

高雄市路竹區衛生所 113 年度提升服務工作計畫

壹、計畫依據：

「高雄市政府提升服務實施計畫」及「高雄市政府衛生局提升服務執行計畫」辦理。

貳、計畫目標：

本所為落實為民服務工作，爰提出本工作計畫，以提升為民服務績效，期以優值服務品質，滿足民眾需求。

參、實施對象：高雄市路竹區衛生所。

肆、計畫內容：

工作要項		工作重點	業務單位
訂定「提升服務工作計畫」	訂定機關年度提升服務工作計畫，具體規劃為民服務工作。	訂定機關提升服務工作計畫併高雄市政府衛生局提升服務執行計畫函報高雄市政府備查，並公布於本機關網站。	研考
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異性	(一)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。	1.服務及時一致性檢討流程 訂定標準作業流程及處理期限登載於機關網站供民眾參閱。 2.提升服務人員專業能力 (1)注重服務人員專業，積極薦送同仁參加公務人力發展中心各項相關專業知能課程，以強化本所同仁專業知能。 (2)對於民眾臨櫃或電話諮詢，一次完整告知精確服務。	全所
	(二)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.申辦服務資訊公開透明 申辦服務資訊公開於網站，含申辦流程、所需文件、填寫說	全所

工作要項		工作重點	業務單位
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異性	(二) 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。	明、辦理期限、聯絡資訊等民眾易讀、易懂、易用的服務申辦資訊。 2.服務及時、一致性 (1)訂定民眾申辦案件的辦理期限，應主動告知申請人，逾期原因、辦理現況、確保於處理時限內完成。 (2)提供申辦案件連結網站方便多元化管道資料查詢。	全所
	(三)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.建置合宜的服務環境 (1)規畫節能綠化的洽公環境。 (2)於明顯處(1樓入口處)設立「申辦業務」告示牌，引導民眾至正確櫃台完成申辦程序。 (3)設置相關「申辦業務」告示牌，服務台人員協助引導申請人至正確櫃台辦理申辦業務。 (4)提供哺集乳室、無障礙設施。 (5)辦公空間及人員識別證有雙語標示，便利外國人士洽公辨識。	

工作要項	工作重點	業務單位
<p>一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異性</p>	<p>(三)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>(6)定期檢視及維護各類設施，以確保安全及使用。</p>
	<p>2.建置網站使用便利性</p> <p>(1)機關網站應以使用者為導向設計。</p> <p>(2)版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。</p> <p>(3)提供多元及便利的資訊檢索服務。</p> <p>(4)網站網頁應以中、英文或多語呈現，並確保網站內容的正確性及有效連結。</p> <p>(5)通過無障礙網站標章認證。</p>	<p>資訊</p>
	<p>(6)提供癌症健康篩檢便利網、長期照顧管理中心網站、加水站衛生管理系統、食品溯源系統、社區健康資源平台等網站。</p>	<p>全所</p>
	<p>(7)機關或專題網站對外宣傳行銷時，應提供網址 QRCode，方便民眾以行動裝置掃瞄進入網站。</p>	<p>全所</p>
	<p>3.提升服務人員專業能力及行為友善性</p> <p>(1)提供精準服務，對於民眾臨櫃或電話諮詢能正確、迅速一次完</p>	<p>全所</p>

工作要項	工作重點	業務單位
<p>一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異性</p>	<p>(三)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>成，避免重複洽詢申辦。</p>
		<p>(2)推展電話服務禮貌工作。</p>
	<p>(四)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。</p>	<p>發展優質服務</p> <p>1.導入資通訊科技工具強化服務</p> <p>(1)推動「登革熱快訊電子報探討區域防疫網絡策略」，建立完整的區域防疫體系。</p> <p>(2)引進科技發展智慧長照-長照交通服務管理系統及照管系統服務。</p> <p>2.鼓勵創新研究</p> <p>依據「高雄市政府衛生局暨所屬機關研究發展獎勵要點」，鼓勵本局暨所屬衛生所同仁積極提案及進行研究計畫。</p> <p>3.推動標竿學習</p> <p>透過參加各種評獎自主躍升。</p>
		<p>全所</p>

