

高雄市燕巢區衛生所106年提升服務工作計畫

壹、計畫依據：

- 一、「高雄市政府衛生局106年度提升服務實施計畫」辦理。

貳、計畫目標

- 一、提升本所全方位為民服務品質及績效。
- 二、體現本所公共服務價值，落實為民服務績效、提升服務品質競爭力。
- 三、體現本所服務一體，強化「服務意識」，落實「顧客至上」的服務精神。

參、實施對象：所內全體同仁。

肆、計畫內容

具體措施		執行重點
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	(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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訂定提升服務品質工作計畫呈府核備後，公佈於本所網站。 2. 成立為民服務推動小組。
	(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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建立申辦服務標準作業規範，於網站專區明確訂定申辦業務作業程序。 2. 辦理人員業務專業訓練，強化各項申辦案件處理知能。 3. 設置全功能單一窗口服務台，受理民眾諮詢、解釋疑義、申辦案件代收、提供書表等服務，提升服務品質。提升臨櫃及電話服務品質，強化服務人員回應民眾詢問的「回應品質」及「正確率」完成「一次告知」服務。
	(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	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供承辦單位及電話於服務場所或機關網站(頁)。 2. 服務人員主動告知申請人處理程序。 3. 機關受理申辦案件後提供申請收件確認訊息；且有訂定處理案件超過標準作業時間，主

	程透明度。	動告知申請人機制。
	(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>1. 營造友善節能洽公環境：</p> <p>1.提供「核心設施」(含法定設施)服務櫃台、座椅、盥洗室、哺集乳室、無障礙設施(斜坡道、電梯、專用停車位、身心障礙專用盥洗室等)；申辦書表和填寫範例。</p> <p>2.提供一般設施：書寫台、飲水機、公用電話、影印機、停車位、諮商室；宣導資料及文具用品。</p> <p>3.每年至少辦理洽公環境設備檢查及使用者滿意度調查1次，適時更新改善。</p> <p>2. 洽公服務禮儀：</p> <p>1.機關人員(或志工)於洽公場所主動招呼民眾，告知標準程序，並引導民眾至正確櫃台或場所辦理。</p> <p>2.依據高雄市政府衛生局電話禮貌測試，統計分析本所電話禮貌，據以獎勵或檢討缺失改進措施。</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>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」提供民眾免費上網服務。</p> <p>2.積極配合參與「政府服務獎」評獎，規劃本所參獎作業。</p> <p>3.標竿學習：鼓勵本所人員參加個人專業技能學習與訓練、語文認證；提升語文能力及專業知識。</p>
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. 於本所網站提供電子參與途徑包括：(如留言板、信箱)等服務，蒐集民意，參酌人民陳情案件民眾建言，改善衛生服務方針。
	(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>1.. 訂定民眾意見(含新聞輿情依據「高雄市政府所屬各機關危機事件新聞處理作業規定」須掌握即時正確資訊，迅速研析並提供媒體適時發布)；處理機制及標準作業程序，且定期檢討改善及修正。</p> <p>2.彙集整理民眾經常詢問的案件，撰編為「常見問題集」(FAQ)，併置於機關網站供民眾參閱。</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	建立滿意度調查。進行分析及評估，進而產出改善服務措施。
	(四) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	1. 訂定民眾陳情案件處理機制及標準作業程序，且定期檢討改善及修正。 2. 設置專案專人辦理制度及管考程序，依限回覆民眾案件辦理查察結果。 3. 辦理申辦陳情案件滿意度調查；據以檢討服務的適切度。
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. 簡化申辦案件流程：對案件(包括臨櫃或非臨櫃之線上或書面)處理時間縮短情形，檢討流程簡化之建議(含法規及制度修訂)及其他有助於簡化流程之作為(如:制定各類申辦案件標準作業流程)。
	(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. 提供線上服務之可能性至少一項，包括提供民眾申請書表下載、服務申辦及預約等服務。 2. 機關申辦表單主動登錄至政府入口網提供民眾使用。
	(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。	1. 運用多元化跨機關(如：有線電視台、廟口或社區之跑馬燈、海報、網站)的傳播方式，進行施政宣導。
	(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. 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。 2. 運用文宣、媒體、網路、地方雜誌等各種管道，宣導衛生服務措施，提升民眾對衛生保健的重視及覺知。
四、關懷多元對象及城鄉差距，	(一) 體認服務對象屬性差異，對	1. 辦理高齡友善照護機構認證、提供長者衰弱篩檢，並對高齡者設計合宜的健康促進活動及

<p>促進社會資源公平使用</p>	<p>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>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. 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。</p>
	<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>	<p>1. 結合社區志工、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，結合在地民間企業、商家、里辦公室、機關學校等場合活動，推行健康促進服務。 3. 運用文宣、網路等各種管道，宣導衛生服務措施，提升民眾對衛生保健的重視及覺知。</p>
	<p>(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。</p>	<p>1. 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。 2. 運用文宣、媒體、網路、地方雜誌等各種管道，宣導衛生服務措施，提升民眾對衛生保健的重視及覺知。</p>
<p>五、開放政府透明治理，優化機關管理創新</p>	<p>(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。</p>	<p>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. 設置專人專責隨時維護網站資料，定期檢視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。 3. 推動檢視本所網站符合「身心障礙者權益保障法」之要求，取得無障礙網站認證標章。</p>
	<p>(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</p>	<p>1. 建置區民留言板、所長信箱、滿意度調查等資訊，提供民眾參與的管道。 2. 結合本區藥局、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</p>

	策溝通及對話交流。	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。 3. 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。
	(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.設置業務服務申辦全功能服務台，提供專人解說之完善服務，迅速完成民眾申辦案件流程。 2.服務台、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，強化民眾網路應用服務，增加便捷的電子化服務管道。 3.人員參加上級業務專業訓練，強化各項申辦案件處理知能。 4.適時檢討各項業務申辦案件作業流程、書表內容等適切性，推動減少行政及書表減量的政策，使服務程序便捷化。 5.提供中午服務不打烊服務之申辦服務台，提供民眾現場及電話諮詢服務。
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，前瞻規劃服務策略為因應。	1.結合本區社區志工、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，結合在地民間企業、商家、里辦公室、機關學校等場合活動，推行健康促進服務。
	(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。	1. 完成網路資訊連結，提供民眾申請書表下載，便利民眾快速資訊查詢。 2. 配合上級機關建置跨機關資訊整合平台，設置單一主題專區，方便民眾利用行動載具查詢或集中主題資訊。
	(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	1.辦理志工招募，培育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。

	題。	6. 結合本區社區志工、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。
	(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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提升服務滿意度，打造機關正面優質形象，創造正向社會價值。 2. 所務會議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。 4. 推動持續性及擴散性服務，建立民眾對服務內容的信賴，提升服務效能。