高雄市政府教育局家庭教育中心 108 年度提升服務工作計畫

壹、計畫依據

市府108年3月12日高市府研發字第10830173300號函頒高雄市政府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、融入108年度核心主題「雄愛家庭」內涵於各項活動與課程中,藉以鼓勵 市民為愛行動,身體力行愛家人,增進家人關係及家庭凝聚力。

叁、實施對象

本中心全體員工與志工

肆、計畫內容(如附表)

伍、推動及管考

- 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。

附表計畫內容

	工作要項	工作重點	業務單位
訂定提	訂定機關年度提升	依據行政院「政府服務躍升方案」及高雄	輔導教育組
升服務	服務計畫,具體規	市政府108年度提升服務實施計畫,訂定	
計畫	劃為民服務工作。	本中心年度提升服務工作計畫,經審定	
		後公開於機關網站。	
一、完	(一)建立業務標準	1. 訂定 4128185 家庭教育諮詢專線諮詢及	輔導教育組
備基礎	作業流程,維持服	面談服務作業流程,以建立服務人員專	
服務項	務措施處理一致	業、親切、具責任感之優質形象。	
目,注	性;確保資訊提	 2. 藉由中心會議檢討表單及作業流程。	輔導教育組
重服務	供、問題回應或申	2.相山 一日	推廣教育組
特性差	請案件處理的正確	3. 訂定 108 年度「高雄市政府教育局家庭	推廣教育組
異化	性,並適時檢討改	教育中心補助計畫」, 張貼中心網站公	
	進流程與作業方	告周知,建立申辦作業流程。	
	式。	4. 建置「非臨櫃辦理」,本中心家庭教育	輔導教育組
		課程及活動採線上報名並登載於中心	推廣教育組
		網站,提供民眾申辦時參閱。	
	(二)提供民眾易	1. 針對可即時辦理案件(如報名),本中心	輔導教育組
	讀、易懂、易用的	採以隨到隨辦或網路方式提供服務。	推廣教育組
	服務申請資訊及進	2. 藉本中心網站、FB 粉絲頁、Line@生活	輔導教育組
	度查詢管道,提升	圈,提供民眾各項家庭教育訊息及	推廣教育組
	服務流程透明度。	4128185 家庭教育諮詢專線服務。	
		3. 有系統地建立「常見問題集」(FAQ)管	輔導教育組
		理機制,並登錄於網站,供民眾查詢瀏	推廣教育組
		題。	
		4. 提供受理報名課程,藉多元查詢管道	輔導教育組
		(包含現場、電話、行動裝置、網路,	推廣教育組
		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。	