工作要項	工作重點	業務單位
<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>民眾參與服務設計</p> <p>1.善用異業結盟、專案委外</p> <p>(1)宣導民眾參與高雄 i-eating 臉書專頁，線上直播食安宣導講座、授證典禮，以利民眾參與。</p> <p>(2)協同民間團體或透過公私協力、異業結盟、群眾智慧、專案委外等方式，推動公共服務。</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>蒐集民眾對服務的需求或建議 (Q&A、FAQ)</p> <p>1.蒐集民眾經常詢問的案件，整理後回饋轉化為「常見問題集」(FAQ)置於市府全球資訊網市政供民眾查閱。</p> <p>2.服務大數據分析</p> <p>統計分析陳情案件，據以創新改善服務。</p>
	<p>(三)依據業務服務特性辦理專案滿意度調查，瞭解民眾對服務的看法，並據以檢討改善既有措施。</p>	<p>辦理專案滿意度調查</p> <p>1.健康促進活動滿意度調查。</p> <p>2.心理衛生滿意度調查。</p> <p>3.食品衛教滿意度調查。</p>

工作要項		工作重點	業務單位
二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	輿情蒐集與回應 1.強化機關陳情管道經由信箱及線上即時服務系統，有效處理民眾陳情、反映意見、完備處理追蹤機制。	資訊
		2. 建立輿情回應機制 對於民眾陳情意見回應，研訂標準作業流程，並掌握回應時效。	研考
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。	單一窗口整合服務 1.以民眾服務需求建置臨櫃申辦業務。	全所
		2. 整合服務流程 推動跨機關服務流程、整合及政府資訊資源共用共享，提供全程整合服務。	
	(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。	開發線上申辦服務 推動業務線上申辦，提供民眾多元申請查詢管道。	全所

工作要項	工作重點	業務單位	
<p>三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度</p>	<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>精進服務遞送過程及作法</p> <p>1.政府資訊資源共用共享衛福部「照顧服務管理資訊平台」跨平台系統運用強化跨平台通用服務。</p>	
	<p>2.提升電子認證使用率，減除申辦案件需檢附之書表謄本。</p> <p>(1)運用全國戶政系統</p> <p>(2)透過「登革熱民眾即時通」網站，提供年度登革熱確診案例數，疫情地圖輯、疫情快查表以及資訊補給站等衛教相關資訊。</p>	<p>全所</p>	
	<p>(3)自然人憑證、工商憑證、醫事憑證與健保卡辦理「非登不可」平台登錄。</p>	<p>二組</p>	
	<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>1.定期結合醫院辦理癌症篩檢，提供住家附近或上班地（職場）可以輕鬆做癌症檢查不必跑醫院或診所。</p> <p>2.社區及職場提辦理戒菸專線輔導、戒菸班及相關健康資訊講座，提升民眾對衛生教育的重視及覺知。</p> <p>3.提供走動式服務或特殊服務方式（如社區化免費裝假牙據點、特殊個案到府訪視及協助民眾平時做好孳生源清除等，以降低疾病發作率或疫情的蔓延。</p>	<p>全所</p>

工作要項	工作重點	業務單位	
<p>三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度</p>	<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>4.配合衛生局政策在地辦理醫事人員換照(執、歇業)、藥局商診所設立(歇業)、管制藥品使用稽核(銷燬、註銷)、加水站申請(核備)、協助業者食品非登不可上線。</p>	<p>全所</p>
<p>四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用(服務零落)</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>分眾適性(客製化)服務</p> <p>1.主動服務 針對全身癱瘓、需24小時使用呼吸器或維生設備者、長期重度昏迷者提供身心障礙到宅鑑定服務。</p> <p>2.在地化服務 (1)針對自殺、精神、災難及未成年懷孕者，提供可近性建置諮商服務據點。 (2)推動各區衛生所在地服務，提供偏遠或偏鄉地區之長照服務。 (3)提供偏遠或交通不便地區民眾食品業務諮詢，並提供食品業者登錄及加水站申辦事項。</p> <p>3.專人全程服務 (1)提供老人免費裝假牙申辦資訊。</p>	<p>一組</p> <p>二組</p>

