

高雄市政府教育局家庭教育中心 107 年度提升服務工作計畫

壹、計畫依據：

市府 107 年 1 月 29 日高市府研發字第 10730149200 號函頒高雄市政府 107 年度提升服務實施計畫辦理。

貳、計畫目標

- 一、提升行政效能，增進整體服務品質，以提供符合民眾需求的家庭教育服務。
- 二、結合政府機關、學校、民間單位及大眾傳播媒體辦理各項家庭教育推廣活動。
- 三、培訓志願服務人力及種子教師，協助家庭教育推廣，擴大服務範圍
- 四、充分運用網路與資訊傳遞，提供專業、便捷、高效率的公共服務。
- 五、本中心 107 年核心目標為「陪伴」，並啟動幸福家庭陪伴聯盟，以本市各級學校、學校社區共讀站、社區多元學習中心、前瞻幼兒園、母嬰親善醫院、新住民及原住民家庭服務中心…等地方為服務據點，提供 1,200 場次活動及課程，陪伴市民一起建立正向、幸福的家庭關係。

參、實施對象：本中心同仁與志工。

肆、計畫內容：如附表。

伍、管制考核：

- 一、配合市府辦理年度服務品質期程，接受一級主管機關之考核、訪查與輔導；另平時自行管理考核，隨時檢討改進服務品質。
- 二、本案之執行成效列入年度內相關評核之依據，並列入未來提升服務方向規劃之參考。

附件計畫內容

工作要項	工作重點	業務單位	
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。	依據行政院「政府服務躍升方案」及高雄市政府107年度提升服務實施計畫，訂定本中心年度提升服務工作計畫，經審定後公開於機關網站。	輔導教育組
	(二)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 4128185 家庭教育諮詢專線諮詢及面談服務作業流程，以建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象。	輔導教育組
		2. 藉由每月中心會議檢討表單及作業流程。	輔導教育組 推廣教育組
		3. 訂定 107 年度「高雄市政府教育局家庭教育中心補助計畫」張貼中心網站公告周知，建立申辦作業流程。	輔導教育組
		4. 建置「非臨櫃辦理」：家庭教育課程及活動採線上報名並登載於中心網站，提供民眾申辦時參閱。	輔導教育組 推廣教育組
	(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。	1. 針對可即時辦理案件，本中心採以隨到隨辦或網路方式提供服務。	輔導教育組 推廣教育組
		2. 藉本中心網站、FB 粉絲頁、Line@生活圈提供民眾各項家庭教育訊息及 4128185 家庭教育諮詢專線服務。	輔導教育組 推廣教育組
		3. 有系統地建立「常見問題集」(FAQ)管理機制，並登錄於網站供民眾查詢瀏覽。	輔導教育組 推廣教育組
		4. 提供受理報名課程，藉多元查詢管道(包含現場、電話、行動裝置、網路，訊息公告、電子看板，或提供收悉 QR code 等)，方便民眾以行動載具查詢。	輔導教育組 推廣教育組
	(四)注重服務人員的禮貌態度，提高民眾臨櫃洽公或	1. 注重服務禮貌 定期辦理「服務滿意度調查」及「電話服務品質及禮貌測試」。	輔導教育組

