

高雄市美濃區衛生所 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」暨「高雄市政府衛生局提升服務執行計畫」辦理。

貳、計畫目標

- 一、訂定本機關「提升服務工作計畫」便捷服務遞送，提供有感的優質服務。
- 二、積極參與「政府服務獎」評選，藉以提升服務品質，達自我躍升之效能。

參、實施對象

本所全體員工。

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。	為民服務承辦人
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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 服務及時一致性並檢討流程 訂定與民眾相關業務或申辦業務標準作業流程及處理期限登載於機關網站提供醫政、藥政、食品、健管、心理衛生、長期照顧、檢驗、調閱檔案等與民眾相關申辦業務供民眾參閱。 2. 提升服務人員專業能力 (1)注重服務人員專業訓練 薦送同仁參加公務人力發展中心溝通、服務及各項相關專業知能課程，提高民眾對本所施政之滿意度。 (2)對於民眾臨櫃或電話諮詢，一次完整告知精確服務。 3. 檢討流程與作業方式 檢查、盤點、檢討各項作業流程及申請表單。 	各業務承辦人為民服務承辦人兼辦人事
	(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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 申辦服務資訊公開透明 (1)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)。 	為民服務承辦人 資訊承辦人 各業務承辦人

工作要項	工作重點	業務單位
<p>一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化</p>	<p>(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。</p>	<p>2. 服務即時，一致性</p> <p>(1)訂定民眾申辦案件辦理期限網頁公告，逾限案件應主動告知申請人逾期原因、辦理現況及預計完成時間。</p> <p>(2)可電話或臨櫃洽詢服務人員詢問處理進度。</p> <p>(3)連結衛生局網頁提供醫事人員執歇業務申辦資訊網址 QR Code 方便民眾以行動裝置掃瞄進入網站查詢。</p> <p>(4)提供民眾長期照顧申請資訊網址 QR Code，方便民眾以行動裝置掃瞄進入網站查詢。</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>1. 建置合宜的服務環境</p> <p>(1)提供友善節能合宜的洽公環境 如提供 飲水機、文具用品、老花眼鏡、放大鏡等。</p> <p>(2)設置相關申辦業務承辦辦公室告示牌，人員協助引導申請人至正確承辦人辦公室完成申辦程序，或由承辦人至一樓服務台協助完申辦程序，並於服務檯提供申辦書表和填寫範例。</p> <p>(3)提供服務櫃台、化妝室、哺集乳室、無障礙設施（斜坡道、身障專停車位、身心障礙專用盥洗室。</p> <p>(4)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。</p> <p>(5)定期檢視及維護各類設施，以確保安全及使用。</p> <p>2. 網站使用便利性</p> <p>(1)機關網站應以使用者為導向設計及提供網址 QR Code 方便民眾以</p>

總務室 課員
資訊承辦人
兼辦人事

總務室 課員
資訊承辦人
兼辦人事

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。	<p>行動裝置掃瞄進入網站。</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>(6)匯集相關服務於主題網頁例：癌症健康篩檢便利網、長期照護服務網、食安諮詢服務、菸害防治、傳染病等主題，提高使用便捷性。</p> <p>(7)主軸衛教宣導對外行銷時，協助提供相關衛教主題網址 QR Code，方便民眾以行動裝置掃瞄進入網站使用。</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、迅速一次完成，避免重複洽詢申辦。</p> <p>(2)服務台設置服務人員(志工)提供民眾臨櫃洽公諮詢及主動引導服務。</p> <p>(3)檢覈電話服務禮貌工作。</p> <p>A. 外部檢覈：接受衛生局電話禮貌測試，並依測試結果據以改善。</p>	
	(四)因應業務屬性及服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。	<p>發展優質服務</p> <p>1. 鼓勵創新研究</p> <p>鼓勵同仁依據「高雄市政府市政創新提案評審獎勵要點」及「高雄市政府衛生局暨所屬機關研究發展」積極提案及進行研究計畫。</p> <p>2. 進行標竿學習</p>	兼辦人事 各業務承辦人 為民服務承辦人

