# 高雄市苓雅區衛生所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：**

一、提升為民服務品質，塑造專業、親切、高效率的服務形象。

二、結合轄區醫療資源整合，提供社區民眾更方便的醫療服務品質及績效。

三、機關「提升服務工作計畫」執行完成率達100％。

**叁、實施對象：**機關全體員工。

**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。 | 研考人員 |
| 一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化 | (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.服務即時與一致性**<br>建立與民眾相關業務或申辦業務標準作業流程並放置本所網站提供民眾參閱，提供醫政、藥政、食品等與民眾相關申辦業務供民眾參閱。 | 業務承辦人 |
| | | **2.提升服務人員專業能力**<br>(1)注重服務人員專業，積極派員參與服務人員專業訓練(網路、研習、觀摩、教育訓練)， | 業務承辦人 |

| 工作要項 | | 工作重點 | 業務單位 |
| --- | --- | --- | --- |
| 一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化 | (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。 | 持續學習以提升服務品質。<br>(2)對於民眾臨櫃或電話諮詢，提供一次性完整且精確的告知服務。 | 業務承辦人 |
| | | **3.檢討流程與作業方式**<br>檢查、盤點、檢討各項作業流程及申請表單，藉以簡化辦理流程，提升作業順暢及效能。 | 業務承辦人 |
| | (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：**<br>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、應具要件、聯繫窗口及處理期限等資訊）等民眾易讀、易懂、易用的資訊。 | 業務承辦人<br>資訊人員 |
| | | **2.服務即時、一致性**<br>(1)專責承辦人員於受理案件未能如期完成、有需補件等情事發生時，主動致電告知案件申請人申辦進度、辦理情形及未能如期完成原因、預計完成日期。<br>(2)各項申辦業務可電話或臨櫃洽詢服務 | 業務承辦人 |

| 工作要項 | | 工作重點 | 業務單位 |
| --- | --- | --- | --- |
| 一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化 | (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。 | 人員詢問處理進度。<br>(3)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。<br>(4)提供民眾長期照顧申請資訊網址，方便民眾進入網站查詢。<br>(5)提供老人假牙申請資訊於衛生所網站方便民眾查詢。 | 業務承辦人 |
| | (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**<br>(1)提供節能綠化的洽公環境。<br>(2)於明顯處設置相關告示牌，服務台志工或值班人員引導申請人至正確櫃台完成申辦程序。<br>(3)提供服務櫃台、化妝室、哺集乳室、身心障礙專用盥洗室等。<br>(4)辦公空間及人員識別證有雙語標示，便利外國人士洽公 | 總務人員<br>業務承辦人 |

| 工作要項 | | 工作重點 | 業務單位 |
| --- | --- | --- | --- |
| 一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化 | (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。 | 辨識。<br>(5)定期檢視及維護各類設施，以確保安全及使用。 | 總務人員<br>業務承辦人 |
| | | **2.網站使用便利性**<br>(1)本所網站以使用者為導向設計。<br>(2)版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。<br>(3)提供多元及便利的資訊檢索服務。<br>(4)確保網站內容的正確性及有效連結。<br>(5)本所網站建置衛教專區(登革熱防治、流感防治、菸害防制等)及便民服務專區(表單下載、行政相驗、苓雅區醫療院所、長期照護相關資源名單等)，方便民眾集中找尋主題資訊。 | 資訊人員<br>業務承辦人 |
| | | **3.提升服務人員專業能力及行為友善性**<br>(1)服務台設置志工提供民眾臨櫃洽公諮詢及主動引導服務。 | 業務承辦人<br>研考人員 |

| 工作要項 | | 工作重點 | 業務單位 |
|---|---|---|---|
| 一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化 | (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。 | (2)注重服務人員專業，積極派員參與服務人員專業訓練(網路、研習、觀摩、教育訓練)，持續學習以提升服務品質。<br>(3)提供精準服務，對於民眾臨櫃或電話諮詢能正確、迅速一次完成，避免重複洽詢申辦。<br>(4)加強訓練電話禮貌並接受衛生局測試，依測試結果據以改善。 | 業務承辦人<br>研考人員 |
| 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.民眾參與服務設計**<br>提供民眾參與多元管道，建置本所粉絲專頁，拓展與民眾交流管道。 | 業務承辦人<br>資訊人員 |
| | | **2.善用異業結盟**<br>配合衛生局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。 | 業務承辦人 |

