

高雄市鳳山區衛生所 105 年提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據

高雄市政府衛生局 105 年 03 月 04 日高市衛企字第 10530446100 號函頒之「105 年提升服務品質執行計畫」辦理。

貳、計畫目標

- 一、持續推動為民服務，提升本所全方位為民服務品質及深化服務績效。
- 二、提升市民對於政府保健、衛生等計畫措施及執行成效之肯定。
- 三、加強民眾對於健康促進及疾病預防之認知。
- 四、訂定鳳山區衛生所提升服務品質工作計畫完成率達 100%。
- 五、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」參與市府及衛生局電話服務品質及禮貌測試，成績達 90 分(含 90 分)以上。

參、實施對象

本所所屬同仁、保健志工、外籍配偶通譯員及輔英科技大學實習學生。

肆、計畫內容

執行要項		執行重點
一、提升服務品質，深化服務績效	(一)訂定本所 105 年度提升服務品質執行計畫，具體規劃為民服務工作。	1、分由業務單位(組)提供年度重點工作綱目，彙整各業務承辦提出之提升為民服務措施與推動作法。 2、完成本所提升為民服務品質工作計畫之訂定，於 105 年 3 月 20 日前函送高市府衛生局備查。 3、經核備後，「105 年度提升為民服務品質工作計畫」公開於本所網站，公告週知。 4、改選成立為民服務推動小組〈如後〉。 5、督導各承辦人依所訂目標確實執行，配合年中、年終平時考核時機，每年 7 月及 11 月督導檢視執行情況。

	<p>(二)考量民眾洽公之便利性及實用性，合宜改造服務場所，合理充實更新服務設施。</p>	<p>建置友善洽公環境</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 由本所志工及員工值日人員協助主動引導、業務簡說、電話轉接之多功能服務台。 2. 於 2 樓辦公室前方，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. 門診區設置哺乳室、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）設施，定期檢測維護，提供舒適安全的洽公環境。 4. 設置服務項目雙語標示、方向引導等告示牌服務，讓洽公民眾方便辨識。 5. 各業務窗口或機關網頁，可提供各種申辦書表、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，配合區公所設置地下停車場洽公停車，實施人車分道，提供洽公民眾舒適整潔安全、具特色的洽公場所。 <p>建置便民服務管道</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 於 1 樓入口處放置各項健康促進、疾病防治等多國語言之衛教宣導單張，結合相關社區資源如婦幼館月刊、醫療院所門診時間等資料適時宣導，便於民眾取閱。 2. 參與結合機關、團體、學校、里段或社區活動，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、講座等活動，將於 105 年度預估辦理 80 場次。
--	---	---

		<p>3. 豐富本所網頁各項資訊內容，提供無障礙網站溝通環境，便利民眾資料傳輸。</p> <p>提供免費網路服務</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. 本所位居區公所大樓已提供便捷網路環境服務：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 i-Taiwan 免費上網服務，讓民眾在家或到局洽公，均可便利下載相關知識。 3. 設置網頁全文檢索、分類檢索功能，提供公開服務措施、常見問答集(FAQ)、最新活動簡訊等網頁訊息，方便民眾快速查詢，瀏覽網站相關資訊。 4. 隨時確認更新機關網站資訊內容，加強跨機關資訊平台的連結，提升政府資訊流通共享。 <p>環境設備檢查及維護</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 與廠商簽定合約，定期檢查各類硬體設施（如飲水機、電梯、冷氣等），確保設施品質。 2. 辦理使用者滿意度調查，並適時更新改善各類硬體設施。
	<p>(三) 建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象，主動協助民眾申辦、導引服務，並提供業務諮詢。</p>	<p>提升服務知能</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 洽公場所主動招呼，走動式服務模式提供諮詢服務。 2. 提升員工對於各項申辦案件的熟稔度及主動性，便利快速處理民眾諮詢。 3. 設置各業務專責服務台，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。 4. 利用所務會議或業務宣導場次辦理各類專業