	網站使用的便利性，建置合宜的服務環境。	2. 建置資訊合宜的服務環境，提供線上報名及數位學習服務。	推廣教育組
		3. 每年辦理人員設施安全維護檢查，適時更新改善。	輔導教育組
	(五) 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。	1. 積極透過線上服務推展本中心各項業務及行銷，以改善服務品質，成立 LINE 官方帳號，主動行銷本中心活動訊息。	推廣教育組
		2. 鼓勵員工研擬推展家庭教育創新工作計畫，提升民眾家庭經營知能。	輔導教育組 推廣教育組
	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. 建置民眾建言多元管道，包含本中心 Facebook、主任信箱、電話反應及學員問卷調查等方式。
2. 藉本中心、局、府網站公告活動訊息、計畫等。			輔導教育組 推廣教育組
3. 結合教育、警廣、中廣等廣播電台配合本中心當期的宣導主題和動態的推廣活動製播節目，以切合民眾家庭教育的需求。			推廣教育組
(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。		1. 輿情回應機制 針對民眾意見、抱怨及新聞輿情，設有相關的回應機制，妥善因應掌握回應時效。	輔導教育組 推廣教育組
		2. 常見問題集 (FAQ) 透過民眾經常詢問的案件，整理後回饋轉化為「常見問題集」(FAQ)，置於機關網站供民眾參閱。	輔導教育組 推廣教育組
		3. 大數據分析 善用滿意度調查或陳情系統進行陳情型態、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。	輔導教育組 推廣教育組
(三) 依據服務特性辦		1. 分眾滿意度調查	輔導教育組

	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。	本中心應根據家庭教育服務對象及類型的不同，設計與執行合適之一般性或專案性之滿意度調查，以瞭解民眾對機關及各項服務措施的感受。	推廣教育組
		2. 滿意度調查結果回饋業務 本中心服務滿意度調查主要瞭解民眾對家庭教育服務的感受，應將滿意度調查結果進行檢討與改善，回饋於業務，持續精進。	輔導教育組 推廣教育組
	(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 本中心 Facebook、主任信箱、學員問卷調查及電話等多元陳情管道，針對陳情案積極回應。	輔導教育組 推廣教育組
		2. 建立處理標準程序 依據「高雄市政府及所屬機關處理人民陳情案件要點」訂定人民陳情案件處理之相關作業規定，並管考回覆時限。建立各陳情管道之 SOP、受理案件處理分析及回覆流程。	輔導教育組 推廣教育組
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。	1. 由本中心同仁負責家庭教育推廣業務單一窗口，主責各方案之執行與諮詢業務。	輔導教育組 推廣教育組
		2. 於本中心設置 4128185 諮詢專線室，由志工協助接線，並針對民眾問題即時提供服務。	輔導教育組
	(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。	1. 線上申辦服務 針對民眾需求開發線上服務項目，例如：課程報名、通知及查詢等服務及相關屬性，方便民眾使用。	輔導教育組 推廣教育組
		2. 逐年擴展線上服務項目 本中心應逐年增加線上申辦項目，提高使用線上服務案件成長率，並廣為宣導，鼓勵民眾和公務人員使用。	輔導教育組 推廣教育組

	(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。	1. 整合跨局處相關資源，推展各項家庭教育。	推廣教育組 輔導教育組
		2. 與教育部、各地家庭教育中心及國立大學附設家庭研究發展中心，網站連結共享家庭教育資源。	輔導教育組 推廣教育組
	(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。	1. 多元網路參與管道 建置本中心 Facebook 及 LINE@，將本中心服務措施及活動訊息傳遞至各網路社群，以發展網路行銷。	推廣教育組 輔導教育組
		2. 藉本中心網站分享廣播採訪實況及粉絲頁分享本中心大型活動實況，建立與民眾互動式電子參與途徑，提供民眾友善網路溝通環境。	推廣教育組 輔導教育組
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。	1. 針對優先家庭服務對象，設計規劃家庭展能方案，提升其家庭功能。	輔導教育組
		2. 針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便民眾，提供外展家庭教育服務。	輔導教育組 推廣教育組
	(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. 藉由本中心 Facebook 及 Line，提供即時性服務及各項服務宣導。	推廣教育組 輔導教育組
		2. 藉掃描教育部開發之線上數位學習網 QR code，可隨查隨學。	推廣教育組
(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。	結合本市各區公所、農漁會、社區據點及學校資源，深入偏鄉共同辦理婚姻、親子職等活動。		推廣教育組
	(一)建構友善安全資料開放環境，落	1. 服務資訊主動公開 本中心網站主動公開與組織職責及服	輔導教育組 推廣教育組

