

(高雄市彌陀區衛生所) 提升服務工作計畫

壹、計畫依據:高雄市政府衛生局「106年提升服務執行計畫」辦理。

貳、計畫目標:

- 一、簡化行政程序、持續推動單一窗口滿意服務，塑造專業、高效率的公共服務形象。
- 二、提供全方位衛生教育宣導活動，滿足不同民眾之健康需求。
- 三、整合社區資源，提供優質卓越服務品質。
- 四、行政服務資訊透明化，提供友善網路服務，並保護個人資料，建立信任、便民之服務。
- 五、積極多面向整合服務功能，統合運用資源，創新行政服務，提升卓越服務品質。

參、實施對象:本所工作同仁及至本所服務需求之民眾。

肆、計畫內容

工作要項	工作重點
(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。	1.依據「高雄市政府 106 年度提升服務實施計畫」、本所服務需求及業務特性，研訂提升服務執行計畫。 2.本所「106 年提升服務執行計畫」送本市衛生局彙整報市府經核備後，公布本所網站或服務場所，供民眾參閱。

<p>一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化</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處理的正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。</p>	<p>服務人員專業能力的培養</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.辦理各類專業知能之服務訓練，提升人員專業能力。 2.培養服務親切主動性，強化服務深度。 3.加強服務人員對各項申辦案件的熟稔度及主動性，便利民眾快速諮詢。 4.設置業務專責多功能服務台，受理民眾諮詢、疑義說明、申辦案件代收、提供書表…等服務，提升服務品質。 5.薦派人員參加各項溝通服務、專業知能相關研習課程，或參加各項研討會，以培養人員溝通素質，強化專業知能，建立以顧客為導向的服務。 <p><u>申辦表單及作業流程檢討</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依各項服務，建置標準作業流程，不定期檢討表單與各項作業流程，以簡化办理流程，提升作業順暢及效能。 2. 運用跨機關電子閘門或跨機關共用資訊平台進行查證，或民眾檢附文件的必要性。 4. 提供外國人士服務: <ol style="list-style-type: none"> 1.設置雙語辦公環境標示、多國語言衛教單張，符合外國人的服務需求。 2.爭取會越、印、泰、柬等多國新住民生育保健健通譯員，以服務新住民生育保健服務效能。 3.鼓勵本所人員參加語文訓練、語文認證，提升外國語能力，符合國際化腳步，營造友善環境。 <p><u>訂立標準作業程序/建置「非臨櫃辦理」服務</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 訂立各類業務標準作業程序，張貼本所服務場所或網頁，提供民眾申辦時參閱。 2. 適時檢討各項業務申辦案件作業流程、書表內容等適切性，推動書表減量政策，使服務流程更便捷，提升便民效能。 3. 積極推動各類業務線上申請服務、表單線上下載等資訊設施，提供民眾多元申辦管道。 4. 網頁建置服務專線，方便民眾線上洽問諮詢。 5. 配合上級一對一提供各類服務項目協助民眾連結市府「APPs」、「貼心e服務」、「資料開放平台」、「高雄即時通」、Facebook等網站，便利民眾下載使用。
-----------------------------	--	--

