

# 高雄市立社會教育館 105 年度提升服務品質實施計畫

## 壹、計畫依據：

依據行政院 104 年頒「政府服務創新精進方案」及依據市府 105 年 1 月 18 日高市府研發字第 10530055600 號函辦理。

## 貳、計畫目標：

- 一、為民服務品質管理，樹立效能革新風氣，引進企業性政府品質管理作為。
- 二、強調為民服務簡政便民，以塑造民意導向之機關風氣，建立服務性政府，民意至上意識。
- 三、依據市府「最愛生活在高雄」之計畫目標，建構多元服務環境，擴大服務對象之參與，以提升整體服務形象。
- 四、善用民間資源參與公共服務事項，結合企業、團體辦理各項公益活動，傳播政府服務訊息及功能。

## 參、實施對象：本館全體同仁暨志工

## 肆、計畫內容：（詳如附表一）

## 伍、執行步驟：

- 一、本館各業務組就本身職掌提出具體執行計畫，並以本館為民服務工作特性、民意調查結果及民眾反映事項，納入計畫內執行。
- 二、成立提升服務品質工作小組，加強服務品質業務之推動及平時之查核。
- 三、平時查核：105 年 5 月及 10 月兩次（配合年度不定期考核規劃辦理）  
年度查核：（配合市府服務品質獎初審作業辦理）

## 陸、考核獎懲：

本案之執行成效列入年度內相關評核之依據以及列入未來提升服務品質之參考。

附表一

實施要項	工作重點	工作（推動）方法	備註	
一、提升服務品質，深化服務績效	（一）訂定機關年度提升服務品質執行計畫，具體規劃為民服務工作。	1. 訂定本館 105 年度提升服務品質執行計畫。 2. 訂定本館 105 年度為民服務白皮書。	公告於本館網站及公布欄周知同仁、志工及民眾。	
	（二）考量民眾洽公之便利性及實用性，合宜改造服務場所，合理充實更新服務設施。	1. 充實「核心設施」、「一般設施」及各項場地使用說明與管理。	透過每月館務會議定期檢討。	
2. 提供 i-Taiwan 免費上網服務，並持續擴充上網區域。		於公布欄公告 i-Taiwan 標誌及免費上網之帳號申請流程，並擴充上網區域，以利洽公民眾充分使用。		
3. 於期刊室設置新式血壓計及 AED 自動體外電擊器乙部。		要求每位同仁、警衛及保全再次練習新式血壓計及 AED 自動體外電擊器之使用，以減少蒞館洽公民眾意外事件發生。		
（三）建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象，主動協助民眾申辦、導引服務，並提供業務諮詢。	1. 各單位主管設置走動式管理登記簿。	對於民眾詢問陳情及反映案件，即時登錄會辦陳核，迅速解決民眾問題。		
	2. 每年辦理員工服務禮貌訓練、「Q&A 測試」及「電話服務品質及禮貌測試」至少各 1 次。	其訓練及測試對象為本館同仁及志工，以強化服務人員回應之品質、正確率及電話禮儀。		
	3. 提供為民服務諮詢 Q&A 及常見問題集 FAQ	於服務台設置每月活動表、為民服務諮詢 Q&A 等訊息供民眾諮詢，並於網站公告 FAQ，並定期檢視修正。		
	4. 於服務台設置值勤人員勤務檢核表	要求值勤人員依勤務檢核表各事項辦理，以建立服務人員專		