| 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 | (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.建立多元調查管道，蒐集民眾意見**<br>運用市府線上即時服務系統、所長信箱、粉絲專頁、本所電話及臨櫃諮詢蒐集民眾意見。 | 業務承辦人 |
| | | **2.蒐集民眾對服務的需求或建議（Q&A、FAQ）**<br>衛生福利部「常見問題集」（Q&A 或 FAQ）網站連結置於本所網站供民眾參閱，提高使用便捷性。 | 業務承辦人<br>研考人員 |
| | | **3.服務數據統計**<br>以陳情系統、衛生所公務信箱、電話等民眾陳情資料，做為未來改善之參考。 | 研考人員 |
| | (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。 | 滿意度調查，以瞭解民眾對本所及各項服務措施的評價及意見，並據以改善既有措施。 | 業務承辦人<br>研考人員 |

| 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。 | **1.強化本所陳情管道**<br>經由線上即時陳情服務系統功能及電話陳情，有效處理民眾陳情、反映衛生問題或提供衛生建言，並完備民眾意見後續追蹤處理機制。 | 業務承辦人 |
| | | **2.建立輿情回應機制**<br>安排所內同仁適時參加衛生局辦理之相關研習以強化回應機制。 | 業務承辦人<br>研考人員 |
| 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.單一窗口整合服務**<br>以民眾服務需求建置臨櫃申辦業務服務。 | 業務承辦人 |
| | | **2.整合服務流程**<br>配合衛生局利用「高雄市地籍圖資查詢系統」資源，以利執行登革熱防治作業。 | 業務承辦人 |
| | (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。 | 線上申辦服務<br>提供長期照顧「線上申請」(https://ltc.kchb.gov.tw/)連結於本所官網，方便民眾申請長照服務。 | 業務承辦人<br>資訊人員 |

| 工作要項 | | 工作重點 | 業務單位 |
| --- | --- | --- | --- |
| 三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度 | (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。 | **精進服務遞送過程及作法**<br>1.配合衛生局以政府一體的概念推動跨機關資源運用全國「戶政」、「役政」系統資源。 | 業務承辦人 |
| | | **2.提升電子認證使用率**<br>配合衛生福利部及衛生福利部食品藥物管理署推動醫事機構憑證機構(人員)卡線上申請、管制藥品申辦案件全面線上申報，配合衛生局輔導食品業者全面使用自然人憑證、工商憑證辦理「非登不可」平台登錄。 | 業務承辦人 |
| | (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.加強服務行銷**<br>建置本所臉書官方粉絲專頁強化政策、服務或活動行銷。 | 業務承辦人 |
| | | **2.優化服務**<br>本所核心業務範疇內，設定服務目標，運用多元策略，提出符合本所任務、更具挑戰性、特色、吸引力、豐富性之服務措施。 | 業務承辦人 |

| 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 | (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。 | **1.分眾適性(客製化)服務**<br>(1)配合癌症篩檢活動提供長者健康篩檢，針對高齡者設計合宜的健康促進活動及相關服務轉介。<br>(2)協助辦理中低收入戶弱勢個案就醫補助及醫療輔具補助申辦業務窗口等。 | 業務承辦人 |
| | | **2. 在地化服務**<br>(1)配合衛生局協助弱勢個案就醫補助申辦業務窗口，提供民眾就近申請服務。<br>(2)針對自殺、精神、災難及未成年懷孕者，提供可近性諮商服務。<br>(3)推動在地服務，提供深入社區之長照服務。<br>(4)推動在地服務，提供民眾就近諮詢食品業務，辦理食品業者登錄及加水站核備事項。 | 業務承辦人 |

| 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 | (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。 | **3.專人全程服務**<br>(1)提供民眾就近諮詢老人假牙免費裝置業務。<br>(2)於流感疫苗接種期間，深入社區辦理接種服務，減少長者移動距離，就近獲得服務。 | 業務承辦人 |
| | (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。 | **1.搭配複合策略-延伸服務據點**<br>(1)結合地區級以上醫院深入社區辦理癌症篩檢設站服務。<br>(2)提供民眾就近諮詢食品業務，辦理食品業者登錄及加水站核備事項。 | 業務承辦人 |
| | | **2.服務可近性**<br>(1) 結合在地醫療院所、藥局、區里辦公室、學校等場合活動，推行健康促進服務。<br>(2)長期照顧專員進駐於本所，就近提供民眾長照服務。 | 業務承辦人 |