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	(四)因應業務屬性及服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。	藉由參與衛生局舉辦「政府服務獎」教育訓練 標竿學習，達自我躍升之效能。	
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。	<p>民眾參與服務設計</p> <p>1. 提供民眾參與多元管道</p> <p>(1)大廳建置留言信箱，機關網頁建置市民留言板、所長信箱等電子參與途徑之服務，提供民眾參與公共事務機會。</p> <p>(2)參酌人民陳情案件民眾建言，改善衛生服務方針。</p> <p>(3)設置雙語網頁，豐富各項資訊內容，提供無障礙網站溝通環境，便利民眾運用網頁資料訊息。</p> <p>(4)建置本所臉書專頁「高美濃-高雄市美濃區衛生所」增加新興媒體行銷通路，拓展與民眾交流管道。</p> <p>2. 善用異業結盟或既有實體部門、協同公立機關、民間團體 共同合作，推動公共服務</p> <p>(1)參與或結合機關、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衛教推廣活動、如文宣發放、說明會、講座等活動。</p> <p>(2)結合本區學校、機關、社區志工、有線電視、月光山雜誌等資源，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。</p> <p>(3)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、</p>	<p>為民服務承辦人</p> <p>資訊承辦人</p> <p>各業務承辦人</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	(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。	政府機關、學校等場合活動，推行健康促進服務如 癌症篩檢、流感施打、成人健檢等活動。	
	(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。	蒐集民眾對服務的需求或建議 1. 建立多元調查管道，蒐集民眾意見。如市府線上即時服務系統、本所所長信箱、本所網頁市民留言板、意見箱。 2. 建立新聞輿情回應機制。遵循「高雄市政府衛生局新聞發布作業流程」、「高雄市政府衛生局接受媒體採訪通報標準作業流程」，快速回報上級主管機關回應各類輿情。 3. 蒐集常見問題 (Q&A、FAQ) 蒐集民眾經常詢問的案件，整理後回饋轉化為「常見問題集」(Q&A 或 FAQ) 置於機關網站供民眾參閱不定期適予更新提供更完整資訊。 4. 服務大數據分析 以陳情系統資料 線上即時服務系統、所長信箱、本所網頁市民留言板、意見箱 進行相關數據統計分析，做為未來改善之參考。	為民服務承辦人 資訊承辦人 各業務承辦人
	(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。	1. 辦理專案滿意度調查 (1)各項衛教滿意度調查 如傳染病、健管科業務。 (2)健康促進活動滿意度調查。 2. 依據滿意度調查分析並據以改善既有措施。 (1)依各類業務之滿意度調查分析，滾動式修正或於所務會議提出檢討及改善服務措施，提升服務品質。	為民服務承辦人 各業務承辦人

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	(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	<p>與情蒐集與回應</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 強化機關陳情管道 經由線上即時陳情服務系統功能有效處理民眾陳情、反映意見完備追蹤處理機制。 2. 建立輿情回應機制 <ol style="list-style-type: none"> (1)對民眾陳情意見回應掌握回應時效。 (2)配合衛生局各科室發布新聞稿標準作業流程為依據，並定期進行改善及修正。 	<p>為民服務承辦人 各業務承辦人</p>
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。	<p>單一窗口整合服務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 以民眾服務需求建置全功能服務台申辦業務服務。 2. 整合服務流程 推動跨單位、跨機關服務流程整合 <ol style="list-style-type: none"> (1)運用跨機關電子查驗取代紙本，運用中央健康保險署資訊中介服務(健保 WebIR)等跨機關電子查驗以提升民眾洽公便利性。 	<p>為民服務承辦人 總務室 課員 各業務承辦人</p>
	(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。	<p>開發線上申辦服務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 配合上級主管機關所開發線上申辦服務，逐步開發及協助宣導線上服務申辦項目如長照 1966，方便民眾使用。 2. 強化跨平台通用服務 增加使用意願 <ol style="list-style-type: none"> (1)運用跨機關電子查驗取代紙本傳染病防治個案追蹤訪查運用內政部戶役政電子閘門系統資源」、中央健康保險署資訊中介服務(健保 WebIR 等跨機關電子查驗政府資訊資源共用共享。 (2)運用跨機關「食品業者登錄平 	<p>各業務承辦人</p>