(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。 2.建置資訊合宜的服務環境,提供線上報 指廣教育組 名及數位學習服務。 4. 2. 2. 2. 2. 2. 2. 2. 2. 2. 2. 2. 2. 2.	-			
民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性,建置合宜的服務環境,提供線上報輔導教育組名及數位學習服務。 (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。 (四)納入民眾參與服務。 (一)納入民眾參與服務。 (一)納入合作,提供符合民眾需求的服務。 (一)納入民眾參與服務。 (其創有感的公共服務。 (共)有感的公共服務。 (上)對有感的公共服務。 (上)對有感的公共服務。 (上)對有感的公共服務。 (上)對有感的公共服務。 (上)對有感的公共服務。 (上)對有感的公共服務。 (上)對方感的企業上與人物方。 (上)對方感的企業上與人物方。 (上)對方感的企業上與人物方。 (上)對於方經,之一、一、一、一、一、一、一、一、一、一、一、一、一、一、一、一、一、一、一、		(三)注重服務人員	1. 注重服務禮貌, 定期辦理「服務滿意度	輔導教育組
据使用的便利性,建置合宜的服務環境。 (四)因應業務屬性 更新改善。 (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。 (一)納入民眾參與服		的禮貌態度,提高	調查」及「電話服務品質及禮貌測試」。	
建置合宜的服務環境。 3.每年辦理人員設施安全維護檢查,適時轉數育組更新改善。 (四)因應業務屬性及服務特性差異,汲取創新超勢,投入品質改善,發展行銷,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。 2.鼓勵員工研擬推展家庭教育創新工作實改善,提升民眾家庭經營知能。 (四)納入民眾參與服務。 二、重(一)納入民眾參與服務時間,是一個資限務。 二、重(一)納入民眾參與服務時間,是一個資限務。 (一)納入民眾參與服務時間,是一個人工學校,政府與民間提及如於,政府與民間對於有組推廣教育組構廣教育組度,以初合民眾家庭教育的實際,中廣等廣播電台,配合本中心當期的宣導主題,動態的推廣活動製播節目,以初合民眾家庭教育的需求。 (二)善用各類意見調查等等關應機制,是一個人工學校,政府與民間推廣教育組工學校,政府與民間大學教育組工度的企業,對於的工作。 (二)善用各類意見調查,以初合民眾家庭教育的需求。 (二)善用各類意見調查,以初合民眾家庭教育的需求。 (二)善用各類意見調度,以初合民眾家庭教育的需求。 (二)善用各類意見調度,以初合民眾家庭教育的需求。 (二)善用各類意見調度,以初合民眾家庭教育的需求。 (二)善用各類意見調度,以初合民眾家庭教育的需求。 (二)善用各類意見調度,以初合民眾家庭教育組工度、定意,包含本中心存在它的成本,是任信箱、電話反應及學員問卷調查等等回應機制,妥善因應對提回應時效。 (三) 是別題集(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		民眾臨櫃洽公或網	2. 建置資訊合宜的服務環境,提供線上報	輔導教育組
境。 (四)因應業務屬性 更新改善。 (四)因應業務屬性 及服務特性差 異,汲取創新 越勢,投入品 質改善,發展 優質服務。 二、重 (一)納入民眾參與服 7. 本中心各年度訂立之補助計畫,補助範 輔導教育組 推廣教育組 1. 本中心各年度訂立之補助計畫,補助範 輔導教育組 推廣教育組 對方合民 以持合民眾需求 2. 結合教育、警廣、中廣等廣播電台,配 輔導教育組 并廣教育組 方動製播節目,以切合民眾家庭教育的需求。 (二)善用各類意見調 1. 與情回應機制 對民眾意見、陳情及新聞與情,建置 民眾建議,		站使用的便利性,	名及數位學習服務。	推廣教育組
更新改善。		建置合宜的服務環		
(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 信方帳號,主動行銷本中心活動訊息。 2. 鼓勵員工研擬推展家庭教育創新工作 指廣教育組 實改善,發展 優質服務。 2. 鼓勵員工研擬推展家庭教育創新工作 推廣教育組 養育		境。	3. 每年辦理人員設施安全維護檢查,適時	輔導教育組
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。 二、重 (一)納入民眾參與服稅全程			更新改善。	
異,汲取創新 宮方帳號,主動行銷本中心活動訊息。 2. 鼓勵員工研擬推展家庭教育創新工作 精導教育組 推廣教育組 推廣和 推		(四)因應業務屬性	1. 積極藉由線上服務,推展本中心各項業	輔導教育組
超勢,投入品質改善,發展優質服務。 二、重視全程 務設計或邀請民 間協力合作,提		及服務特性差	務及行銷,以改善服務品質。成立LINE	推廣教育組