			業、親切、具責任感之優質形象。	
	(四) 善用傳播媒體及公聽會、說明會、村里民大會等公眾場合，針對服務對象及業務特性擬定行銷策略，宣導政府施政措施及執行成效。	1. 施政宣導：透過政府入口網及本館網站揭示各項服務措施、計畫與績效。	每月檢視網站各項訊息之正確性。	
		2. 活動宣導：透過新聞媒體、電子報、本館網站、本館 LINE 及文宣，強化行銷成效。	透過多元傳播媒體，如不定期召開記者會、新聞小組傳送新聞稿、每月更新網站活動暨電子報發送、本館 LINE 每週發布活動訊息及文宣發送，以行銷本館多元活動。	
	(五) 聯合企業、社會團體辦理或主動參與各項公益事務，擴散政府服務訊息及功能。	1. 運用企業或機關、學校、民間團體、社區資源結合推廣各項活動。	辦理全國性青少年比賽、社區性親子活動、學校社團才藝表演及多元系列講座及補助本市偏遠弱勢學生活動等活動。	
		2. 充分運用志工協助辦理各項活動、支援各項服務工作。	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。	
		3. 建置本館 Facebook 及 LINE，將本館服務措施及活動訊息傳遞至各網路社群，以發展網路行銷。	由各組指派專人定期維護及發送，將本館各項訊息傳送至各網路社群。	
	二、便捷服務程序，確保流程透明	(一) 設置全功能櫃台，提供單一窗口服務，促進機關內部橫向連繫，加強櫃台人員處理各項申辦案件知能，均衡各櫃台承辦業務，縮短民眾等候時間。	1. 於本館期刊室設置單一窗口，「一處收件、全程服務、全年無休，服務不打烊」。	服務項目計有總機服務、地下室娛樂設施使用證免費申請及各項活動相關服務及諮詢。
2. 針對可即時辦理案件，本館採以隨到隨辦或網路方式提供服務。			1. 受理地下室娛樂設施使用證申辦 2. 教育推廣班、講座及各項活動線上網路報名 3. 線上場地租借	

<p>(二) 徹底診斷簡化作業流程、辦理時限、申請書表等，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。</p>	<p>1. 地下室娛樂設施使用證系統更新快速發給，並提供身分證刷卡功能</p>	<p>(1)更新使用證申辦系統，訂定標準作業程序，透過電腦化分類歸檔，提供更快速簡便服務。</p> <p>(2)將使用證改為收費磁卡功能，另新增身分證條碼免費刷卡功能。透過磁卡刷卡入場及電腦軟體統計後，有效節省民眾因人工辨識之入場等待及本館統計作業時間。</p>	
	<p>2. 假日廣場、講座及其他各項活動提供線上報名</p>	<p>各行政區假日親子活動由原本電話或傳真報名，改以線上報名，除減少民眾現場排隊等候與不確定是否報名成功之疑慮外，另避免民眾在電話報名時因佔線之困擾。</p>	
	<p>3. 教育推廣班現場報名提供網路線上報名，並考量個資問題之修正。</p>	<p>(1)採用線上報名、學費採網路ATM、四大便利超商及銀行臨櫃繳款等多元方式。</p> <p>(2)製發可重複使用之學員晶片卡管控學員出入及到勤狀況，民眾不需再繳交照片製作學員證，大幅節省學員證製作成本與時間。</p> <p>(3)線上報名及受理報名進度，可於網頁查詢報名狀況及處理流程之最新進度，並考量個資問題之修正。</p>	
	<p>4. 各場地租借資訊化，並提供線上租借</p>	<p>於本館網站提供場地使用檔期查詢及線上租借申辦，減輕民眾電話查詢、往返本館或郵遞申辦之不便。</p>	