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	(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。	台」、「食品追蹤追溯系統」，跨平台系統，減輕業者重複鍵入資料。	
	(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 1. 以政府一體的概念推動跨機關資源運用全國「戶政」、「役政」、「健保署」系統資源。 2. 提升電子認證使用率，減除申辦案件需檢附之書表謄本。 (1)運用全國戶政系統。 (2)整合登革熱防治所需資訊，於「高雄市政府登革熱防治疫情資訊系統」。 (3)食品業者全面使用自然人憑證、工商憑證、醫事憑證與健保卡辦理「非登不可」平台登錄。 3. 加強服務行銷 運用本所網站及臉書行銷服務	各業務承辦人
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。	分眾適性(客制化)服務 1. 主動服務 (1)提供新住民通譯員服務。 (2)針對弱勢及65歲以上長者提供免費X光篩檢服務。 (3)提供老人健康檢查服務 (4)提供藥癮者美沙冬替代療法衛星給藥服務。 (5)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。 2. 在地化服務： (1)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。 (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	各業務承辦人

工作要項	工作重點	業務單位
<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>諮詢，並提供食品業者登錄及加水站申辦事項。</p> <p>(3)辦理心理衛生健康門診。</p> <p>(4)針對自殺、心理及未成年懷孕者，於衛生所建置諮商服務據點 提供可近性諮商服務。</p> <p>3. 專人全程服務：</p> <p>(1)製作易懂易讀之防治懶人包，以及針對各類重要傳染病（如登革熱、茲卡病毒等）提供多種語言版本衛教單張等。</p> <p>(2)於流感疫苗及新冠肺炎疫苗接種期間，設立社區接種站並針對行動不便長者提供到社區或到宅接種服務，增加長者疫苗接種可近性，提升群體免疫力。</p> <p>(3)針對高齡者提供 ICOPE 長者整合式評估量表及設計合宜的健康促進活動及相關服務轉介。</p>
	<p>(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。</p>	<p>搭配複合策略-延伸服務據點</p> <p>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</p> <p>(1)結合癌品醫院至本區辦理癌症篩檢設站服務，提高民眾使用服務的可近性。</p> <p>(2)推動衛生所在地服務，提供偏遠或交通不便地區民眾，申辦食品業者登錄及加水站申請。</p> <p>2 服務可近性</p> <p>(1)配合衛生局辦理高齡友善照護機構認證、提供長者 ICOPE 長者整合式評估量表，針對高齡者設計合宜的健康促進活動及相關服務轉介。</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）	(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。 (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。	(2) 將有長照服務需求民眾轉介至本所長期照顧中心，就近提供民眾長照服務。 1. 提供遠距服務 (1) 可透過手機或電腦線上申請長期照顧服務。 (2) 提供偏遠或交通不便地區民眾食品業者登錄服務。
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。 (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。 (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。	1. 政府資訊主動公開 依「政府資訊公開法」第7條主動公開各項政府資訊 2. 資料開放、共用共享 (1) 於本所網站提供相關網站連結，使一般使用者方便聯結相關網站接取資料。 1. 多方管道參與決策制定，強化政策溝通及對話交流 (1) 建置市民留言板、所長信箱、網路投票、滿意度調查等資訊，供民眾提供行政革新、行政建言。 精實內部作業 1. 適時依規定並配合機關組織規程暨編制表修正，執行分層負責明細表檢討修正作業。 2. 依據高雄市政府衛生局內部控制監督作業規範辦理內部稽核。
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	1. 數位創新加值運用 (1) 薦送同仁參與數位或創新服務學習共同推動相關共照服務如：智慧職場健康共照應用服務、雄健康打造智慧樂活社區共照應用服務等。 2. 運用線上服務系統

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	或第一線機關服務措施的運作彈性。	(1)利用網路通訊，在不洩漏個資情形下，進行單位資訊傳遞及交流，提升行政效率。 (2)食品業者登錄，協助業者可使用自然人或工商憑證進行登錄申請辦理。	
	(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(政府服務重點) (1)與社區合作辦理長者健康促進計畫。 (2)辦理心理衛生健康門診，提供有身心需求民眾相關服務。	各業務承辦人
	(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 辦理 113 年度長者健康促進管理計畫，藉衛生所與無 C 據點里別社區共同合作提供在地化服務，以供其他機關 標竿學習並具擴散效應。	各業務承辦人

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併高雄市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

依計畫由本機關為民服務推動小組辦理不定期查核，隨時檢討改進為民服務品質工作。

三、年度查核

(一)配合上級主管機關高雄市政府衛生局規範於次年 1 月份，依權責提出「提升服務成果報告」(市府規範格式)，陳核高雄市政府衛生局統整後，彙送市府備查。

(二)當年度經獲市府推薦參與行政院「政府服務獎」機關，本所得以參獎申請書替代年度執行成果。

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。