

高雄市彌陀區衛生所

107 年度提升服務工作計畫

壹、 依據

- 一、 依據高雄市政府衛生局107年3月13日高市衛企字第10731742100號函高雄市政府衛生局107年提升服務執行計畫辦理。
- 二、 依據高雄市政府 107年1月29日高市府研發字第10730149200號函頒提升服務實施計畫辦理。

貳、 目的

配合高雄市政府衛生局服務品質督導考核，提升本所整體為民服務績效，樹立標竿學習楷模，擴散優質服務效益，帶動政府服務全面躍升。

參、計畫目標

- 一、 簡化行政程序、持續推動單一窗口滿意服務，塑造專業、高效率的公共服務形象。
- 二、 提供全方位衛生教育宣導活動，滿足不同民眾之健康需求。
- 三、 行政服務資訊透明化，提供友善網路服務，並保護個人資料，建立信任、便民之服務。
- 四、 整合服務功能及社區資源，統合運用資源，提升卓越服務品質。

肆、 實施對象:本所全體員工、志工及都治計畫關懷員。

伍、執行內容

工作要項		工作重點	承辦單位
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	(一)訂定本所年度提升服務品質執行計畫，具體規劃為民服務工作	1. 訂定本所提升服務執行計畫提送主屬機關備查，並公佈於本所網站。 2. 業務單位(組)提供年度執行重點，彙整業務承辦提供之提升服務工作措施與推動作法，依時報局核備。	研考人員 一、二組組長

工作要項	工作重點	承辦單位
<p>一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化</p>	<p>(二)建立與民眾相關業務或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。</p>	<p>1. 訂立各類業務標準作業程序，張貼機關服務場所或網站，提供民眾申辦時參閱。</p> <p>資訊人員 各業務承辦人 研考人員</p>
	<p>2. 提升服務專業知能</p> <p>(1)加強服務人員對各項申辦案件的熟稔度及主動性、個別性，親切性、流動性之服務。</p> <p>(2)設置服務/申辦單一窗口多功能服務台，受理民眾諮詢、解釋疑義、申辦案件代收、提供書表等服務專人解說之完善服務，迅速完成民眾申辦案件流程。</p> <p>(3)加強服務人員（本所員工及志工）對各項申辦案件的熟稔度及主動性，方便快捷民眾諮詢。</p> <p>(4)配合上級派員參加各類專業知能或為民服務教育訓練，提升服務人員的專業能力。</p>	<p>各業務承辦人 研考人員 都治關懷員 保健志工</p>
	<p>3. 簡政便民服務</p> <p>每月召開所務會議，藉由工作報告及檢討，適時改善，提供更優質便民的服務措施。</p>	<p>各業務承辦人 研考人員</p>
	<p>4. 規劃線上申辦服務項目運用網路資訊，提升線上申辦服務項目。</p>	<p>資訊人員 各業務承辦人 研考人員</p>

工作要項	工作重點	承辦單位
<p>一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化</p>	<p>(三)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>1. 服務資訊公開透明：</p> <p>(1)於本所服務台提供申辦業務查詢服務含服務項目、辦理程序、應具要件各類業務標準作業程序張貼機關服務場所或網站，提供民眾申辦時參閱，提升服務流程透明度。</p> <p>(2)於本所網站（頁）公開申辦業務標準作業流程，資訊透明。</p> <p>(3)臨櫃服務人員主動告知申辦民眾處理程序，提供宣導單張、正確資訊，供民眾申辦參閱。</p>
	<p>(三)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. 外國人士或新住民業務服及宣導。</p> <p>(1)辦公環境雙語標示、多國語言衛教單張:針對各類重要傳染病（如登革熱、茲卡病毒等）提供英語、越南、印尼、泰國..等語言版本衛教單張。</p> <p>(2)鼓勵本所人員參加政府開辦的外語研習班，取得外語認證，協助外語服務。</p>
		<p>3.申辦案件多樣化查詢管道</p> <p>(1)設置全功能專責服務台，受理民眾諮詢、主動引導民眾提供申辦業務查詢服務含服務項目、辦理程序、應具要件各類業務標準作業程序張貼機關服務場所或網站，提供民眾申辦時參閱，申辦案件代收。</p> <p>(2)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。</p>

