

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，

程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	設計或邀請民間協力合作，提供符合民眾需求的服務。	協助宣導衛生業務的促進與防治。 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。
	(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. 本所設置意見箱，供民眾至本所看診時，直接反應需求。 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。
	(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。	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。
	(四) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	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。 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。
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。	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。
	(二) 衡酌實際需求，開	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

	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。