		<p>知能或為民服務教育訓練，提升服務人員的專業能力，培養服務親切主動性。</p> <p>業務申辦/諮詢系統化管理</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 網站設置民眾諮詢窗口，提供民眾網路參與滿意度調查、意見反映的便捷性。 2. 指派專責承辦人員，維護管理人民陳情案件工作，落實民眾意見反映後續追蹤處理，有效處理及回應民眾意見。 3. 辦理服務滿意度調查/電話服務品質及禮貌測試，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。
	<p>(四)善用傳播媒體及公聽會、說明會、村里民大會等公眾場合，針對服務對象及業務特性擬定行銷策略，宣導政府施政措施及執行成效。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 利用各式傳播媒體(如網頁、跑馬燈)及海報布條旗幟張貼與懸掛，宣導傳播各項衛生保健政策、活動訊息及服務資訊。主動連結網絡服務，宣導衛生業務的促進與防治。 2. 結合本區里辦公室、公會、社區志工、學校等資源，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，廣泛傳達衛生保健服務訊息。
	<p>(五)聯合企業、社會團體辦理或主動參與各項公益事務，擴散政府服務訊息及功能。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 推廣在地化健康服務網，結合在地醫療院所、商家(藥局)、區里辦公室、政府機關(區公所、清潔隊)、學校(中、小學及高中)等場合活動，推行健康促進服務。 2. 配合局端推廣各類業務之 App 如登革熱防治、長照服務資源地理地圖等網路行銷軟體，傳遞衛生服務資訊，方便民眾獲取資訊。 3. 運用文宣、媒體、網路、跑馬燈等各種管道，宣導衛生服務措施，提升民眾對衛生保健的重

		視及認知。
	(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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 鼓勵本所各組同仁積極規劃與民眾切身有關持續推動之服務計畫。 2. 積極參與衛生局「服務品質獎」評選，提升策略方向之正確性，精進服務品質作為，依時送衛生局備查。
二、便捷服務程序，確保流程透明	(一)設置全功能櫃台，提供單一窗口服務，促進機關內部橫向連繫，加強櫃台人員處理各項申辦案件知能，均衡各櫃台承辦業務，縮短民眾等候時間。	<p>流程改造.簡政便民</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 在 2 樓設置業務服務/申辦單一窗口，整合本所民眾申辦業務設置醫政、藥政、食品衛生、長照等申辦案件聯合服務櫃檯，建置單一窗口，直接服務民眾，提供專人解說之完善服務，迅速完成民眾申辦案件流程。 2. 各業務窗口或機關網頁，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(醫政、加水站)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. 設置 1 樓多功能服務台、民眾休憩區，並結合友善志工引導、雙語標示，規劃以流水號、線條指引清楚標示服務動線，提升洽公民眾便利性。 4. 建立標準作業規範，於本所服務專區，明確訂定申辦業務作業程序，辦理人員業務專業訓練，強化各項申辦案件處理知能。 5. 適時檢討各項業務申辦案件作業流程、書表內容等適切性，推動書表減量的政策，使服務程序便捷化。 6. 設置並對外公布各類業務專線，專人線上服務，方便民眾線上洽問諮詢。 <p>單一窗口功能化</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 設置「申辦案件聯合服務櫃檯」提供單一窗口