<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><u>提供臨櫃主動引導服務</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 設置 1F 多功能服務台、服務台人員主動引導並在明顯處設立告示牌，清楚規劃服務動線，提升洽公民眾便利性。 2. 設置單一申辦窗口，提供專人解說的完善服務，快速完成民眾申辦案件流程。 3. 服務台單一窗口及本所網站，提供各種申辦書表、填寫範例、申辦須知、辦理時間、申請書表下載等服務，強化民眾網路應用服務，增加便捷的電子化服務管道。 4. 辦理各類專業知能或服務訓練，提升人員的專業能力培養友善的服務態度。 <p><u>提供一次完整性服務</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 設置專人服務單一窗口，受理民眾諮詢、解釋疑義，並實施臨櫃申辦案件代收、代填書表等服務。 2. 辦理業務人員專業訓練，強化各項申辦案件處理知能，提升民眾臨櫃或電話諮詢「正確性」、「一次完整告知」的專業能力，避免民眾多次洽詢多次申辦。 <p><u>常見諮詢問題系統化服務:</u></p> <p>彙集整理民眾經常詢問的食安問題、用藥安全、老人假牙、傳染病防治、醫政業務、心理衛生等案件，撰編「常見問題集」(FAQ)，置於本所多功能單一窗口服務台及網站，強化服務人員業務熟稔度並供民眾參閱。</p> <p><u>服務流程透明化</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依「行政院暨所屬機關政府資料開放作業原則」，本所網頁不定期公開各項業務、職責及服務措施等資訊。 2. 訂立各類業務之標準作業程序，張貼本所服務場所或網站，提供民眾申辦參閱。 3. 承辦人員提供受理案件進度查詢，對特殊案件主動以電話、公文多元管道通知民眾案件結果及辦理情形。 4. 配合上級協助民眾建置 APP 申請作業(例如長期照護申請)或專人專辦業務窗口，便利民眾線上查詢或電話洽問申請案件之辦理進度。 <p><u>臨櫃申辦多元查詢管道</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 網頁建置申辦表單，推動業務線上下載服務，提供民眾多元申請查詢管道。 2. 承辦人員提供受理案件進度查詢，讓民眾可以電話、臨櫃、電子郵件..等多元方式，瞭解案件辦理結果。
---	---

		<p>3. 透過網頁留言板、本所服務信箱，公開各項辦理業務，便利民眾使用電話、電子信箱等工具，洽問案件辦理情形。</p>
	<p>(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。</p>	<p><u>注重服務禮貌</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依「高雄市衛生局 106 年電話禮貌測試計畫」，接受上級電話禮貌測試。 2. 依據上級電話禮貌測試結果、統計分析，改善缺失並據以提升友善服務態度。 <p><u>建置友善洽公環境</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 1F 設置單一服務窗口，專人引導及業務說明、電話轉接之多功能服務台。 2. 設置業務服務/申辦單一窗口，提供專人解說之完善服務，迅速完成民眾申辦案件流程。 3. 設置哺乳室、盥洗室、飲水機、民眾休憩區、及無障礙設施（斜坡道、專用停車位、愛心鈴、盥洗室）友善設施，定期檢測維護，提供舒適安全的洽公環境。 4. 設置各項服務項目，建置雙語標示、方向引導等告牌服務，讓洽公民眾方便辨識。 5. 機關網頁，提供各種申辦書表、填寫範例、申辦須知、辦理時間、申請書表下載等服務，加強民眾網路應用服務，增加便捷的電子化服務管道。 6. 進行環境美（綠）化，規劃洽公停車，繕寫桌椅，張貼業務活動花絮，提供洽公民眾親切、舒適、整潔、安全、具特色的洽公場所。 <p><u>環境設備檢查及維護</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 每年定期 2 次檢查各類硬體設施（如消防安檢、燈具、飲水機、座椅、盥洗室等），確保設施品質。 2. 提供民眾意見調查，適時更新改善各類設施。
	<p>(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。</p>	<p><u>提供免費網路服務</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依「行政院及所屬各機關（構）辦理無線上網服務永續發展作業原則」，本所提供 i-Taiwan 免費上網服務。 2. 協助民眾下載 App、QR code、fb、Line 等軟體，提供 i-Taiwan 免費上網服務，讓民眾在家或到本所洽公，便

