

高雄市茄萣區衛生所 106 年提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據：高雄市政府衛生局 106 年 4 月 19 日高市衛企字第 10632065200 號函頒修訂提升服務品質實施計畫辦理。

貳、計畫目標

一、持續提升本所整體為民服務品質。

二、將本所業務與為民服務要項結合，辦理醫療及護理業務的同時，亦提升民眾滿意度。

三、整合所內同仁、志工等人力資源，推廣多方位的服務功能，實現服務民眾的最高價值。

四、建立資訊公開與流程簡化機制，方能保障民眾知的權利，並大幅提升民眾申辦業務的效率及流暢度。

五、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」與「正確率」。

參、實施對象：本所所屬同仁。

肆、計畫內容

工作要項		工作重點
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執行計畫，具體規劃為民服務工作。	4月26日前完成本所106年度提升服務實施計畫之訂定函送局備查，並上網公告。
	(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	1. 建立標準作業規範，於本所網站申辦服務專區及為民服務白皮書，明確訂定申辦業務作業程序。

	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。	2. 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，提升服務流程透明度	1. 於本所網站申辦服務專區及為民服務白皮書，明確訂定申辦業務作業程序，簡易流程圖讓民眾對各項服務資訊一目瞭然。 2. 完成簡化門診抽血作業流程，由醫師開立抽血預約單，約定回診直接空腹抽血，節省候診約 30 分鐘。
	(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. 每日排定工作人員擔任服務工作。並強化臨櫃人員服務禮儀、電話禮貌，並提供業務諮詢。 2. 每年派員參加教育訓練，加強服務人員提升臨櫃及電話服務品質。訂定「本所電話服務品質及禮貌測試計畫」，並據以執行。
	(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。	有鑑於各機關業務相似，作業方式卻各有特色。鼓勵同仁與他機關業務承辦人交流，截長補短，提升服務品質。
	(六)積極推展機關服務作為，爭取民眾之認同及獎項殊榮之肯定。	業務承辦人積極透過大眾傳播管道如廣播、電視、facebook、Line 等宣傳活動成果資訊，提高民眾參與意識與認同感。
二、重視全	(一)納入民眾參與服務	1. 主動與社區或地方性廟宇接洽，

<p>程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求</p>	<p>設計或邀請民間協力合作，提供符合民眾需求的服務。</p>	<p>協助宣導衛生業務的促進與防治。</p> <p>2. 廣納志工參與協助本所活動，透過人際關係與互動的連結，更進一步了解民眾需求。</p>
	<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>1. 本所設置意見箱，供民眾至本所看診時，直接反應需求。</p> <p>2. 本所網站設置意見橋，由資訊人員固定收信，即時轉寄給業務承辦人。</p>
	<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>於本所網站設立滿意度調查機制，提供民眾表達意見，並於根據民眾的需求檢討各業務的流程與做法。</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>1. 本所設立服務台，供民眾洽詢任何問題，並適時提供民眾解決方法與管道。</p> <p>2. 設置意見箱，隨時聽取民眾建言，作為改進服務措施及提升整體滿意度參考。</p>
<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) 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。</p>	<p>設置業務申辦服務單一窗口，以內部作業簡化傳遞或補件，減少民眾來回奔波。</p>
	<p>(二) 衡酌實際需求，開</p>	<p>於本所網站(頁)公開申辦業務查詢服務(含申辦項目、辦理程序、應具</p>

	發線上申辦及跨平台通用服務，增加民眾使用意願。	要件、聯繫窗口及處理期限等資訊)，並提供相關表格供民眾隨時參考下載。
	(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。	結合本區各機關、各公會、社區志工等資源，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)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。	透過大眾傳播媒體了解時事，定期分析討論衛生保健相關議題，綜合檢討並研提改進建議，提供業務改進參考。
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，降低其取得服務成本。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 營造友善節能洽公環境，提供「核心設施」(含法定設施)服務櫃台、無障礙設施(斜坡道、身心障礙專用盥洗室等) 2. 大門出入口主要通道提供無障礙設計。另備有輪椅供行動不便民眾使用、或申請不定期借用。 3. 戶外愛心鈴設施。 4. 提供老花眼鏡，方便民眾有需求使用。
	(二) 搭配複合策略，延伸服務據點，提高偏遠	透過訪視，深入偏遠或交通不便之處探視民眾是否按時服藥，並適時了解

	或交通不便地區民眾的服務可近性。	其健康狀況及生活環境。
	(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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供電腦借用服務，提供弱勢民眾作線上申辦、報名考試等公務用途。 2. 候診間提供 wi-fi，讓民眾網路不斷線。
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。	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。
	(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。	將各類服務項目連結至高雄市府「APPS」或「貼心 e 服務」或「資料開放平台」或「高雄即時通」或 Facebook 等相關網站，方便民眾下載使用。
	(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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 檢討各類作業流程之妥適性，並予以適切的修正。 2. 運用相關資源，成立機關內或機關外之業務推動小組，擴大行政效能。
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。	鼓勵同仁提出內部創新提案相關建議，共同激盪創新想法，不斷修正改進，以期落實每年度創新之服務。
	(二) 善用法規調適、資	透過手機 APP、Facebook 等工具直接

	<p>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。</p>	<p>將訊息傳達至各民眾的頁面，節省民眾主動接收訊息的成本，簡化洽詢流程，讓服務措施更快進行。</p>
	<p>(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。</p>	<p>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。</p>
	<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>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設置業務申辦服務單一窗口，以內部作業簡化傳遞或補件，減少民眾來回奔波，減少民眾付出不必要的成本。 2. 提供午間服務不打烊，每日排定服務台輪值，提供中午有需求民眾服務申辦櫃檯，讓民眾隨時可以洽詢衛生保健相關業務。