

高雄市立社會教育館107年度提升服務實施計畫

壹、計畫依據：

依據行政院函頒「政府服務躍升方案」、國家發展委員會「第1屆政府服務獎評獎實施計畫」及市府107年1月29日高市府研發字第10730149200號函辦理。

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、建構多元服務環境，擴大服務對象之參與，重視服務對象意見回饋，提供有感之優質服務。
- 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。
- 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、管制考核：

- 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、平時查核：107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）
- 三、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

工作要項	工作要點	業務單位	
<p>一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化</p>	<p>(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。</p>	<p>總務組</p>	
	<p>(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的正確性，並適時檢討改進作業方式。</p>	<p>1. 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。</p>	<p>總務組</p>
	<p>2. 透過每月館務會議定期檢討表單及作業流程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、證件正本、影本、謄本等。</p>	<p>全館</p>	
	<p>3. 提供中英雙語申辦表單服務及簡介。另新增越、印語場地標示牌服務，並定期更新。</p>	<p>總務組</p>	
	<p>4. 訂立標準作業程序/SOP 訂立標準作業程序，包括流程說明及流程圖與核辦時限，登載於機關服務場所或網站，提供民眾申辦時參閱。</p>	<p>全館</p>	
	<p>5. 建置「非臨櫃辦理」：教育推廣班線上報名、場地線上租借及各項活動線上報名登載於機關網站，提供民眾線上申辦。「臨櫃辦理」：地下室使用證現場辦理，其標準作業規範(sop)登載於期刊室服務台，提供民眾申辦時參閱。</p>	<p>全館</p>	
	<p>(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。</p>	<p>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」。</p>	<p>全館</p>
	<p>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。</p>	<p>全館</p>	
	<p>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。</p>	<p>總務組</p>	
	<p>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。</p>	<p>研究推廣組</p>	

	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。	輔導組
	6. 各項活動線上報名，並新增抽籤功能 透過網站提供各項活動線上報名及報名後查詢，以避免個資外洩問題。部分熱門活動名額有限，新增抽籤功能及防個資之中籤公告，以維護民眾權益。	全館
	7. 公布標準作業流程 於服務場所及機關網站（頁）提供服務資訊及標準作業流程，並主動告知申請人處理程序及辦理期限。	全館
	8. 臨櫃申辦多元查詢管道 提供受理案件多元查詢管道(包含現場、電話、行動裝置及網路)，方便民眾以行動載具查詢。	全館
	9. 省略形式提升效率 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。	全館
(四) 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」。	總務組
	2. 提供多項友善洽公環境 (1) 核心設施：申辦案件櫃檯、座椅、盥洗室、育嬰台、哺集乳室及各場域無障礙設施(包括無障礙路線圖、斜坡道、電梯、專用停車位、緊急呼叫鈴及身障專用盥洗室等)。 (2) 一般設施：ZENBOR 機器人、多功能服務台、AED 自動體外電擊器、電子血壓機、移動式數位電子板、電子看板、跑馬燈、書寫台、無線網路、飲水機、公用電話、停車場、活動宣導資料櫃及文具用品等。	總務組
	3. 定期維護設施 (1) 每年辦理人員設施安全維護檢查2次及使用者滿意度調查1次，適時更新改善。 (2) 定期實施各項服務設施環境檢查，積極維護園區景觀，強化美綠化工作，並跨組成立登革熱防治小組 (3) 水電、空調、高壓電及電梯等設備，劃定責任區，專責技術人員管理，每月並定期委請專業原廠人員保養維護。 (4) 每年實施消防安全檢查及公共安全檢查簽證，確保安全無虞。	總務組 青少年活動組

	(五)因應業務屬性及其服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。	1. 免費網路服務設施 提供 i-Taiwan 免費上網服務，並持續擴充上網區域。	青少年活動組
		2. 持續擴展線上服務 積極透過線上服務推展本館各項業務及行銷，並新增功能，以改善服務品質，成立 LINE 官方帳號，主動行銷本館活動訊息。	全館
		3. 尋求企業贊助認養本館園區美綠化，提供社區民眾優質休憩運動場所，積極參與市府環保署空品淨化區績效考評，藉由參獎自我努力及學習。	青少年活動組
		4. 結合在地小港區公所、小港醫院及民間資源，於本館地下室娛樂設施規畫將 MTV 室空間改設體能訓練工房，並積極規劃課程及提供鄰近學校選手做專業重量訓練，以增加該場地使用效益。	青少年活動組 輔導組
		5. 利用 ZENBOR 居家智慧機器人，擴大本館各項活動或場域做宣傳或解說服務。	輔導組
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. 建置民眾參與多元管道 建置民眾建言多元管道，包含本館 Facebook、館長信箱、問卷調查、電話及現場服務台等方式。	全館
		2. 主管輪值貼近民意 主管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。	全館
		3. 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。	全館
	(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. 建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制及標準作業程序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。	全館
		2. 有系統地建立「常見問題集」(FAQ)管理機制 (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。 (2)由研考將民眾意見及回應內容分類整理，透過分類機制，迅速修正或新增本館網站之常見問題集(FAQ)。	總務組