		<p>利下載相關知識。</p> <p><u>鼓勵創新研究</u></p> <p>依「行政院建立參與及建議制度」、「高雄市政府衛生局暨所屬機關研究發展獎勵要點」規定，鼓勵所內同仁從事研究、踴躍創新提案送局參選，如獲選績優，依案接受上級獎勵。</p> <p><u>參與標竿學習</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 薦派人員參加各項研習，藉以標竿學習提升專業能力。 2. 配合上級參與「政府服務獎」評獎參獎計畫作業。
<p>二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求</p>	<p>(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。</p>	<p><u>民眾參與多元管道化</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建置民眾參與多元管道，提供留言板、所長信箱等電子參與途徑之服務，提供民眾參與公共事務機會。 2. 參酌人民陳情案件民眾建言，改善衛生服務方針。 3. 參與跨機關會議(如里民大會)，參採里民與專家建言，建構跨機關合作模式。 <p><u>善用群眾外擴健康資訊</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 結合本所機關團體、學校、社區志工、有線電視系統等資源，利用活動參與、講座、公布欄、紅布條、跑馬燈及電子看板等工具，廣泛傳達衛生服務訊息。 2. 推廣在地化健康服務網，結合在地企業、商家、區里辦公室、政府機關、學校等場合活動，推行健康促進服務。 3. 建構本所各項業務網路平台，傳遞衛生服務資訊，方便民眾獲取資訊。 4. 運用文宣、媒體、網路、記者會等各種管道，宣導衛生服務措施，提升民眾對衛生保健的重視及覺知。 5. 利用轄區在地資源，結合本轄各里規劃之慈善、公益及里民大會活動與社區活動執行衛生教育宣導。

<p>(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</p>	<p><u>輿情回應機制</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建立民眾輿論快速回應機制，主動更正不實內容，導正社會視聽。 2. 依「高雄市政府衛生局新聞發布作業流程」、「高雄市政府衛生局接受媒體採訪通報標準作業流程」，快速運用媒體回應各類輿情。 3. 依「高雄市政府衛生局暨所屬機關新聞處理注意事項」，掌握正確、即時資訊，迅速回應，滿足民眾知的權利。 4. 加強新聞媒體溝通聯繫，建立新聞發言及發布機制，適時注意媒體對機關服務反應，作為日後改進之參考。 5. 設置相關回應機制，對民眾意見、抱怨及新聞輿情，採隨到隨辦制度，妥善掌握回應時效。 <p><u>分析常見問題集 (FAQ)</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 彙集整理民眾經常詢問的案件，撰編為「常見問題集」(FAQ)，建置於本所網頁及單一服務窗口，供民眾參閱。 2. 分析統計本所人民陳情案件，綜合檢討研提改進建議，提供本所業務改進之參考。 <p><u>大數據分析</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 分析本所及醫院疫苗施打進度，參酌本轄區醫療資源，發掘落後原因據以改善。 2. 分析長期照護申辦案件情形，提升友善高齡健康城市服務品質。 3. 依人民陳情案件來源別、業務類別、案件數等面向統計分析，作為年度施政計畫擬訂之參考。
<p>(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。</p>	<p><u>民眾滿意度調查</u></p> <p>辦理民眾滿意度調查，藉由民眾反映之問題以為改善參考。</p>
<p>(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。</p>	<p><u>陳情管道多元化</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建置本所網頁留言板、所長信箱、專線電話、臨櫃等申訴建言、諮詢之多元管道。 2. 專人管控陳情案件，依時回應民眾案件辦理情形。 3. 定期分析統計機關陳情案件，綜合檢討研提改進建議，提供未來業務改進參考。

