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。	依據行政院「政府服務躍升方案」及高雄市政府108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
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、問題回應或申請案件處理的正確性，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108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。	推廣教育組
		4.建置「非臨櫃辦理」，本中心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
	(二)提供民眾易讀、易懂、易用的服務申請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(如報名)，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

	(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。	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
		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。	輔導教育組 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
	(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。	1.積極藉由線上服務，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。	輔導教育組 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.本中心各年度訂立之補助計畫，補助範圍含民間團體及私立學校，政府與民間共創有感的公共服務。	輔導教育組 推廣教育組
		2.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，動態的推廣活動製播節目，以切合民眾家庭教育的需求。	輔導教育組 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、陳情及新聞輿情，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。	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.成效分析 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。	1.民眾滿意度調查 中心因應根據家庭教育服務對象及課程的不同，設計與執行合適之滿意度調查，以瞭解民眾對所規畫之各項課程或服務滿意度的感受，以利未來相關方案修正之參考。	輔導教育組 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係為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 以中心 FB 社群意見、主任信箱、學員問卷調查及電話等多元管道，有效回應民眾提問。	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	(一)擴大單一窗口專責服務，提升民眾生活便利度。	1.依據家庭教育推廣業務屬性，由專人擔任單一窗口，主責各方案之執行與業務諮詢。	輔導教育組 推廣教育組
		2.設置全國家庭教育 4128185 諮詢專線服務，由受訓之志工針對民眾家庭教育問題，即時提供電話與面談諮詢服務。	輔導教育組
	(二)衡酌實際需求，	1. 線上報名服務，因應民眾需求，開發	輔導教育組

利度	開發線上報名及網路平台通用服務，增加民眾使用意願。	線上服務項目，例如:課程報名、通知、查詢及 Line 生活圈活動訊息發布等服務，方便民眾使用。	推廣教育組
		2. 逐年擴展線上服務項目，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，同時兼顧線上服務使用者隱私權。	輔導教育組 推廣教育組
	(三)整合相關機關及政府資訊資源共用共享，提供完善整合服務。	1. 研擬 107-110 中長程計畫，列入市府相關局處工作資源。	輔導教育組 推廣教育組
		2. 於中心官網連結教育部、各地家庭教育中心及國立大學附設家庭研究發展中心等相關網站連結共享，提供民眾家庭教育資源。	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@，將服務措施及活動訊息傳遞至各社群，以發展網路行銷。	輔導教育組 推廣教育組
		2. 運用策略主動與不同領域合作，將家庭教育服務外展到本市各區域。	輔導教育組 推廣教育組
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。	1. 關懷優先家庭服務對象，規劃適切之家庭展能、編織幸福家等方案及模組課程，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，提供外展家庭教育到點服務。	輔導教育組 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。	善用在地社會資源、學校、民間社團(NGO)等據點，共同推動家庭教育業務。	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. 考量遠距民眾需求，積極宣導中央研發之網站及廣播資源，鼓勵交通不便之民眾多加利用。	輔導教育組 推廣教育組
		2.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
		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.服務資訊主動公開 依據「政府資訊公開法」第 7 條，主動於本中心官網公開政府資訊、基本資料、法令、核心政策、服務內容及預決算情形等重要資訊。	輔導教育組 推廣教育組
		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。	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)。	輔導教育組 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	輔導教育組 推廣教育組

		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。	輔導教育組
	(二)促進民眾運用實體或網路等多方管道參與課程及活動制定，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，朝減張、減紙、便民又便官的方向推動。	輔導教育組 推廣教育組
		2.配合行政減量,取消各級學校家庭教育評鑑，改由駐區督學到校視導。	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。	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)善用資通訊技術應用及流程簡化，擴大本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.藉建置 Facebook 及 Line@提供即時性及各項服務宣導。	

	(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、民間團體及基金會等，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
	(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。	建立服務永續的運作模式 1.藉與市府相關局處、民間基金會、團體、機構等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。 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。	輔導教育組 推廣教育組