透明治理，優化機關管理創新	實資料公開透明，便利共享創新應用。	務措施等相關資訊，包括「政府資訊公開法」第7條所定應主動公開之政府資訊及基本資料、法令、核心政策、服務措施及預決算情形等重要資訊，對外提供之文件可編輯者應包含ODF文書格式非可編輯者，採用PDF文書格式。	
		2. 政府資料開放 本中心提供各項業務最新訊息、線上報名申辦及訊息，上載於「高雄市政府開放資料平臺」，方便各界運用。	輔導教育組 推廣教育組
		3. 網站資料連結正確性 本中心網頁連結經FREEGO軟體測試，所有連結均正確無誤，除每日刪除過期活動資訊外，另於每月定期檢視所有項目連結及其內容正確性。	推廣教育組
		4. 網站資訊內容定期或隨時更新 (1) 專人檢視更新：由專人每日檢視本中心網站(頁)之最新消息、活動訊息及其他相關訊息，並予以刪除或更新。 (2) 謹慎正確公布資訊：每3個月發佈活動訊息DM，並印發廣為宣傳。 (3) 活動剪影刊登：各項活動結束後，活動新聞及相關照片刊於本中心網站(頁)之活動剪影，除讓參與民眾可上網瀏覽外，亦可有效行銷。 (4) 公開資訊：定期更新網站內公開資訊，如贊助補助款、各項申請書表、本中心資訊及預算決算書等多項資訊。	輔導教育組 推廣教育組
		5. 無障礙網站認證 本中心網站符合「身心障礙者權益保障法」之要求，並取得認證A+標章。	推廣教育組

	(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。	建置多元化電子參與管道，發送新聞稿、電子報、市府員工電子信箱、LINE 官方帳號、教育局及市府訊息公告系統，學校 LED 電子資訊看板、捷運車站跑馬燈、有線電視跑馬燈字幕宣傳等，行銷本中心活動。	輔導教育組 推廣教育組
	(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。	1. 落實分層負責，簡政便民適時檢討及調整分層負責明細表，朝減章、減紙、便民又便官的方向推動。	輔導教育組 推廣教育組
		2. 藉由各項活動滿意度調查規劃符合民眾需求之家庭教育課程或措施，進行檢討非必要之服務予以終結，或新增服務項目。	輔導教育組 推廣教育組
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。	本中心藉由媒體、社群網站等多元管道蒐集服務對象意見，分析瞭解和當前社經發展趨勢或重大關鍵議題的關聯性，及對民眾或利害關係者的重要性等議題規劃新住民、原住民及身心障礙、中老年家庭等增能課程及增進親密關係之課程。	輔導教育組 推廣教育組
	(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。	1. 運用線上服務系統以網路方式提供給民眾網路線上報名服務，利用資訊網絡提供民眾便利及改變服務流程之彈性服務。	輔導教育組 推廣教育組
		2. 藉由本中心建置 Facebook 及 Line@ 提供即時性及各項服務宣導。	推廣教育組
(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。	1. 結合學校、民間團體等，建立社區夥伴關係，或藉公私協力推廣各項公共服務活動。	輔導教育組 推廣教育組	
	2. 充分運用志工協助辦理各項活動、支援各項服務工作，並藉由不定期辦理志工在職訓練，並依業務性質分類分工支援各項活動及服務工作。	輔導教育組	

<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</p> <p>(1) 藉與民間基金會共同合作辦理本中心大型活動、期降低服務成本，產出有效率、更便利的服務。</p> <p>(2) 運用合作媒體免費宣傳。</p>	<p>輔導教育組 推廣教育組</p>
	<p>2. 內部效益</p> <p>本中心同仁內部整合、標竿學習、成功範例的擴展運用，期藉與各任務小組及志工，節省服務成本，提升內部效益。</p>	<p>輔導教育組 推廣教育組</p>
	<p>3. 成本合理性</p> <p>本中心考量受益或使用本中心各項服務民眾人數的多寡、受益程度與成本是否合理，以評估家庭教育持續性及擴散性的服務。</p>	<p>輔導教育組 推廣教育組</p>