		<p>功能化，如行政相驗、醫政、藥政、食品業務長期照護轉介服務等申請書、切結書，申辦案件書表等。</p> <p>2.提供專線供民眾諮詢利用，減少民眾奔波。</p> <p>3.設置服務不打烊申辦窗口</p> <p>(1)設置申辦案件多功能服務櫃檯，收件、繳費、取件一櫃完成。</p> <p>(2)續設中午服務不打烊服務之申辦櫃台，提供民眾現場及電話諮詢服務。</p> <p>服務尖峰人潮疏散機制</p> <p>1. 制訂各類申辦案件標準流程，掌控案件辦理速度，確保民眾申辦權益。</p> <p>2. 建立「疏散服務尖峰人潮機制」如:安排志工及實習學生協助初步評估表的填寫，適時給予所需健康促進及疾病預防的衛教、觀念。主動告知下次回診時間，主動以電話通知預防注射流程，減少等待時間。有系統整理個案病歷，大量人潮時，啟動組員相互協助，充分人力，迅速確實處理，避免擁塞狀況。</p> <p>3. 設置中午服務不打烊服務之申辦櫃台、採行彈性上下班制度，方便民眾洽公。</p>
	<p>(二)澈底診斷簡化作業流程、辦理時限、申請書表等，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。</p>	<p>1. 將於 105 年 5 月修正完成各類業務標準作業程序，推動鳳山區衛生所各業務內控機制，將流程登載機關服務場所，提供民眾申辦時參閱。</p> <p>2. 每年一次，定期檢視或檢討各項作業流程及申請表單，符合所內情形，簡化申辦流程。</p> <p>3. 辦公環境雙語標示、多國語言衛教單張，併逕用外籍配偶通譯員，協助翻譯服務業務之內容，以符合新住民的服務需求。</p>

		4. 鼓勵服務人員參加語文訓練、語文認證，提升外國語能力。
	(三)檢討申辦案件應附繳書證謄本之必要性，並予以減量；配合推動電子謄本政策，提高申辦案件相關資料查驗使用電子謄本認證之比例。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 運用跨機關共用資訊平台進行查證，減少跨機關會辦，或民眾檢附文件的必要性。
	(四)公開各項服務標準作業程序資訊。在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，各機關應建立申辦或申請案件公開查詢機制，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 於 1 樓服務台登載各類業務之標準作業程序，提供民眾申辦參閱。 2. 設置專人專案辦理各類業務，對逾期或特殊案件主動以電話或郵件通知民眾，方便民眾了解案件內容。 3. 配合各相關系統，及專責人員稽催控管各類案件之辦理進度，讓民眾於期限了解案件辦理結果。 4. 透過滿意度調查、意見箱或公開各業務洽公電話，民眾可於上班日使用電話、電子通訊等工具，洽問查詢案件辦理情形。
三、探查民意趨勢，建立顧客關係	(一)建立民眾抱怨處理機制，提供即時、有效之處理方式，減少處理時間成本，降低顧客抱怨頻率。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依據市府訂定「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」，提供本所人員依循辦理。 2. 強化資訊系統，設置專人管考人民陳情案件辦理進度，適時提醒承辦人到期期限，嚴謹管控辦理時效。 3. 彙集人民陳情案件常見錯誤態樣，制定「人民陳情案件錯誤態樣分析及處理方法」，提供內部

