. 專線救援組 5. 綜合規劃及行政組
	(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。	蒐集民眾對服務的需求或建議 1. 善用各類意見調查工具 建立多元管道，蒐集民眾意見。 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。 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。 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。 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，置於本中心網站供民眾參閱。	1. 成人保護組 2. 性侵害防治組 3. 兒少保護組 4. 專線救援組 5. 綜合規劃及行政組
	(三)依據服務特性辦理滿意度調查，瞭解民眾	服務滿意度調查 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	1. 成人保護組 2. 性侵害防治組 3. 兒少保護組

工作要項		工作重點	業務單位
	對服務的看法，並據以檢討改善既有措施。	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。 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. 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。	4. 專線救援組 5. 綜合規劃及行政組
	(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	輿情蒐集與回應 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。 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，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。	1. 成人保護組 2. 性侵害防治組 3. 兒少保護組 4. 專線救援組 5. 綜合規劃及行政組
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。	單一窗口整合服務及集中受理派案，整合服務流程 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。	專線救援組
		減除申辦案件需檢附之書表謄本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、擲節民眾辦理時間及規費。	1. 成人保護組 2. 性侵害防治組 3. 兒少保護組 4. 綜合規劃及行政組
		提高業務申辦便捷度 提供線上申請服務、遠距視訊服務等便捷民眾服務。	1. 成人保護組 2. 性侵害防治組 3. 兒少保護組

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。	保護資訊系統線上通報服務 1. 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。 2. 強化通報人員之隱私權保護措施。	專線救援組 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。	政府資訊資源共用共享 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。	專線救援組
	1. 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。 2. 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。	1. 成人保護組 2. 性侵害防治組 3. 兒少保護組 4. 專線救援組 5. 綜合規劃及行政組
(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。	精進服務遞送過程及作法 1. 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。 2. 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。	1. 成人保護組 2. 性侵害防治組 3. 兒少保護組 4. 專線救援組 5. 綜合規劃及行政組
	強化服務行銷 製作相關宣導圖卡及短影音等數	1. 成人保護組 2. 性侵害防治組

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。	3. 兒少保護組 4. 專線救援組 5. 綜合規劃及行政組
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，提供社工到宅訪視關懷。 2. 在地化服務： 整合在地資源，運用個案及其家庭之需求，提供在地化之服務。 3. 專人全程服務： 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。	1. 成人保護組 2. 性侵害防治組 3. 兒少保護組 4. 專線救援組 5. 綜合規劃及行政組
	(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 1. 善用在地社區發展協會、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。	1. 成人保護組 2. 性侵害防治組 3. 兒童及少年保護組 4. 綜合規劃及行政組
		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，並延伸服務據點，提供服務零落差。	1. 成人保護組 2. 性侵害防治組 3. 兒童及少年保護組 4. 綜合規劃及行政組
		3. 行動辦公室 主責社工配置公務手機及網絡，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。	1. 成人保護組 2. 性侵害防治組 3. 兒童及少年保護組 4. 專線救援組
	(三) 考量服務對象	遠距科技服務或行動網絡服務	成人保護組

工作要項		工作重點	業務單位
	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。	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。	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(例、政府資訊公開平台)。	1. 成人保護組 2. 性侵害防治組 3. 兒童及少年保護組 4. 綜合規劃及行政組
		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，供使用者依需求連結下載及利用。	1. 成人保護組 2. 性侵害防治組 3. 兒童及少年保護組 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 1. 建立市民參與管道 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。 2. 建立「專家諮詢」管道 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 2. 性侵害防治組 3. 兒童及少年保護組 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 1. 聚焦核心業務，簡化行政作業流程推動服務創新。 2. 適時檢討分層負責明細表，減章便民精進服務。
六、掌握社經	(一)主動發掘關鍵議題，前瞻規	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	1. 成人保護組 2. 性侵害防治組

工作要項		工作重點	業務單位
發展趨勢，專案規劃前瞻服務	劃服務策略預為因應。	在地化之整合性服務： 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。 1. 因應地域特性與服務需求，提供在地化、客製化關懷服務。 2. 透過法規調適及簡化申請個案補助流程及表件，務實解決服務問題。 3. 運用公私協力或結合民間資源，落實關懷服務。	3. 兒少保護組 4. 專線救援組 5. 綜合規劃及行政組
	(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。	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 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。 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。	1. 成人保護組 2. 性侵害防治組 3. 兒少保護組 4. 專線救援組 5. 綜合規劃及行政組
	(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。	數位創新加值運用 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。 2. 推動整合跨機關業務流程，提供民眾線上便捷服務。	1. 成人保護組 2. 性侵害防治組 3. 兒少保護組 4. 專線救援組 5. 綜合規劃及行政組
	(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	服務永續 1. 服務措施能持續運作，並轉化為本中心例行性服務項目。 2. 服務措施可供其他機關標竿學習並具擴散效應。	1. 成人保護組 2. 性侵害防治組 3. 兒少保護組 4. 專線救援組 5. 綜合規劃及行政組

工作要項		工作重點	業務單位
	服務的制度化及持續性。		政組

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。