實改善,發展 優質服務。 二、重 (一)納入民眾參與服務設計或邀請民間協力合作,提問為有感的公共服務。 與,力數學與,以有合民眾需求的服務。 以符合民眾需求的服務。 以符合民眾需求的服務。 其創有感的公共服務。 (二)善用各類意見調查,以切合民眾家庭教育的需求。 (二)善用各類意見調查工具與機制,養集民眾對服務的需求或建議,適予調整服務措施。 (二) 基別整服務措施。 (二) 基別各類是限務 (長不建言多元管道,包含本中心存在定的成、主任信箱、電話反應及學員問卷調查等等回應機制,妥善因應掌握回應時效。 (五) 是明題集 (FAQ) 透過民眾經常詢問的案件,整理後回籍教育組工作廣教育組工作廣教育組工作廣教育組工作廣教育組工作。		異,汲取創新	官方帳號,主動行銷本中心活動訊息。	
(一)納入民眾參與服		趨勢,投入品	2. 鼓勵員工研擬推展家庭教育創新工作	輔導教育組
二、重 (一)納入民眾參與服 務設計或邀請民		質改善,發展	計畫,提升民眾家庭經營知能。	推廣教育組
視全程 意見四 饋及參 與,力 求服務 切合民 眾需求 (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。 (五) 善見調 查工具與機制, 意集民眾對服務 的需求或建議, 適予調整服務措 施。 (五) 善見調 查工具與機制, 意集民眾對服務 的需求或建議, 適予調整服務措 施。 (五) 善見調 查工具與機制, 意集民眾對服務 的需求或建議, 適予調整服務措 施。 (五) 善見調 查工具與機制, 意集民眾對服務 的需求或建議, 適予調整服務措 施。 (五) 善見調 是、理言多元管道,包含本中心 Facebook、主任信箱、電話反應及學 員問卷調查等等回應機制,妥善因應掌 握回應時效。 (五) 轉導教育組 推廣教育組 推廣教育組 推廣教育組		優質服務。		
意見回 饋及參 與,力 求服務 切合民 眾需求 (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。 (本中心當期的宣導主題,動態的推廣 活動製播節目,以切合民眾家庭教育的 需求。 (二)善用各類意見調 針對民眾意見、陳情及新聞與情,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 員問卷調查等等回應機制,妥善因應掌 握回應時效。 (元)整理後回 養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	二、重	(一)納入民眾參與服	1. 本中心各年度訂立之補助計畫,補助範	輔導教育組
(共符合民眾需求 的服務。	視全程	務設計或邀請民	圍含民間團體及私立學校,政府與民間	推廣教育組
與,力 求服務 切合民 眾需求 (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, 的需求或建議, 適予調整服務措施。 (五) 基別 (五) (五) 基別 (五) (五) 基別 (五)	意見回	間協力合作,提	共創有感的公共服務。	
求服務 切合民 眾需求。 (二)善用各類意見調 查工具與機制,	饋及參	供符合民眾需求	2. 結合教育、警廣、中廣等廣播電台,配	輔導教育組
フェス	與,力	的服務。	合本中心當期的宣導主題,動態的推廣	推廣教育組
眾需求 (二)善用各類意見調	求服務		活動製播節目,以切合民眾家庭教育的	
查工具與機制, 蒐集民眾對服務的需求或建議, 的需求或建議, 適予調整服務措施。 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	切合民		需求。	
 蒐集民眾對服務的需求或建議,的需求或建議,適予調整服務措施。 E、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等回應機制,妥善因應掌握回應時效。 2.常見問題集(FAQ) 輔導教育組 進廣教育組 饋轉化為「常見問題集」(FAQ),置於 	眾需求	(二)善用各類意見調	1. 輿情回應機制	輔導教育組
的需求或建議, 適予調整服務措 施。 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		查工具與機制,	針對民眾意見、陳情及新聞輿情,建置	推廣教育組
適予調整服務措施。		蒐集民眾對服務	民眾建言多元管道,包含本中心	
施。 握回應時效。		的需求或建議,	Facebook、主任信箱、電話反應及學	
2. 常見問題集 (FAQ) 輔導教育組 透過民眾經常詢問的案件,整理後回 推廣教育組 饋轉化為「常見問題集」(FAQ),置於		適予調整服務措	員問卷調查等等回應機制,妥善因應掌	
透過民眾經常詢問的案件,整理後回 推廣教育組 饋轉化為「常見問題集」(FAQ),置於		施。	握回應時效。	
饋轉化為「常見問題集」(FAQ),置於			2. 常見問題集 (FAQ)	輔導教育組
			透過民眾經常詢問的案件,整理後回	推廣教育組
			饋轉化為「常見問題集」(FAQ),置於	
一			機關網站供民眾參閱。	