| 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 | (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。 | **提供遠距服務**<br>1.配合衛生局考量遠距民眾需求，協助遠距離市民可透過手機或電腦線上申請長期照顧服務。<br>2. 本所網站提供民眾不限場域、時間、實體設施查詢服務。 | 業務承辦人 |
| 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。 | **開放政府、透明治理**<br>依「政府資訊公開法」第7條主動公開各項政府資訊 。 | 資訊人員<br>業務承辦人 |
| | (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。 | **強化政策溝通及對話交流**<br>設置臨櫃、電話及衛生所網頁、所長信箱等申訴建言及諮詢之多元管道。 | 資訊人員<br>業務承辦人 |
| | (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。 | **精實內部作業**<br>1.本所聚焦核心業務，簡化流程推動服務，適時檢討分層負責明細表，精進服務。 | 業務承辦人<br>研考人員 |
| | | 2.導入智慧化管理<br>本所網站提供民眾不限場域、時間、實體設施的查詢服務。 | 資訊人員<br>業務承辦人 |

| 工作要項 | | 工作重點 | 業務單位 |
|---|---|---|---|
| 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。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。 | **數位創新加值運用**<br>食品業者登錄，業者可使用自然人或工商憑證進行登錄申請辦理。 | 業務承辦人 |
| | (二)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**<br>1.因應地域特性與服務需求，提供在地化、客製化關懷服務，並運用公私協力或結合民間資源，落實關懷服務。<br>2.配合衛生局推展社區老人關懷據點／C級長照巷弄站布建。 | 業務承辦人 |
| | (三)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。 | **服務永續**<br>服務措施能持續運作，並轉化為本所例行性服務項目並可供其他機關標竿學習並具擴散效應。 | 業務承辦人<br>研考人員 |

**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

本所平時依各承辦業務自行管理考核，隨時檢討改進服務品質，視情況需要針對服務績效不彰或特定服務事項，進行檢討會議與擬定改善措施。

三、年度查核

本所於次年1月提出年度提升服務成果報告。

**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。

**柒、 附件：**

一、高雄市苓雅區衛生所志工服務規範

二、高雄市苓雅區衛生所電話服務品質及禮貌測試紀錄表

附件1

# 高雄市苓雅區衛生所志工服務規範　112.5.5修訂

目的：為保障衛生所工作秩序，維護苓雅區衛生所（以下簡稱本所）所內人員安全，提供為民服務之宗旨，特訂定本管理準則。

## 服務台執勤準則

一、　值班地點：衛生所服務台

二、　值班人員：志工人員(值勤請簽到簽退)

三、　值班時間：週一至週五(上班日) 8：30-11：30及13：30-16：30

四、　值班要點

（一）維護所內人員及財產安全，嚴防閒雜人等進入辦公室或任何破壞及滋事。

（二）維護服務台辦公環境整潔、清理。

（三）接待來賓、接聽電話、電話轉接、廣播。

（四）遇緊急事故，採取緊急應變措施，並速通知相關所內主管或報警處理。

五、　值班規定：

（一）遵守值班紀律，面帶笑容、有禮貌。

（二）值班時堅守崗位，不得擅離職守、怠忽職責，不做值班無關之事。

（三）依5S原則維護服務台環境清潔（整理-Sort、整頓-Set in order、清掃-Shine、清潔-Standardize、素養-Sustain）。

（五）來訪客人要求見主管或詢問他人手機、電話、地址、個資等，應謹慎處理或婉轉回絕。

（六）8：00-8：30、11：30-13：30及16：30-17：30由所內人員值班。

（七）8：30-11：30及13：30-16：30由本所志工協助接聽服務台總機，並轉接至承辦人員；倘有民眾洽公時，協助告知承辦人員。若遇疫情警戒時期，將各業務諮詢服務外移，於電梯口設置專用收件櫃台，提供民眾申辦洽詢，減少接觸風險。