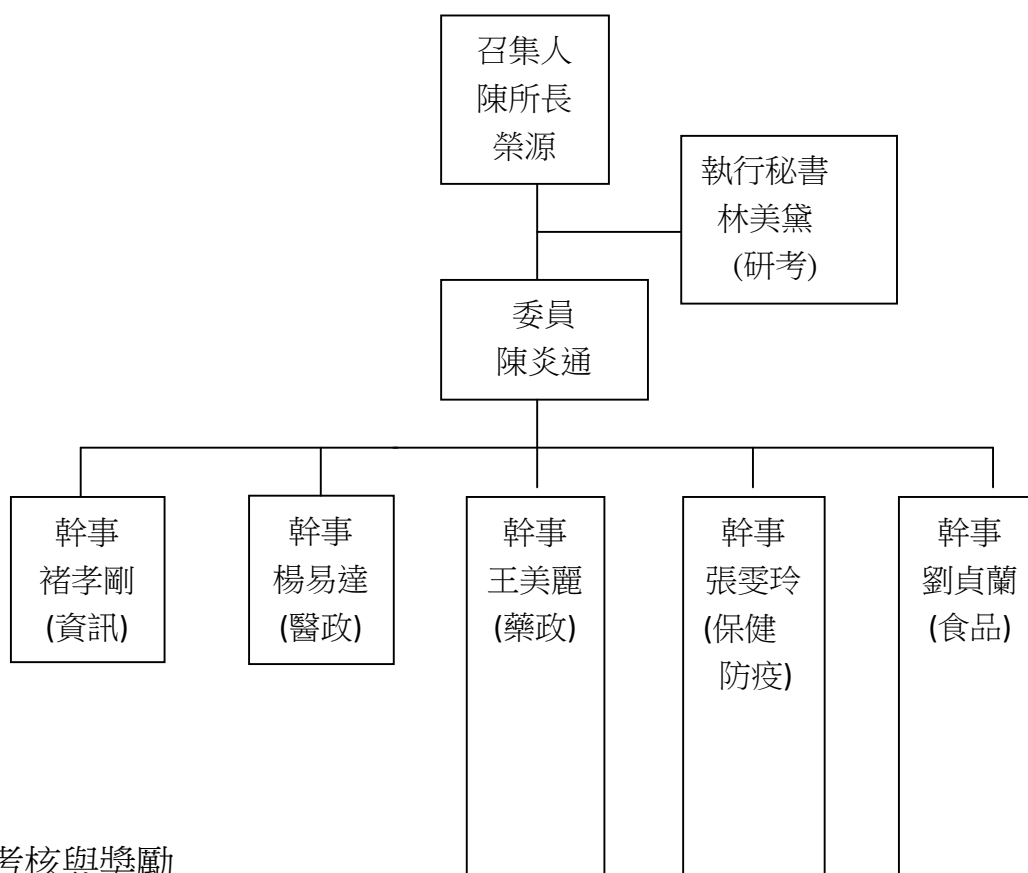
		檢討改進。
	(二)廣開民眾建言管道，鼓勵民眾提供建言；重視民眾興革建議及陳情案件，確實依據有關規定，審慎、迅速、正確地處理問題。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 門診區處設置意見箱、專線電話、臨櫃等申訴檢舉建言及諮詢之多元管道。 2. 由研考人員辦理制度及管考程序，依限請承辦人正確回覆民眾案件辦理查察結果。 3. 配合參與局辦理之「人民陳情案件之處理流程」教育訓練課程，提升機關內部處理品質。 4. 定期分析統計機關陳情案件，綜合檢討並研提改進建議，提供業務改進參考。
	(三)建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制及標準作業程序，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 配合「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，迅速提供給局端研析並適時發布新聞稿，滿足民眾知的權利。 2. 適時注意媒體對機關服務品質反應，作為日後改進之參考。 3. 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。
	(四)有系統地建立「常見問題集」(FAQ)管理機制，轉換民眾意見成為服務政策或措施；或透過民眾需求調查規劃服務政策或措施。	<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)，並置於機關網站供民眾參閱。 2. 定期分析統計機關陳情案件，綜合檢討並研提改進建議，提供業務改進參考。
	(五)定期辦理民眾意見調查，分析調查結果，改進服務缺失；強化問卷內容及測量方式之設計及評價結果分析；研析滿意度趨勢，並與同	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每年抽點三個月，由臨櫃民眾填寫「服務業務民眾滿意度問卷」調查(如附件三、(五)-1)，重視各類問卷有效度，提升問卷分析結果的參考價值性。 2. 分析服務業務民眾滿意度調查，瞭解民眾對機關及各項服務措施的感受。