		<p><u>建立處理標準程序</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依「人民陳情(諮詢、申訴)案件處理標準作業流程」、「人民陳情-市長信箱第二次陳情案標準作業流程」，依循辦理。 2. 強化資訊管考系統，兼辦研考人員隨時追蹤人民陳情案件處理進度，管控辦理時效並回覆。 3. 配合上局參加「人民陳情案件之處理流程」教育訓練，提升本所內部處理品質。 4. 彙集常見人民陳情案件分析結果，提供內部檢討改進。
<p>三. 便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度</p>	<p>(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。</p>	<p>提升業務申辦便捷度</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 設置臨櫃承辦窗口提供民眾「一處收件、全程服務」。 2. 協助民眾下載 APP、電話、書面、臨櫃申請案件，取代民眾奔波。 3. 推動行政流程減化，減少民眾申辦案件應檢附的書表謄本等紙本資料，便利民眾洽公。
	<p>(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。</p>	<p><u>線上申辦服務</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 協助民眾下載 APP、社群網站等資訊軟體，積極推動業務線上申辦，提供民眾多元申請查詢管道。 2. 爭取多國語言通譯員，符合外國人申辦服務需求。 <p><u>行動化主題服務網頁</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 協助民眾下載連結市府「APPs」、「貼心e服務」、「資料開放平台」、「高雄即時通」、Facebook 等網站，方便民眾使用。 2. 本所網頁設置衛生專區(例如登革熱資訊專區、食品衛生專區、保健專區、心理衛生專區)，提供衛生保健最新消息、新聞稿、最新機關活動、衛教宣導等相關資訊。

<p>(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。</p>	<p><u>跨機關便民服務資訊平臺</u></p> <p>結合轄區機關，里民大會宣導本所老人假牙、身心障礙、食品安全、防疫整合、優生保健等業務，跨機關資訊整合平台，方便民眾多元管道獲得相關資訊及申辦。</p> <p><u>提升電子認證使用率</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 推廣食品業者全面使用自然人憑證或工商憑證辦理「非登不可」平台登錄。 2. 本所全面採用自然人憑證、醫事人員憑證辦理線上資料查核作業，提升電子認證比例。 3. 運用跨機關電子閘門或跨機關共用資訊平台進行查證，減少跨機關會辦，或民眾檢附書面文件資料的必要性。 4. 配合推動電子謄本政策，適宜採計電子謄本驗證作業。 <p><u>設置主題服務專區</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本所網頁建置菸害防制專區、食品衛生專區、預防接種、登革熱防治、疾病防治專區等主題專區，方便民眾集中找尋主題資訊。 2. 建置預防保健、老人假牙、食品安全、防疫整合、等跨機關資訊整合平台，方便民眾線上查詢相關資訊或辦理申辦案件。
<p>(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。</p>	<p><u>多元網路參與管道</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 配合上級友善政策協助民眾一對一下載連結市府「APPs」、「貼心e服務」、「資料開放平台」、「高雄即時通」、Facebook等網站，衛生局臉書-高雄GO健康粉絲專頁，提供民眾下載各項健康資訊及舉辦健康活動，促使民眾參與交流。 2. 本所網頁設置衛生專區(例如登革熱資訊專區、食品衛生專區、保健專區、心理衛生專區)，提供本所衛生保健最新消息、衛教宣導及各項活動等相關資訊。 3. 推動各類業務線上申請服務、表單線上下載等資訊設施，提供民眾多元申辦管道。 4. 網頁建置所長信箱、服務專線電話、臨櫃等提供諮詢、申訴、檢舉，等多元管道。 5. 協助民眾設置「高雄市登革熱民眾即時通」手機APP，提供市民隨時查詢所在地的疫情資訊，疾病症狀、就醫資訊及預防方式等最新衛教宣導資訊。