六、　電話禮貌：

（一）接聽速度：應於鈴響10秒(3響聲)內接聽，接聽後轉接至承辦人員，或廣播請承辦人員（代理人）接聽。

（二）接話：「苓雅區衛生所您好，很高興為您服務」，語調需謙和、熱誠。

（三）轉接：「請稍候，將為您轉接○○○(承辦人員)，分機○○」；若承

辦人員忙線中，說「對不起，承辦人員正在電話中，請留下聯絡資料，再請〇先生（小姐）與您聯繫」。

（四） 結束：結束對話時道「謝謝」、「再見」「不客氣」或其他禮貌性問候語，並讓來電者先掛電話。

七、 附則：

（一） 值班人員應依排定值班時間表值班，並確實執行服務台勤務，若經查擅離職守者，依規定懲處。

（二） 志工人員因故無法值勤者，應提前一週與其他志工人員更換並告知志工督導，或請志工督導協助換班。

（三） 本準則奉核可後實施，修正時亦同。

附件 2

# 高雄市苓雅區衛生所電話服務品質及禮貌測試紀錄表

受測單位：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿　電話(分機)號碼：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

測試日期時間：＿＿＿年＿＿＿月＿＿＿日＿＿＿時＿＿＿分

測試主題：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

測試人員：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿　受測人員：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

| 項目 | 測試內容 | 配分 | 得分 |
|---|---|---|---|
| 壹、接聽速度 ：佔 30 分 （以下情形，依實際狀況擇一選填） | | 細項配分 | 分項得分 |
| 一、 | 語音系統及總機接聽情形：(接貳測試) | | |
| | ☐ 電話鈴響 10 秒內獲接聽服務，即提供轉接服務。 | 30 | |
| | ☐ 電話鈴響 10 秒以上，每增加 鈴響 3 秒，減 5 分。 | 0-25 | |
| | ☐ 電話鈴響 25 秒以上無人接聽、斷線(要求掛斷重播)或電話故障。 | 0 | |
| 二、 | 受測人員接聽電話：(接貳測試) | | |
| | ☐ 電話鈴響 10 秒內接聽。 | 30 | |
| | ☐ 電話鈴響 10 秒以上，每增加 鈴響 3 秒，減 5 分；同一機關內線轉接二次後，每增一次轉接，減 5 分；電話轉接過程斷掉，減 5 分。 | 0-25 | |
| | ☐ 電話鈴響 25 秒以上無人接聽或電話故障。 | 0 | |
| 貳、電話禮貌： 佔 40 分 | | 細項配分 | 分項得分 |
| 一、 | 接話時：☐ 報明「單位名稱」或「姓氏」 | 10 | |
| | ☐ 說「您好」或「族群問候語」等禮貌問候語 | 10 | |
| 二、 | 接話態度： ☐ 語調謙和、熱誠。 | 8-10 | |
| | ☐ 語調平淡、態度尚可。 | 4-7 | |
| | ☐ 語調急躁、不耐煩。 | 1-3 | |
| | ☐ 語調粗暴。 | 0 | |
| 三、 | 結束時： ☐ 有禮貌性回應（如「再見」、「不客氣」、「好」等） | 10 | |
| 叁、答話內容 ：佔 30 分 （以下二種情形，依實際狀況擇一選填） | | 細項配分 | 分項得分 |
| 一、 | 業務承辦人答話內容： | | |
| | ☐ 解說詳盡(對所詢問之疑義、程序或相關法規能具體明確答覆。) | 20-30 | |
| | ☐ 解說尚可(對所詢問之疑義、程序或相關法規尚能答覆。) | 10-19 | |
| | ☐ 解說不清楚(對所詢問之疑義、程序或相關法規大都無法答覆。) | 1-9 | |
| | ☐ 無法解說(對所詢問之疑義、程序或相關法規不清楚無法說明。) | 0 | |
| 二、 | 電話代接人員答話內容： | | |
| | 1. 代接時；能說明承辦人員無法接聽之合理情形(如電話忙線中、暫時離開座位、開會中、差假公出…或非屬機關業務)。代接人員：＿＿＿＿ | 10 | |
| | 2. 代為答覆情形： | | |
| | ☐ 能給予詳盡滿意的回答，提供所需之資訊。 | 15-20 | |
| | ☐ 能先洽詢主管及其他人員，給予簡易回答，或留下民眾電話或其它聯絡方式，便於後續完整回覆。 | 10-14 | |
| | ☐ 非承辦或本機關業務，無法回答，請其留下聯絡電話，或提供其他聯絡方式。 | 9-10 | |
| | ☐ 無法即時回答，請其稍後(或另日)再撥。 | 1-9 | |
| | ☐ 無法即時回答，亦未請對方留下電話號碼或其他聯絡方式。 | 0 | |
| | 總 分： 分 | | |

**重要事項註記：**