	<p>(三) 檢討申辦案件應附繳書證謄本之必要，並予以減量；配合推動電子謄本政策，提高申辦案件相關資料查驗使用電子謄本認證之比例。</p>	<p>本館為一綜合性社教機構，主要業務在於提供知識、休閒、藝文及終身學習的多元化服務，其業務對象主要以青少年及親子相關活動為主，針對一般民眾之申辦業務較為單純，不同於稅捐、地政、戶政等攸關民眾權益之機關，故無使用電子閘門之必要。</p>	<p>無使用電子閘門或資訊共享平台系統協助查詢或驗證資料之必要。</p>	
	<p>(四) 公開各項服務標準作業程序資訊。在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，各機關應建立申辦或申請案件公開查詢機制，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。</p>	<p>1. 多元查詢管道</p>	<p>(1)現場查詢管道：於一樓期刊室設有單一窗口服務台提供各項業務受理及活動諮詢，並於各開放場域公告服務措施標準處理流程，並主動告知申請人處理程序(如地下室娛樂設施使用證申辦相關事項、場地申請流程圖、各場域使用須知、教育推廣班報名辦法及志願人員服務要點)。</p> <p>(2)電話查詢：專人提供各項業務及活動諮詢，並於電話語音中提供各組室分機供民眾查詢。</p> <p>(3)網站提供訊息：公開資訊、本館簡介、業務概況、便民服務、場地設備及地下室娛樂設施相關訊息、全年度活動計畫及每月活動等多項服務提供民眾查詢。</p>	
		<p>2. 民眾可透過現場、電話或網站查詢申辦案件進度</p>	<p>平常日由業務承辦人立即查詢回應；假日由服務台服務人員紀錄，上班日立即處理；另於現場及網站(頁)設置信箱提</p>	

			供案件查詢管道，由研考人員每日專責收件處理。	
		3. 提供中英雙語服務，並定期更新中英文雙語簡介	(1)因應本館演藝廳改造及各場域設施改善，提供本館簡介影片，以利外國人士及租借、參訪團體觀賞導覽，有效迅速提供本館各項業務訊息。  (2)提供中英文雙語簡介，提供租借或參訪團體使用。	
		4. 租借場地主動服務	民眾可經由線上查詢或電話確定場地租借檔期，透過線上租借，經本館核准後，於使用前七日內主動通知申請者至本館辦理繳費、用印及召開場地協調會議後，即正式完成場地借用手續。	
		5. 教育推廣班學員報名自動確認	民眾經由本館網站報名完成後，即由系統顯示是否報名成功，並顯示透過銀行、網路ATM轉帳或便利超商繳款。	
三、探查民意趨勢，建立顧客關係	(一) 建立民眾抱怨處理機制，提供即時、有效之處理方式，減少處理時間成本，降低顧客抱怨頻率。	1. 多元迅速反映管道	透過現場及電話(平常日由業務承辦人立即查詢回應；假日由服務台服務人員紀錄，於上班日立即處理回應)，另於現場及網站(頁)設置信箱提供案件查詢，由研考人員每日專責收件處理。	
		2. 專業承辦專人管考	對於民眾興革意見及陳情案件，由承辦人員陳核館長，並統一由研考人員予以專卷列管及追蹤查詢，並於每月館務會議提出檢討分析。	

<p>(二) 廣開民眾建言管道，鼓勵民眾提供建言；重視民眾興革建議及陳情案件，確實依據有關規定，審慎、迅速、正確地處理問題。</p>	<p>1. 主管輪值貼近民意</p>	<p>主管參與輪值服務台值班總機接待服務、蚊子電影院播放、社教站親子活動督導、活動新聞稿發布等活動，親自值勤瞭解現場民眾需求，進而規劃符合民眾需求之政策與活動，樹立機關良好形象。</p>	
	<p>2. 主動聯繫案件進度</p>	<p>一般人民陳情案件若因案情複雜或其他因素而有所延宕，均主動聯繫告知陳情人案件處理進度。</p>	
	<p>3. 省略形式提昇效率</p>	<p>設置走動式管理登記簿，對於民眾詢問、陳情及反映案件，不管民眾是否具名，陳情形式為何，均視為服務失敗的案件，予以重視並即時登錄會辦陳核，迅速解決民眾問題。</p>	
<p>(三) 建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制及標準作業程序，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。</p>	<p>建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制及標準作業程序</p>	<p>指派專人每日檢視各新聞媒體之報導，並由本館發言人及新聞小組聯絡人負責回應。</p>	
<p>(四) 有系統地建立「常見問題集」(FAQ)管理機制，轉換民眾意見成為服務政策或措施；或透過民眾需求調查規劃服務</p>	<p>有系統地建立「常見問題集」(FAQ)管理機制</p>	<p>(1) 定期每月透過館務會議將該月陳情案件數量、問題性質、類別及處理結果予以進行統計、檢討分析，提出改進建議，以減少同類陳情案件，並作為創新、改善服務措施參考。</p> <p>(2) 由研考將民眾意見及回應內容分類整理，透過分類機</p>	