工作要項	工作重點	承辦單位	
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	(三)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。	(3)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。 (4)所有申辦業務亦可透過電話查詢申請進度。	
		4.逾期、補件主動服務： 業務專責承辦人員於受理案件有逾期、補件等情事發生時，主動致電告知案件申請人逾期原因、辦理情形，預計完成時間。	
	(四)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. 加強洽公服務禮儀： (1)機關人員（或志工）於民眾洽公時主動招呼民眾，告知標準程序，並引導民眾至正確櫃台或場所辦理。 (2)設置單一服務窗口，受理民眾諮詢、解釋疑義、申辦案件代收、提供書表等服務及相關告示牌，正確完成申辦程序。	各業務承辦人 保健志工 都治關懷員
		2. 檢覈服務行為友善性 (1)外部檢覈： 參與局端電話服務品質及禮貌測試，依測試分析結果據以改善電話禮貌。 (2)內部檢覈： 辦理服務滿意度調查，每月所務會議時適時檢討改善內部缺失或流程，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。	各業務承辦人 保健志工 研考人員

工作要項	工作重點	承辦單位
<p>一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化</p>	<p>(四)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>3. 建置服務設施合宜程度</p> <p>(1)營造友善節能洽公環境： 提供「核心設施」(含法定設施)服務櫃台、座椅、化妝室、哺集乳室、無障礙設施(斜坡道、身障專用停車位、身心障礙專用盥洗室等)提供高齡友善申辦服務台：老花眼鏡、放大鏡、常用書面資料字體放大、設施指引字體變大及提供相關申辦書表和填寫範例。</p> <p>(2)提供一般設施：書寫台、飲水機、諮商室、宣導資料、衛教單張及文具用品。</p> <p>(3)洽公環境、人員識別證皆有雙語標示，便利外國人士洽公辨識。</p>
		<p>4. 網站使用便利性</p> <p>(1)提供網站資訊檢索服務，並確保網站內容的正確性及有效連結，積極辦理最新無障礙網站標章認證。</p> <p>(2)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。</p> <p>(3)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。</p> <p>(4)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</p>

工作要項	工作重點	承辦單位
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	<p>(四)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>覽網站相關資訊。</p> <p>(5)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>
	<p>(五) 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>	<p>1. 強化科技運用能力： (1)發展公共服務物聯網： 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、「貼心 e 服務」、「資料開放平台」、「高雄即時通」、Facebook 等網站，衛生局臉書-高雄 GO 健康粉絲專頁各項業務之 APP、QRcode、Fb 或 line 等網路行銷軟體優質服務，促使民眾參與交流。</p> <p>(2)本所網頁設置衛生專區(例如登革熱資訊專區、食品衛生專區、保健專區、心理衛生專區)，提供本所衛生保健最新消息、衛教宣導及各項活動等相關資訊，快速傳遞衛生資訊服務。</p> <p>(3)運用人工智慧： 配合局端全國首創的「高雄市登革熱民眾即時通」手機 APP，重要功能有 3 秒定位觀測風險、查詢防治地區和期程、登革熱快篩及流感疫苗合約醫療院所查詢等功能。</p>
		<p>各業務承辦人</p> <p>登革熱承辦人</p> <p>各業務承辦人 研考人員</p>

工作要項	工作重點	承辦單位
<p>一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化</p>	<p>(五) 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>	<p>雄市政府衛生局暨所屬機關研究發展」，積極提案踴躍提供創新服務建議並藉由標竿學習，提升服務、創新專業技能。</p> <p>(2)鼓勵同仁參與專家學者開授創新服務之概念、規劃、策略相關研習，開發激盪人員創新突破服務作為。</p>
<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>3. 鼓勵標竿學習：</p> <p>(1)參與「政府服務獎」參獎輔導計畫，積極參加服務行銷管理專長專家學者之課程，並能藉由其他單位參與「政府服務獎」之成果標竿學習，達自我躍升之效能。</p> <p>(2)參與上及辦里觀摩參獎之單位，藉由實地參觀、討論之活動，相互交流，激盪創新服務改善服務作為。</p> <p>(3)配合市府規定及局端等業務需求，辦理標竿學習活動。</p>
		<p>研考人員 各業承辦人</p>
		<p>各業承辦人 研考人員 資訊承辦人</p>

