

高雄市美濃區衛生所 114 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。	1.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。	為民服務承辦資訊單位
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異性	(一)建立與申辦案件標準作業流程，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.服務及時一致性並檢討流程 (1)建立本所服務專區提供申辦服務資訊、標準作業流程、填寫範例、申請書(文件)等，達便利民眾之效能。	業務單位 資訊單位
		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，以強化本局同仁專業知能。	各業務單位
		(2)對於民眾臨櫃或電話諮詢，一次完整告知精確服務。	各業務單位

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。	1.申辦服務資訊公開透明： 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）。	業務單位 資訊單位
		2.服務即時、一致性 (1)訂定民眾申辦案件辦理期限於網頁公告，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。	業務單位 資訊單位
		(2)提供醫事人員執(歇)業務申辦資訊網址 QR Code 及老人假牙申請資訊網址 QR Code，方便民眾以行動裝置掃描進入網站查詢。	業務單位 資訊單位
		(3)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描進入網站查詢。	業務單位 資訊單位
		(4)可電話或臨櫃洽詢服務人員詢問處理進度。	各業務單位
	(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)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。	總務單位
		(2)於明顯處(1樓入口處)設立告示牌，引導民眾至正確樓層完成申辦	總務單位

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	(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。	程序。	
		(3)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辦申辦程序，並於服務檯提供申辦書表和填寫範例。	各業務單位
		(4)主動詢問臨櫃民眾提供諮詢服務，協助備齊所需證件，並引導至正確櫃台。	各業務單位
		(5)辦公空間及人員識別證、名片皆標示雙語，便利外國人士洽公辦識。	人事單位
		(6)定期檢視及維護各類設施，以確保安全及使用。	總務單位
		(7)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。	總務單位
		2.建置網站使用便利性 (1)機關網站以使用者為導向設計。	資訊單位
		(2)版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。	資訊單位
		(3)提供多元及便利的資訊檢索服務。	資訊單位
		(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。	資訊單位

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	(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。	(5)通過無障礙網站標章認證。	資訊單位
		(6)提供癌症健康篩檢便利網、長期照顧管理中心網站、食品安全地圖、加水站衛生管理系統、社區健康資源平台、疫苗接種預約 2.0 系統等網站。	資訊單位 各業務單位
		(7)維持通暢的網路服務流量與速度。	資訊單位
		(8)主軸衛教宣導對外宣傳行銷時，應提供網址 QR Code，方便民眾以行動裝置掃瞄進入網站。	資訊單位 各業務單位
		3.提升服務人員專業能力及行為友善性	各業務單位
		(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。	
	(四)因應業務屬性與服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。	(2)推展電話禮貌工作。	為民服務承辦
		發展優質服務	資訊單位 各業務單位
		1.導入資通訊科技工具強化服務。 推動業務有明信片通知需求時，於通知內頁內容新增 QRCode，讓民眾了解符合受檢之醫療院所，並前往受檢。	
		2.鼓勵創新研究 (1)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獎勵要點」積極提案及進行研	各業務單位

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。	究計畫。	
		3.推動標竿學習 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。	各業務單位
		民眾參與服務設計 善用異業結盟協同公立機關、民間團體共同合作，推動公共服務 (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，以達公私協力之推廣效益。	各業務單位
		(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。	各業務單位
		(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、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。	各業務單位

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。	蒐集民眾對服務的需求或建議（Q&A、FAQ） (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」(Q&A或FAQ)置於機關網站供民眾參閱，不定期適時予以更新提供更完整資訊。	各業務單位 資訊單位
		(2)經營本所臉書專頁「高美濃-高雄市美濃區衛生所」藉由新興媒體行銷通路，拓展與民眾交流管道。	各業務單位 資訊單位
		(3)業務大數據分析 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。	各業務單位
	(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。	辦理專案滿意度調查 1.健康促進活動滿意度調查。 2.各項衛教滿意度調查 如傳染病、健管科業務。	各業務單位
		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。 心理諮商滿意度調查。	各業務單位

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	輿情蒐集與回應 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。	為民服務承辦 各業務單位
	2. 建立輿情回應機制 (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。	為民服務承辦 各業務單位
三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	單一窗口整合服務 1. 以民眾服務需求建置全功能服務台申辦業務服務。	各業務單位
	2. 整合服務流程 推動跨單位、跨機關服務流程整合 (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。	各業務單位
	開發線上申辦服務 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。	各業務單位
	精進服務遞送過程及作法 1. 政府資訊資源共用共享	各業務單位

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	訊資源共用共享，提供全程整合服務。	(1)以政府一體的概念推動跨機關資源運用全「戶政」、「役政」、「健保署」系統資源。	
		2.提供線上跨機關查詢資源共享服務，供同仁線上即時查詢使用。 (1) 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。	各業務單位
		3.加強服務行銷運用本所網站及臉書行銷服務。	各業務單位
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。	分眾適性(客製化)服務 1.主動服務 (1)提供新住民通譯員服務。	各業務單位
		(2)針對弱勢及65歲以上長者提供免費 X 光篩檢服務。	各業務單位
		(3)提供老人健康檢查服務。	各業務單位
		(4)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。	各業務單位
		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。	各業務單位
		(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	各業務單位

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。	者登錄及加水站申辦事項。
	(3)辦理心理衛生健康門診。	各業務單位
	(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。	各業務單位
	3.專人全程服務 (1)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。	各業務單位
	(2)於流感疫苗及新冠肺炎疫苗及肺炎鏈球菌疫苗接種期間，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。	各業務單位
	(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.善用在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。
	(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事項。	各業務單位

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	(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。	2.服務可近性 (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。	各業務單位
		(1)長期照顧專員進駐於本市各衛生所，就近提供民眾長照服務。	各業務單位
		(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。	各業務單位
	(三)考量服務對象數位落差發展智慧科技應用	1.發展智慧科技遠距服務 (1)可透過手機或電腦線上申請長期照顧服務。	各業務單位
		(2)提供偏遠或交通不便地區民眾食品業者登錄服務。	各業務單位
	五、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 1. 依「政府資訊公開法」第7條主動公開各項政府資訊，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。
		公共服務智慧化管理 發展本所業務數位推動方案 1.提供本所公務手機QRCode 讓民眾加入或臉書推播以利推廣本所預防保健業務。	各業務單位

工作要項		工作重點	業務單位	
	(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 (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。	各業務單位	
	(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 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。	人事單位	
		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。	風險管理承辦	
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(政府服務重點) 1.推動本所公務手機QRCode 讓民眾加入或臉書推播，以推廣本所預防保健業務。	各業務單位 資訊單位	
六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務		2. 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。	各業務單位 人事單位	
		(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。	各業務單位
			2. 辦理心理衛生健康門診，提供有身心需求民眾相關服務。	各業務單位
		(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	服務永續 藉由衛生所與凱旋醫院共同合作持續辦理身心健康門診，提供有身心需求民	各業務單位

工作要項		工作重點	業務單位
	的制度化及持續性。	眾相關服務。提供在地化服務，以供其他機關標竿學習並具擴散效應。	

伍、推動及管考

一、研提計畫

本機關於 114 年 1 月 20 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

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」，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。