<p>四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用</p>	<p>(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。</p>	<p><u>分眾服務設施</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 結合跨區醫療資源，與義大醫院合作助設立善逸日間照顧中心，協助本轄區或鄰近轄區輕中度失能或失智者提供有日間照顧需求設計知能、體能活動避免日間家中無照顧者至健康不確定風險危害並漸少知能、體能功能退化速度等健康促進活動及相關服務轉介。 2. 辦理社區民眾、學校、外籍勞工、新住民、勞安、建築、宗教、市場、觀光及花店從業人員等多層面傳染病防治衛教宣導，依個別性不同辦理相關講習課程。 3. 對長者、婦女及學生等不同族群特性設計食品安全宣導主題與方式，推廣辦理食品標示辨識、食品中毒預防、安全外食與烹調等食品安全衛教宣導。 4. 心理健康月期間動員各網絡單位，共同辦理心理健康促進多元活動，全面推動內部顧客與外部顧客服務，營造正向支持性環境。 5. 設置身障、醫療輔具、日間照顧機構、長照服務、外勞申請、機構設置申請等專門櫃檯，提供全方位整合性服務。 <p>提供弱勢族群適性服務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 結合地區級以上醫院，推動醫療資源不足及偏遠地區之鄰里辦理癌症篩檢設站服務。 2. 推動本市藥師公會辦理用藥安全及藥事照顧，由藥師至民眾家庭檢視過期藥品。 3. 對偏遠地區提供老人假牙篩檢就近服務。 4. 培訓流感衛教種子師資，深入偏鄉教托育機構，擴及弱勢團體啟能中心，推行流感衛教。 5. 對偏遠或交通不便地區之民眾，提供衛生所就近申辦食品業者登錄及加水站等申辦服務。 6. 建構「身心障礙整合及特別門診專區」，提供身障者便利就醫體系，或對全身癱瘓者提供到宅鑑定服務。
	<p>(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。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 主動洽接廣播電台邀訪或連結網絡服務，宣導衛生業務的促進與防治。 2. 結合本市各局處、公會、社區志工、有線電視系統等資源，利用活動參與、講座、公布欄、紅布條、跑馬燈及電子看板等工具，廣泛傳達衛生服務訊息。 3. 推廣在地化健康服務網，結合在地民間企業、商家、區里

		辦公室、政府機關、學校等場合活動，推行健康促進服務。 4. 運用文宣、媒體、網路、記者會等各種管道，宣導衛生服務措施，提升民眾對衛生保健的重視及覺知。
	(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。	行動市政服務 1. 辦理高雄市遠距健康照護服務社區據點，協助獨居或雙老長者居家量測血壓，提供 24 小時血壓監控與異常提醒，必要時協助緊急就醫。 2. 推動偏遠或交通不便地區，衛生所就近申辦食品業者登錄及加水站申請服務、長照服務 APP 服務，協助遠距離市民擴增手機線上申請服務之遠距服務。
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。	服務資訊主動公開 1. 依據「政府資訊公開法」主動公開相關資訊於機關網頁，對外提供 ODF 格式之文件。 2. 依「行政院暨所屬機關政府資料開放作業原則」，將各項業務、組織職責及服務措施等相關資訊，不定期公開本局網頁。 3. 設置專人專責隨時維護網站資料，定期以程式檢查網站連結的有效性與正確性，避免資訊錯誤、過期或超連結無效的情形產生。 無障礙網站認證 推動檢視本局網站符合「身心障礙者權益保障法」之要求，取得無障礙網站認證標章。
	(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。	公民參與 1. 推動“雄健康”計畫落實醫療分級，廣辦宣導會和民眾面對面討論。 2. 建置高雄 i-eating 臉書專業，提供民眾回饋意見管道。 3. 建置市民留言板、局長信箱、App、Facebook、網路投票、民意調查等資訊，提供民眾參與市政的管道。 4. 結合本市藥師公會、各區衛生所，藥商業者及社區資源，規劃辦理社區用藥安全講座、藥物、化粧品廣告管理及相關法規宣導講習活動，推動社區民眾參與用藥安全宣導活動。 5. 參與結合企業或機關、團體、學校、社區活動，依不同服