			115 326 1 3 40 .
		3. 成效分析	輔導教育組
		善善再滿意度調查或陳情系統,進行陳情	推廣教育組
		型態、地域分佈、回覆時限、滿意	
		度…等數據統計分析,做為未來改善	
		之參考。	
	(三)依據服務特性辦	1. 民眾滿意度調查	輔導教育組
	理滿意度調查,	中心因應根據家庭教育服務對象及課	推廣教育組
	瞭解民眾對服務	程的不同,設計與執行合適之滿意度	
	的看法,並據以	調查,以瞭解民眾對所規畫之各項課	
	檢討改善既有措	程或服務滿意度的感受,以利未來相關	
	施。	方案修正之參考。	
		2. 滿意度調查結果回饋業務	輔導教育組
		本中心服務滿意度調查係為瞭解民眾	推廣教育組
		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。	
	(四)傾聽民眾意見,	1. 陳情管道多元化	輔導教育組
	積極回應,有效	以中心 FB 社群意見、主任信箱、學員	推廣教育組
	協助民眾解決問	問卷調查及電話等多元管道,有效回應	
	題。	民眾提問。	
		2. 建立處理標準程序	輔導教育組
		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	TO A TAKE
		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。	
三、便	(一)擴大單一窗口專	1. 依據家庭教育推廣業務屬性,由專人擔	輔導教育組
一	青服務,提升民	任單一窗口,主責各方案之執行與業務	推廣教育組
遞送過	眾生活便利度。		1F/5 1A A NI
程與方	77-111 ()(1)()	2. 設置全國家庭教育 4128185 諮詢專線服	輔導教育組
式,提		3. 或直主國家庭教育 4120100 昭岡等線版 務,由受訓之志工針對民眾家庭教育問	TR可铁片和
升民眾		題,即時提供電話與面談諮詢服務。	
			