	性質機關進行比較，供改進服務之參考。	3. 針對各類業務之滿意度調查分析，於適切會議中提出檢討及改善服務措施，提升服務品質。
四、豐富服務資訊，促進網路溝通	(一)主動規劃公開機關基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施及預決算情形等重要資訊。提供之資訊內容需正確連結並即時更新。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依「政府資訊公開法」相關規定，機關網站張貼之可編輯文件皆使用 ODF 格式，非可編輯者，則採用 PDF 文書格式。 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，由承辦人經核定後登載本所網頁。 3. 由資訊承辦人專責檢視機關網站資訊正確性，並請業務單位隨時維護網站資料，避免資訊錯誤、過期或超連結無效的情形產生。 4. 因 105 年度更新機關網站，於 3 月份已辦理申請「機關無障礙網站認證標章」。
	(二)機關網站或網頁設計應符合國際評比。網站(頁)資訊檢索應規劃提供多樣性檢索方式；並遵循相關規範標示電子資料，提供分類檢索服務。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 強化機關網站規劃設置，發展行動化服務。 2. 提供機關網站資訊分類檢索服務，將資料以開放格式供民眾應用。
	(三)規劃建置多元化電子參與管道，如意見留言板、線上論壇、網路投票、網路民調等，簡化相關互動及操作方式，以提供民眾友善網路溝通環境。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設有網路投票、滿意度調查等資訊，提供民眾參與各項服務意見的管道。 2. 配合局端將各業務類別之 App、Facebook、YouTube 等互動性衛生資訊連結至「高雄市政府全球資訊網」，提供民眾友善網路溝通環境。
	(四)鼓勵建置跨機關資訊整合平台，提升政府	協助民眾連結跨機關資訊整合平台，方便民眾利用行動載具，查詢或集中主題資訊。

	資訊資源共享及使用效率。	
五、創新服務方式，整合服務資源	(一)強調主動檢討，發掘服務遞送過程及提供方式之問題，運用法令與流程檢討再造、民間資源引進、資訊科技應用等有效率的工具，規劃創新性、整合性的措施以解決服務問題。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 鼓勵員工提出內部創新提案，落實創新服務。 2. 推動各類業務網路線上申辦表單下載，提供民眾便利服務。 3. 運用網路宣傳，提升各類健康促進活動的曝光度，及民眾參與的便利性。 4. 建置民眾留言板、意見箱等資訊服務，提供民眾建言的多元網路管道。 5. 培育志工服務或與社區、民間團體建立良好夥伴關係，齊同推動健康促進服務。
	(二)檢討現有為民服務工作廣度、深度，並主動協調整合性質重複或相關聯服務工作，針對民眾需求，重新規劃設計有創意之增值服務。	<p>創新增值服務的提升策略</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 鼓勵同仁參與專家學者開授創新服務之概念、規劃、策略等課程，開發激盪人員創新腦力，突破服務作為。 2. 透過業務教育訓練、所務會議…等分析業務問題，尋找最佳解決行動方案及實施步驟。 3. 鼓勵員工踴躍提供創意服務建議，提升服務品質。 <p>推廣政府服務流程之策略</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 以專責服務台，臨櫃/線上受理民眾諮詢、解釋疑義，實施臨櫃申辦案件代收、代填書表等服務。 2. 網站設置電子參與，如留言板、電子信箱，提供民眾網路參與建言或接受民眾反映意見，併適時給予回復。
	(三)著眼於服務產出之目的與結果，力求有價值之創新服務型態與方	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提升服務滿意度，打造機關正面優質形象，創造正向社會影響價值。 2. 整合資源，規劃辦理跨區域或跨機關的宣導活

	式多元化，以較少的成本得到更好的服務品質，體現社會正義或公共價值。	動，創造加值的服務效能。 3. 適時於會議、機關網站公開宣達獎勵優良之服務績效，提升內部工作士氣。
	(四)鼓勵機關勇於突破現行機關（單位）間之隔閡，從政府服務資源整合及共享角度出發，規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務。	1. 每年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，結合在地醫療院所、藥局、里辦公室等，擴大行政效能。 3. 參加跨區域會議，強化機關(局與所、所與所、學校與所等)間溝通聯繫效益。

伍、本所為民服務推動小組組織架構



陸、考核與獎勵

- 一、依據高雄市政府衛生局「105 年度提升服務品質執行計畫」，研擬本所 105 年提升為民服務品質工作計畫。

- 二、本所之 105 年提升為民服務品質執行/工作計畫，於 3 月 20 日前完成併案報送，俟市府審定後，主動將該計畫公開於機關網站。
- 三、配合「政府服務品質獎實施計畫」、「高雄市政府 105 年度提升服務品質實施計畫」，辦理所之專案計畫推薦參獎作業。
- 四、依本市府訂定之「政府服務品質獎」敘獎原則，辦理相關人員敘獎事宜。