工作要項	工作重點	業務單位
四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用(服務零落)	(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。	(2)流感疫苗接種期間，針對行動不便長者提供到宅接種服務。 一組
	(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。	搭配複合策略-延伸服務據點 1.善用地產官學及社會資源，協助政府服務訊息擴散或延伸服務據點。 (1)結合地區級以上醫院針對醫療資源不足及偏遠地區設，深入辦理癌症篩檢設站服務。 一組
		(2)推動各區衛生所在地服務，提供偏遠或交通不便地區民眾食品業務諮詢，並提供食品業者登錄及加水站申辦事項。 二組
		2.服務可近性 (1)關注服務對象屬性、居住地區差異及數位落差情形，推動到點服務。輔導衛生所申辦高齡友善照護機構認證、提供長者 一組

工作要項	工作重點	業務單位	
四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用(服務零落)	(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。	衰弱評估，針對高齡者設計合宜的健康促進活動及相關服務轉介。 (2)長期照顧專員進駐於本所，就近提供民眾長照服務。	一組
	(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。	1.提供遠距服務 (1)考量遠距民眾需求，提供「視訊服務」或「網路服務」可透過手機或電腦線上申請長期照顧服務。	一組
		(2)提供偏遠或交通不便地區民眾食品業者登錄服務。	二組
		2.行動辦公室 辦理高雄市遠距健康照護服務。	一組
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。	於官網公開機關基本資料、相關法規、執行計畫、情形等重要資訊，並即時更新。公開之資訊或政策內容以簡明、易讀、易懂之型式呈現，供民眾查閱及理解。對外提供之文件如為可編輯者，應採用 ODF 文書格式；非可編輯者，則採用 PDF 文書格式公布。	全所

工作要項	工作重點	業務單位	
<p>五、開放政府 透明治 理，優化 機關管 理創新</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，強化政策溝通及對話交流。</p>	<p>1.適時運用多元管道導入民眾意見，透過臉書「高雄 GO 健康」粉絲專頁，廣邀民眾參與重大議題討論。</p> <p>2.市府 1999、本所留言箱、網站意見信箱、專線電話、臨櫃等申訴檢舉建言及諮詢之多元管道。</p> <p>3.設置專案專人辦理制度，依限回覆民眾案件辦理查察結果。</p> <p>4.參與結合企業或機關、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。</p>	<p>全所</p>
	<p>(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。</p>	<p>適時檢討冗事減除，運用多元管道蒐集機關成員意見，據以檢討及改造內部流程，精省不必要的審核及行政程序，加強橫向聯繫及溝通，減少不必要之公文發文量。</p>	<p>全所</p>

工作要項	工作重點	業務單位	
六、掌握社會發展趨勢，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.發覺關鍵問題、分析具前瞻全觀思維規劃服務議題依本所門診醫療系統資料分析發覺本區民眾健康問題。	全所
	(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。	2.提供在地化、客製化關懷服務。透過法規調適及流程簡化，務實解決服務。	全所
	(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。	規劃社會關懷服務(政府服務重點) 1.推展長照服務「出院返家、安心在家-長期照顧從高雄出發」。 2.推展市長重大政見-社區老人關懷據點/C級長照巷弄站布建。	一組
	(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。	評估受益民眾人數的多寡、程度是否與成本相當，重視服務措施之持續及擴散。檢討是否能以e化方式增進工作效率及簡省人力。	全所

伍、推動及管考

一、研提計畫

本機關於 113 年 2 月 22 日前提出提升服務工作計畫，併高雄市政府衛生局提升服務執行計畫函報高雄市政府備查。

二、平時查核

本所平時依權責自行管理考核，隨時檢討改進服務品質。

三、年度查核

本所於 114 年 1 月依權責提出提升服務成果報告(市府規範格式)，彙送衛生局備查。

陸、其他：本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。