政策或措施。			制，迅速修正或新增本館網站之常見問題集(FAQ)。	
<p>(五) 定期辦理民眾意見調查，分析調查結果，改進服務缺失；強化問卷內容及測量方式之設計及評價結果分析；研析滿意度趨勢，並與同性質機關進行比較，供改進服務之參考。</p>	<p>1. 教育推廣班開班課程暨學員滿意度問卷調查</p>	<p>(1) 新開課程問卷調查：每期推廣教育班開課後，均以社區居民及研習班學員為調查對象，並開放網頁填寫問卷調查，針對課程時段、新增規劃課程、報名訊息及因素等問題發出問卷，每年發出 900 份。</p> <p>(2) 學員滿意度調查：於課程結束前，再進行學員滿意度調查，針對研習教室設備、課程安排、講師教學及未來課程規劃等問題發出問卷，每期發出約 800 份。</p> <p>(3) 針對學員於問卷上之建議事項做檢討改善，並將研復意見公告於本館教育推廣班公布欄週知。</p>		
	<p>2. 整體服務滿意調查</p>	<p>(1) 針對來本館休憩民眾、社區居民、研習班學員等抽樣調查 105 年民眾對本館整體服務表現滿意度(內容針對本館各場所環境、服務設施、服務流程、服務禮儀及整體服務等五項作調查)。</p> <p>(2) 針對民眾於問卷上之建議事項專人簽辦，並提館務會議討論，俾做檢討改善，並將研復意見公告於本館公佈欄周知民眾。</p> <p>(3) 依據問卷調查名人講座、本館期刊書報、電玩軟體及 MTV 影片。</p>		



四、豐富服務資訊，促進網路溝通	(一) 主動規劃公開機關基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施及預決算情形等重要資訊。提供之資訊內容需正確連結並即時更新。	1. 服務措施資訊周知	其中包含公開專區、線上申辦、常見問題集 FAQ、本館活動、園區生態介紹、各重要設施介紹、活動剪影、傳送電子報、雙語網站簡介、進度線上查詢及本館LINE等多項服務措施。	
		2. 資訊內容隨時更新	<p>(1) 專人檢視更新：由研考人員每日檢視本館網站(頁)有無過期之最新消息、活動訊息及其他相關訊息，並予以刪除或更新；於網頁下方設有網頁資訊內容更新日期，以利民眾得知網頁訊息之時效性。</p> <p>(2) 謹慎正確公布資訊：為提升網站品質，維護網站秩序，本館訂有「網際網路網站管理要點」，由研考人員於每月 20 日先會辦各組確定次月活動後，簽請館長同意新增次月活動訊息，以確保公布資訊的正確性及時效性，並主動發布電子報傳送訂閱民眾周知。</p> <p>(3) 維持訊息可靠性：依據年度最新規劃，隨時更新本館網站(頁)之全年度計劃表及為民服務白皮書，俾利民眾知悉本館活動期程及服務項目。</p> <p>(4) 活動剪影更新：各項活動結束後，立即由本館新聞小組登載活動新聞及相關照片於本館網站(頁)之活動剪影，除讓參與民眾可上網瀏覽外，亦可有效行銷本館。</p>	