工化区	[一/ (例)] [(示 高 水)	1. 線上報名服務,因應民眾需求,開發	輔導教育組

利度	開發線上報名及	線上服務項目,例如:課程報名、通	推廣教育組
	網路平台通用服	知、查詢及 Line 生活圈活動訊息發布	
	務,增加民眾使	等服務,方便民眾使用。	
	用意願。	2. 逐年擴展線上服務項目,提高使用線	輔導教育組
		上服務案件成長率,並廣為宣導,鼓	推廣教育組
		勵民眾和公務人員使用,同時兼顧線	
		上服務使用者隱私權。	
	(三)整合相關機關及	1. 研擬 107-110 中長程計畫,列入市府	輔導教育組
	政府資訊資源共	相關局處工作資源。	推廣教育組
	用共享,提供完		
	善整合服務。	2. 於中心官網連結教育部、各地家庭教育	輔導教育組
		中心及國立大學附設家庭研究發展中	推廣教育組
		心等相關網站連結共享,提供民眾家庭	
		教育資源。	
	(四)關注社經發展新	1. 多元網路參與管道	輔導教育組
	趨勢,運用創新	建置本中心 Facebook 及 LINE@,將服務	推廣教育組
	策略,持續精進	措施及活動訊息傳遞至各社群,以發展	
	服務遞送過程及	網路行銷。	
	作法,提升服務	2. 運用策略主動與不同領域合作,將家庭	輔導教育組
	效能。	教育服務外展到本市各區域。	推廣教育組
四、關	(一)體認服務對象屬	1. 關懷優先家庭服務對象,規劃適切之家	輔導教育組
懷多元	性差異,對特殊	庭展能、編織幸福家等方案及模組課	
對象及	或弱勢族群提供	程,提升其家庭功能。	
城鄉差	適性服務。	2. 針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便	輔導教育組
距,促		民眾,提供外展家庭教育到點服務。	推廣教育組
進社會			
資源公	(二)搭配複合策略,	善用在地社會資源、學校、民間社團(NGO)	輔導教育組
平使用	延伸服務據點,	等據點,共同推動家庭教育業務。	推廣教育組
	提高偏遠或交通		
	不便地區民眾的		
	服務可近性。		
	•	•	