	(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. 教育推廣班開班課程暨學員滿意度問卷調查 (1)新開課程問卷調查 (2)學員滿意度調查 (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。	輔導組
		2. 整體服務滿意調查 (1)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 (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。 (3)透過問卷調查名人講座、本館期刊書報、電玩軟體及 MTV 影片。	總務組
	(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 本館 Facebook、館長信箱、問卷調查、電話及現場服務台等多元陳情管道，針對陳情案積極回應。	全館
		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。	全館
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. 全功能化單一窗口 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」，提供民眾多種、整合服務-即「一處收件、全程服務」，包括申辦、繳費及各種活動相關詢問。	全館
		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。	全館
		3. 地下室娛樂設施使用證申辦快速發給，並提供身分證刷卡功能	總務組
	(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. 假日廣場、講座及其他各項活動提供線上報名	全館
		2. 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，新增黑名單功能，以維護民眾報名之權益。	輔導組
		3. 各場地租借資訊化，並提供線上租借	研究推廣組

		4. 積極逐年擴展線上服務項目 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。	全館
		5. 設置大型活動及講座專區 擷取活動精彩影片及講座內容影片，行銷本館大型活動及提供民眾線上講座聆聽。	研究推廣組 輔導組
	(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。	本府各機關租借本館場地時，本館線上報名系統提供跨機關線上報名，以擴增使用機關數及服務項目。	研究推廣組
	(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。	全館
		2. 透過 youtube 及本館專區分享本館大型活動及講座影片，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。	全館
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. 分眾服務設施 (1) 期刊室設置 AED 自動體外電擊器乙部。 (2) 增設移動式數位電子板，對特殊族群或弱勢提供適性服務。 (3) 提供中英簡介影片、簡介及各場域增設印越雙語新住民雙語標示牌服務。	總務組
		2. 針對本市偏遠弱勢學生，辦理社教親子偏鄉巡迴活動 針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，提供到府、到點辦理活動服務。	輔導組
	(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	善用社會資源延伸服務據點 (1) 教育推廣班線上報名，學費採網路 ATM、四大便利超商及銀行臨櫃繳款等多元通路辦理。 (2) 募集民間資源推展偏鄉社教，並透過本館所屬 11 個社教站，深入偏鄉原高雄縣 27 個行政區，結合當地社區、學校資源、共同辦理親子活動。	輔導組

	性。		
	(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。	建置本館 Facebook 及 Line 透過本館 Facebook 及 Line，提供即時性服務及各項服務宣導。	全館
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 本館網站主動公開與組織職責及服務措施等相關資訊，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。	全館
		2. 政府資料開放 本館提供各項業務(活動概況、最新訊息、教育推廣班線上報名、線上場地租借及各項活動線上報名計5項)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。	全館
		3. 網站資料連結正確性 本館網頁連結經 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。	總務組
		4. 網站資訊內容定期或隨時更新 (1) 專人檢視更新：由研考人員每日檢視本館網站(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：於每月20日先會辦各組確定次月活動後，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。 (3) 活動剪影刊登：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。 (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、本館資訊及預算決算書等多項資訊。	總務組
		5. 無障礙網站認證 本館網站未符合「身心障礙者權益保障法」之要求，已於108年編列先期作業資訊設備預算。	總務組

	(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，如教育推廣班網路課程調查、LINE、Facebook 及 Youtube 及電子報之發送等	全館
	(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. 地下室娛樂設施使用證系統： (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。 (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。	總務組
2. 教育推廣班： (1)提供線上報名、學費採網路 ATM、四大便利超商及銀行臨櫃繳款等多元方式。 (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。 (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。		輔導組	
3. 各場地租借資訊化，並提供線上租借及查詢服務，減輕民眾電話查詢、往返本館或郵遞申辦之不便。		研究推廣組	
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。	因應新南向政策，針對新住民及新二代族群，本館透過多元活動結合新住民文化展示，以教導民眾欣賞不同文化，給予新住民及其子女一個自在的生活環境。	研究推廣組 輔導組
	(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之彈性。	持續擴充各項活動線上報名及行銷量能 (1)各項活動(社教親子活動、講座及其他活動等)線上報名。 (2)透過本館 Facebook、LINE 及 Youtube 行銷本館活動。 (3)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。	全館

(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. 結合社會資源 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。	全館
	2. 充分運用志工協助辦理各項活動、支援各項服務工作，並透過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。	研究推廣組 輔導組
	3. 結合在地小港區公所、小港醫院及民間資源，於本館地下室娛樂設施規畫將 MTV 室空間改設體能訓練工房，並積極規劃課程及提供鄰近學校選手做專業重量訓練，以增加該場地使用效益。	青少年活動組 輔導組
(四)權衡服務措施的必要性，以及投入成本與產出的效益間之合理性，重視服務制度化及持續性。	1. 外部效益 (1)持續推動本館線上服務 (2)募集民間資源推展本市及本市偏鄉社教活動，並納入新住民及新二代擴大服務對象 (3)結合民間基金會及出版社辦理名人系列講座及活動	全館
	2. 內部效益 為求更有效率的服務品質，充分運用人力，特尋覓合適同仁，成立跨單位的任務編組，計有4個任務小組，分為為新聞小組、資訊小組、專業證照之技術團隊及 LINE 行銷小組等。成立以來，對於本館行銷、資訊服務、維修速度及節省經費，均貢獻卓著，同仁們的無私奉獻，在公部門誠屬少見。本館團隊不受限於正式組織，不僵化於既定業務，結合具有各領域專長的同仁，跨組別運作，以專長為本位，彼此分享討論，再指定一位主管，做整合性管理，讓同仁發揮專長，暢所欲言，突破窠臼，讓團隊發揮最大效益。	全館
	3. 成本合理性 檢討各種執行效益，受益或使用該項服務民眾人數的多寡、受益程度與成本是否合理。	全館