工作要項	工作重點	承辦單位
<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>電話、臨櫃等提供諮詢、申訴、檢舉，等多元管道。 (4)配合局端i-eating臉書專頁，收集民眾回饋意見管道。 (5)透過本所臉書粉絲團等多管道，適時導入民眾意見及建議。</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>2. 利用民間網路社群資源或既有實體部門，邀請合作提供符合民眾需求的服務</p> <p>(1)善用傳播媒體場合、說明會、里民大會等公眾場合以跑馬燈、海報、布條旗幟的張貼與懸掛，宣導傳播各項衛生保健政策、活動訊息及服務資訊，廣泛傳達衛生保健服務訊息，建立意見回饋機制。</p> <p>(2)推廣在地化健康服務網，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，各項業務之 APP、QR code、Fb 或 line 等網路行銷軟體，傳遞衛生服務訊，方便民眾獲取資訊。</p>
	<p>1. 針對民眾意見、抱怨建立新聞輿情回應機制。</p> <p>(1)參考各類問卷效度，針對問卷分析結果做為改進參考。</p> <p>(2)依各類業務之滿意度調查分析，於適切會議或機關網站，提出檢討及改善服務措施，提升服務品質。</p> <p>(3)設置相關回應機制，對民眾意見、抱怨、及新聞輿情，採隨到</p>	<p>各業務承辦人 研考人員</p>

工作要項		工作重點	承辦單位
<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>(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>隨辦制度，掌握回應時效。 (4)彙集為民服務常見錯誤態樣，提供內部檢討改進，並提供正確一致之回應。依據人民陳情(諮詢、申訴)案件處理標準作業流程。</p>	
		<p>2. 因應施政更新常見問題集 (FAQ) 透過民眾經常詢問的案件，整理為「常見問題集」(FAQ)，置於機關網站及服務台供同仁及民眾參閱。</p>	<p>全體人員 研考人員</p>
		<p>3. 大數據分析： 分析各業務資料統計數據及人民陳情案件來源別、業務類別、案件數等面向統計分析，作為年度施政計畫擬訂之參考。</p>	<p>全體人員 研考人員</p>
	<p>(三)依據業務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。</p>	<p>1. 依服務特性設計及需要制訂滿意度調查表，以解民眾對服務的感受 (1)為民服務滿意度調查。 (2)高齡友善健康照護機構滿意度調查。</p>	<p>研考人員 業務承辦人員</p>
	<p>2. 滿意度調查結果回饋： 依據民眾滿意度調查，提供討論改進服務缺失，業務研擬精進作為。</p>	<p>研考人員 業務承辦人員</p>	
	<p>三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度</p>	<p>(一)擴充申辦業務窗口涵蓋範疇，減除申辦案件所需檢附之書表謄本，提高業務申</p>	<p>1. 擴充臨櫃申辦業務窗口涵蓋範疇： (1)設置業務服務/申辦單一窗口，提供「一處收件，全程服務」提供專人解說之完善服務，迅速</p>

工作要項		工作重點	承辦單位
三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	辦便捷度。	完成民眾申辦案件流程。 (2)設置全功能專責服務台，受理民眾諮詢、主動引導民眾提供申辦業務查詢服務含服務項目、辦理程序、應具要件各類業務標準作業程序張貼機關服務場所或網站，提供民眾申辦時參閱，申辦案件代收。	
		2. 運用跨機關電子查驗減除申案件需檢附之書表謄本： 運用「預防接種資訊管理系統」、「癌症篩檢與追蹤管理資訊系統」、「傳染病通報系統」等跨機關電子查驗民眾預防保健狀況，以聯繫民眾雙向溝通、減少書面通知。	業務承辦人
	(二)衡酌實際需求，開發線上求申辦，增加民眾使用意願。	1. 配合線上申辦服務逐步開發線上服務申辦項目，方便民眾使用。	各業務承辦人 資訊人員
		2. 擴充行動化主題服務網頁，連結市府網頁方便民眾下載使用： (1)本所網站提供超連結，方便民眾查詢衛生局所業務相關資訊。 (2)適切公開申辦業務查詢服務。	各業務承辦人 資訊人員
	(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	1. 妥適運用跨機關便民服務資訊平臺提供服務： (1)結合轄區機關，里民大會宣導本所老人假牙、身心障礙、食品安全、防疫整合、優生保健等業務，跨機關資訊整合平台，方便民眾多元管道獲得相關資訊及申辦。	各業務承辦人員

工作要項		工作重點	承辦單位
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	(2)高齡駕駛人認知功能測驗作業與監理所協助審查申請資格。 (3)配合局端「雄健康厝邊醫生防疫、防癌、防老網絡連結計畫」，結合醫療院所、擴大各業務服務層面。	
		2. 提升電子認證使用率： (1)建置自然人憑證主機，可供應用系統執行使用者身分認證。 (2)食品業者全面使用自然人憑證或工商憑證辦理「非登不可」平台登錄。 (3)本市「登革熱疫情防治資訊整合系統」統一憑自然人憑證登入。	資訊人員 食品衛生人員 登革熱業務
		3. 本所網頁設置熱門主題專區之跨機關資訊整合平台提供「表單下載」、「傳染病、預防接種」等主題專區。	資訊人員 各業務承辦人