透明治 實資料公開透明,便利共享創新應用。 ② 各項資訊開放共用共享中心網站及臉書粉絲頁提供各項業務最新訊息(含線上報名訊息),依民眾需求連結相關網站(含市府開放資料平臺),並定期檢視及更新資料,方便各界運用。 ③ 網站資料連結正確性本中心網頁經解,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(中心網站與教育部共用模板,安全性由教育部管理)。 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、活動訊息等資訊,即時刪除或更新。 (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均刊登於本中心網		T		T
路服務或輔以其 (世方式,提供可替代的服務管道。		(三)考量服務對象數	1. 考量遠距民眾需求,積極宣導中央研	輔導教育組
他方式,提供可替代的服務管道。 2. 藉由本中心 Facebook 及 Line,提供即特代的服務管道。 3. 運用年度推出之倫理教育課程,推動代間共學資訊運用(如何使用智慧型手機等)。 五、開 (一)建構友善安全資 1. 服務資訊主動公開 (放政府		位落差,發展網	發之網站及廣播資源,鼓勵交通不便之	推廣教育組
替代的服務管 道。		路服務或輔以其	民眾多加利用。	
道。 3. 運用年度推出之倫理教育課程,推動代間共學資訊運用(如何使用智慧型手機等)。 五、開 (一)建構友善安全資		他方式,提供可	2. 藉由本中心 Facebook 及 Line,提供即	推廣教育組
在、開 (一)建構友善安全資		替代的服務管	時性服務及各項服務宣導。	
五、開 (一)建構友善安全資料所放環境,落實資料公開透明,便利共享創物 新應用。 1.服務資訊主動公開		道。	3. 運用年度推出之倫理教育課程,推動	
五、開 (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。 管理創 新應用。 2.各項資訊開放共用共享中心網站及股書物絲頁提供各項業務最新訊息(含線上報名訊息),依民眾需求連結相關網站(含市府開放資料平臺),並定期檢視及更新資料,方便各界運用。 3.網站資料連結正確性本中心網短與新行動,資訊外,另於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(中心網站與教育部共用模板,安全性由教育部管理)。 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、活動訊息等資訊,即時刪除或更新。 (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均刊登於本中心網			代間共學資訊運用(如何使用智慧型	
放政府 護明治 實 對 以 所 透 的			手機等)。	
透明治 實資料公開透	五、開	(一)建構友善安全資	1. 服務資訊主動公開	輔導教育組
理,優	放政府	料開放環境,落	依據「政府資訊公開法」第7條,主動	推廣教育組
作機關 新應用。 算情形等重要資訊。	透明治	實資料公開透	於本中心官網公開政府資訊、基本資	
管理創 中心網站及臉書粉絲頁提供各項業務 最新訊息(含線上報名訊息),依民眾需 求連結相關網站(含市府開放資料平臺),並定期檢視及更新資料,方便各 界運用。 3.網站資料連結正確性 本中心網頁經 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(中心網站與教育部 共用模板,安全性由教育部管理)。 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、活動訊息等 資訊,即時刪除或更新。 (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均刊登於本中心網	理,優	明,便利共享創	料、法令、核心政策、服務內容及預決	
中心網站及臉書粉絲頁提供各項業務 最新訊息(含線上報名訊息),依民眾需 求連結相關網站(含市府開放資料平 臺),並定期檢視及更新資料,方便各 界運用。 3.網站資料連結正確性 本中心網頁經 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(中心網站與教育部 共用模板,安全性由教育部管理)。 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、活動訊息等 資訊,即時刪除或更新。 (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 動新聞及相關照片均刊登於本中心網	化機關	新應用。	算情形等重要資訊。	
最新訊息(含線上報名訊息),依民眾需求連結相關網站(含市府開放資料平臺),並定期檢視及更新資料,方便各界運用。 3.網站資料連結正確性本中心網頁經 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(中心網站與教育部共用模板,安全性由教育部管理)。 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、活動訊息等資訊,即時刪除或更新。 (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均刊登於本中心網	管理創		2. 各項資訊開放共用共享	輔導教育組
求連結相關網站(含市府開放資料平臺),並定期檢視及更新資料,方便各界運用。 3.網站資料連結正確性 本中心網頁經 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(中心網站與教育部 共用模板,安全性由教育部管理)。 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、活動訊息等 資訊,即時刪除或更新。 (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 動新聞及相關照片均刊登於本中心網	新		中心網站及臉書粉絲頁提供各項業務	推廣教育組
臺),並定期檢視及更新資料,方便各界運用。 3.網站資料連結正確性 本中心網頁經 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(中心網站與教育部 共用模板,安全性由教育部管理)。 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、活動訊息等 資訊,即時刪除或更新。 (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 動新聞及相關照片均刊登於本中心網			最新訊息(含線上報名訊息),依民眾需	
界運用。 3.網站資料連結正確性 本中心網頁經 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(中心網站與教育部 共用模板,安全性由教育部管理)。 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、活動訊息等 資訊,即時刪除或更新。 (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 動新聞及相關照片均刊登於本中心網			求連結相關網站(含市府開放資料平	
3.網站資料連結正確性 本中心網頁經 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(中心網站與教育部 共用模板,安全性由教育部管理)。 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、活動訊息等 資訊,即時刪除或更新。 (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 動新聞及相關照片均刊登於本中心網			臺),並定期檢視及更新資料,方便各	
本中心網頁經 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(中心網站與教育部 共用模板,安全性由教育部管理)。 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、活動訊息等 資訊,即時刪除或更新。 (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 動新聞及相關照片均刊登於本中心網			界運用。	
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(中心網站與教育部 共用模板,安全性由教育部管理)。 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、活動訊息等 資訊,即時刪除或更新。 (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 動新聞及相關照片均刊登於本中心網			3. 網站資料連結正確性	輔導教育組
資訊外,另於每月定期檢視所有項目連 結及其內容正確性(中心網站與教育部 共用模板,安全性由教育部管理)。 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、活動訊息等 資訊,即時刪除或更新。 (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 動新聞及相關照片均刊登於本中心網			本中心網頁經 FREEGO 軟體測試,所有	推廣教育組
結及其內容正確性(中心網站與教育部 共用模板,安全性由教育部管理)。 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、活動訊息等 資訊,即時刪除或更新。 (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 動新聞及相關照片均刊登於本中心網			連結均正確無誤,除每日刪除過期活動	
共用模板,安全性由教育部管理)。 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、活動訊息等 資訊,即時刪除或更新。 (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 動新聞及相關照片均刊登於本中心網			資訊外,另於每月定期檢視所有項目連	
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、活動訊息等 資訊,即時刪除或更新。 (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 動新聞及相關照片均刊登於本中心網			結及其內容正確性(中心網站與教育部	
(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、活動訊息等 資訊,即時刪除或更新。 (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 動新聞及相關照片均刊登於本中心網			共用模板,安全性由教育部管理)。	
心網站(頁)之最新消息、活動訊息等 資訊,即時刪除或更新。 (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 動新聞及相關照片均刊登於本中心網			4. 網站資訊內容定期或隨時更新	輔導教育組
資訊,即時刪除或更新。 (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均刊登於本中心網			(1)專人檢視更新:由專人每日檢視本中	推廣教育組
(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均刊登於本中心網			心網站(頁)之最新消息、活動訊息等	
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均刊登於本中心網			資訊,即時刪除或更新。	
(3)活動剪影刊登:各項活動結束後,活動新聞及相關照片均刊登於本中心網			(2)謹慎正確公布資訊:每3個月發佈活	
動新聞及相關照片均刊登於本中心網			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	
			動新聞及相關照片均刊登於本中心網	
6			6	