		3. 資訊連結正確可靠	每月定期透過FREEGO軟體作檢測，快速檢視網站連結是否有誤。	
		4. 本館網站符合無障礙網站	已取得 A+無障礙網站標章，以提供民眾一個無障礙的網站環境。	
	(二) 機關網站或網頁設計應符合國際評比。網站(頁)資訊檢索應規劃提供多樣性檢索方式；並遵循相關規範標示電子資料，提供分類檢索服務。	1. 設置訊息訂閱服務(RSS)	將於今年新設置訊息訂閱服務(RSS)，以主動提供民眾迅速且便利之本館網站最新消息。	
		2. 檢索功能便於民眾瀏覽查詢	本館網站內之公告、法令、電子表單、施政計畫、機關活動及其他相關訊息皆可透過檢索功能(關鍵字、全文、站內及分類檢索等功能)查詢。	
	(三) 規劃建置多元化電子參與管道，如意見留言板、線上論壇、網路投票、網路民調等，簡化相關互動及操作方式，以提供民眾友善網路溝通環境。	建置多元化電子參與管道，如教育推廣班網路課程調查、LINE、Facebook 及 Youtube 等	<p>1. 教育推廣班網路課程調查：透過網路調查，迅速提供市民之需求。</p> <p>2. LINE：將本館近期活動訊息，定期於每週三發布周知。</p> <p>3. Facebook：將本館各項活動訊息及服務措施傳送至各網路社群，並於本府網站之 Web2.0 電子參與增設連結。</p> <p>4. Youtube：擷取活動精彩影片及講座內容影片，行銷本館講座及大型活動。</p>	
	(四) 賡續推動網站(線上)申辦業務及服務項目，提	1. 教育推廣班網路報名服務	1. 定期檢視該系統功能及報名資訊，並依據個資法及問卷建議事項，逐一改善線上報名功能。	

	供完整申辦資訊及安全申辦認證，並規劃新增申辦項目，提高線上申辦使用率。		2. 將於本府網站便民服務之線上申辦增設該系統連結，以提高服務案件成長率。	
		2. 線上租借本館場地及提供檔期查詢	1. 定期檢視該系統功能及各申辦資訊，並依問卷建議事項改善其功能。 2. 定期更新各租借場地簡介及各項相關說明，以方便民眾先上網查詢。	
		3. 新增本館假日廣場、講座及其他各項活動線上報名	大幅減少民眾因電話報名佔線中之不便，同時也減少本館接電話受理報名之人力。	
		4. 視年度經費情況，擴展本館線上申辦項目	規劃本館大型活動及講座影音專區，以增加本館線上申辦項目及案件成長率。	
	(五) 鼓勵建置跨機關資訊整合平台，提升政府資訊資源共享及使用效率。	本館為一綜合性社教機構，主要業務在於提供知識、休閒、藝文及終身學習的多元化服務，其業務對象主要以青少年及親子相關活動為主，針對一般民眾之申辦業務較為單純，不同於稅捐、地政、戶政等攸關民眾權益之機關，故無使用跨機關資訊整合平台。	無使用資訊資源共享平台系統協助查詢或驗證資料之必要。	
五、創新服務方式，整合服務資源	著眼於服務產出之目的與結果，力求有價值之創新服務型態與方式多元化，以較少的成本得到更好的服務品質，體現社會正義	線上服務持續性擴展計畫	1. 教育推廣班採線上網路報名，學費採網路 ATM、四大便利超商及銀行臨櫃繳款等多元方式。 2. 各場地(演藝廳、演講廳、體育館、露天劇場及烤肉區)線上查詢檔期及租借。	

	或公共價值。		<p>3. 透過本館 Facebook 及 LINE 行銷本館活動。</p> <p>4. 各項活動(社教親子活動、講座及其他活動等)線上報名。</p> <p>5. 持續擴充其他業務之線上量能。</p> <p>6. 透過增設線上申辦，提升網站活動之行銷。</p> <p>7. 講座 online 隨時看：將舉辦之大型名人講座影音檔放置本館網站供市民隨時收看。</p>	
--	--------	--	--	--