		務對象辦理疾病防治及健康促進之推廣活動、文宣發放、說明會、講座等多元管道活動，廣邀民眾面對面參與。
	(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。	落實分層負責，簡政便民 1. 依分層負責明細表規定，檢討及簡化各項相關行政作業。 2. 訂立各業務執掌表，明訂各業務承辦、落實職務代理人制度，便捷快速洽問解決相關問題。 3. 推動電子化線上簽核作業，力行減章、減紙、與便民服務。 4. 推動物聯網市政增值服務，強化各業務行動智慧服務應用與治理。
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。	1. 主動洽接廣播電台邀訪或連結網絡服務，宣導衛生業務的促進與防治。 2. 結合本市各局處、公會、社區志工、有線電視系統等資源，利用活動參與、講座、公布欄、紅布條、跑馬燈及電子看板等工具，廣泛傳達衛生服務訊息。 3. 推廣在地化健康服務網，結合在地民間企業、商家、區里辦公室、政府機關、學校等場合活動，推行健康促進服務。 4. 建構各類業務之 App、QR code、fb、Line 等網路行銷軟體，傳遞衛生服務資訊，方便民眾獲取資訊。 5. 多元管道蒐集民眾意見，不定期分析統計反映之問題，作為製訂衛生施政計畫參考。
	(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。	運用線上服務系統 1. 建置 APP 申請作業(例如長期照護申請)或專人專辦業務窗口，便利民眾線上查詢或電話洽問申請案件辦理進度。 2. 以網路方式提供民眾預約子宮頸抹片檢查、乳房攝影檢查、糞便潛血檢查、口腔黏膜檢查之線上服務，提供民眾便利、彈性服務。 3. 推動運用雲端科技，提供民眾不限場域、時間、設施的服務，為本局與民眾建置互動橋梁。 4. 利用網路通訊，在不洩漏個資情形下，進行單位資訊傳遞及交流，提升行政效率。
	(三) 結合跨域整合、引進民間資	結合社會資源 1. 透過本市社區健康營造點志工，推動長者衰弱評估、健康

<p>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。</p>	<p>生活推廣站、癌症及菸害防制宣導。</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. 透過公私協力，建立社區夥伴關係及整合本市公私立醫療院所，推動子宮頸抹片檢查、乳房攝影檢查、糞便潛血檢查、口腔黏膜檢查篩檢等公共服務。 3. 推動族群(長者、婦女或學生)結合轄內相關跨局處、跨部門相關單位團體合作資源，共同推動食品衛生安全宣導議題。 4. 辦理志工招募，培育陪伴型志工及社區種子講師，落實在地化、多元性及可近性的社區心理健康促進宣導。 5. 結合民間團體，定期辦理志工會議討論服務辦理情形，推廣衛生教育知能、強化跨域整合服務。 6. 結合本市各局處、公會、社區志工、有線電視系統等資源，利用活動參與、講座、公布欄、紅布條、跑馬燈及電子看板等工具，廣泛傳達衛生服務訊息。
<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>外部效益</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 邀約專家學者開授創新服務之概念、規劃、策略等課程，開發激盪機關人員創新腦力，突破服務作為。 2. 透過專案會議、跨機關協調會…等分析業務問題，尋找最佳解決行動方案及實施步驟。 3. 整合資源規劃辦理跨科室、跨機關的宣導活動，產出加值的服務效能。 4. 提升服務滿意度，打造機關正面優質形象，創造正向社會影響價值。 <p>內部效益</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 辦理機關/科室標竿學習，利用專案計畫分析執行效益，降低人力、物力、時間等服務成本。 2. 會議、機關網站適時公開宣達獎勵優良之服務績效，提升內部工作士氣。 3. 推行員工差勤管理人性化，全面採行彈性上下班制度，滿足員工追求更高生活品質之需求，提高行政效率。 <p>成本合理性</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 運用資源共享治理，推行八大共構健康計畫，發展多面向之公共政策創新整合共構評估矩陣。 2. 推動及鼓勵數位學習，運用市府線上學習平台及共享訓練資源，節省研習訓練人力資源成本，提升效益。 3. 推動持續性及擴散性服務，建立民眾對服務內容的信任度與忠誠度，提升服務效能，保有職場競爭力。