	T		
		站(頁),除讓參與民眾可上網瀏覽	
		外,亦可有效行銷。	
		(4)公開資訊:定期更新網站內應公開資	
		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。	
		5. 本中心網站採用教育部研發之模板,符	輔導教育組
		合「身心障礙者權益保障法」之要求,取	
		得無障礙網站認證 A+標章。	
	(二)促進民眾運用實	建置多元化電子參與管道,發送新聞稿、	輔導教育組
	體或網路等多方	電子報、市府員工電子信箱、LINE 官方帳	推廣教育組
	管道參與課程及	號、教育局及市府訊息公告系統、學校 LED	
	活動制定,強化	電子資訊看板、捷運車站跑馬燈、有線電	
	政策溝通及對話	視跑馬燈字幕宣傳等,行銷本中心活動。	
	交流。		
	(三)檢討機關內部作	1. 落實分層負責,簡政便民適時檢討及	輔導教育組
	業,減省不必要	調整分層負責明細表,朝減張、減紙、	推廣教育組
	的行政作業,聚	便民又便官的方向推動。	
	焦核心業務,推	2. 配合行政減量,取消各級學校家庭教育	輔導教育組
	動服務創新。	評鑑,改由駐區督學到校視導。	推廣教育組
六、掌	(一)主動發掘關鍵議	藉由媒體、社群網站等多元管道,蒐集服	輔導教育組
握社經	題,前瞻規劃服	務對象意見,分析瞭解和當前社經發展趨	推廣教育組
發展趨	務策略預為因	勢或重大關鍵議題的關聯性,及對民眾或	
勢,專	應。	利害關係者的重要性等議題規劃新住	
案規劃		民、原住民及身心障礙、中老年家庭等增	
前瞻服		能課程及增進親密關係之課程。	
務	(二)善用資通訊技術	1. 運用線上服務系統	輔導教育組
	應用及流程簡	以網路方式提供給民眾網路線上報名服	推廣教育組
	化,擴大本機關	務,利用資訊網絡提供民眾便利及改變	
	服務措施的運作	服務流程之彈性服務。	
	彈性。	2. 藉建置 Facebook 及 Line@提供即時性	
		及各項服務宣導。	
1		· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	

(三)結合跨域整合、	1. 結合學校、民間團體及基金會等,建立	輔導教育組
引進民間資源、	社區夥伴關係,或藉公私協力,推廣各	推廣教育組
社會創新及開放	項公共服務活動。	
社群協作等策	2. 充分運用志工協助辦理各項活動、支援	輔導教育組
略,務實解決服	各項服務工作,並藉由不定期辦理志工	
務或公共問題。	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。	
(四)權衡服務措施的	建立服務永續的運作模式	輔導教育組
必要性,以及投	1. 藉與市府相關局處、民間基金會、團	推廣教育組
入成本與產出效	體、機構等共同合作辦理本中心大型活	
益間的合理性,	動、期降低服務成本,產出有效率、更	
重視服務的制度	便利的服務。	
化及持續性。	2. 運用合作媒體、社群免費宣傳。	
	3. 本中心同仁內部標竿學習、成功範例	
	如個別化親職教育及服務送到家的擴	
	展運用,並期藉與志工團隊各任務小組	
	建立成功的工作夥伴關係,節省服務成	
	本,提升內部效益。	
	4. 計畫成本合理性, 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。	