工作要項	工作重點	承辦單位
<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>1. 多元網路參與管道</p> <p>(1)協助民眾下載App、QR code、fb、Line等軟體，提供i-Taiwan免費上網服務，讓民眾在家或到本所洽公，便利下載相關知識。</p> <p>(2)本所網站提供民眾留言、FAQ所長信箱等管道。</p> <p>(3)配合局端高雄 i-eating 臉書專頁，提供民眾回饋意見管道。</p> <p>(4)門口處設置意見箱、專線電話、臨櫃及衛生所網頁、網路信箱等申訴檢舉建言及諮詢之多元管道，建立意見回饋機制。</p> <p>2. 配合市府與民眾互動式電子參與途徑</p> <p>(1)協助連結市府全球資訊網貼心E服務建置食品安全宣導及食品衛生專區連結，提供民眾查詢相關食品衛生資訊。</p> <p>(2)協助民眾建置連結高雄長照申請、登革熱民眾及時通 APP。</p>
<p>四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用</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</p>	<p>1. 評估外部顧客需求提供分眾服務設施</p> <p>(1)配合推動衛生所高齡友善照護機構認證，配合社區整篩活動提供長者老人健檢，針對高齡者設計合宜的健康促進活動及相關轉介服務。</p> <p>(2)提供心理諮商室，推動有需求之精神障礙及其家屬諮商或社</p>

工作要項		工作重點	承辦單位
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	區民眾及內部員工心理健康諮商服務。 (3)辦理多層面衛教宣導講習：社區民眾、機關學校、外籍勞工、新住民、運動團體、醫療院所、營業衛生從業人員、食品業從業人員..等多層面。 (4)結合地區醫院辦理轄區B、C肝篩檢，提升民眾篩檢可近性。	各業務承辦人 各業務承辦人
		2. 提供弱勢族群適性服務 (1)結合跨區醫療資源，設立善逸日間照顧中心，協助本轄區或鄰近轄區輕中度失能或失智者提供有日間照顧需求設計知能、體能健康促進活動及相關服務轉介。 (2)辦理里段間癌症篩檢設站服務。 (3)針對上班族或日間不在家民眾提供假日或夜間講習、篩檢或健康相關議題之課程(如戒菸班)。 (4)深入托育機構並擴及學校、團體、公會等傳染病衛教宣導。 (5)本所於每星期四開設兒童預防保健門診，提供預防注射，兒童健康評估門診。 (6)協助轄區民眾食品業者登錄加水站申請等服務。	各業務承辦人

工作要項	工作重點	承辦單位	
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	善用社會資源延伸服務據點 (1) 推廣在地化健康服務網，結合在地醫療院所、(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) 輔導社區民間團體辦理社區健康營造點。 (3) 配合局端推廣各類業務之 App 傳遞衛生服務資訊，方便民眾獲取資訊。 (4) 運用各類文宣、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。	各業務承辦人
	(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。	考量遠距民眾需求，以數位科技提供遠距服務： 協助民眾連結網站長期照護 APP 服務等，方便民眾線上查詢或申辦，減少民眾往返時間，協助遠距離之市民擴增線上申請服務。	資訊人員 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。	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。	資訊人員
		2. 政府資料開放運用方便各界加值運用。 (1) 提供 i-Taiwan 免費上網服務，讓民眾在家或到所洽公，均可便利下載相關知識。 (2) 設置網頁全文檢索、分類檢索功能，提供公開服務措施、常	資訊人員 資訊人員

工作要項		工作重點	承辦單位
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。	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。 (3)加強跨機關資訊平台的連結， 提升政府資訊流通共享，持續 擴展開放資料應用。	
		3. 網站資料連結正確性: 隨時確認更新機關網站資訊內 容，隨時檢查網站連結有效性， 更新網頁資料及錯誤更正。	資訊人員
		4. 無障礙網站認證: 配合進行網站改版以符合無障 礙規範之要求，並取得最新認 證標章。	資訊人員
	(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。	1. 多方管道參與決策制定，強化政 策溝通及對話交流 (1)設置意見箱、專線電話、臨櫃 及衛生所網頁、網路信箱等申 訴檢舉建言及諮詢之多元管道 。 (2)結合機關團體、學校、社區活 動，辦理各項宣導活動、文宣 發放、說明會等於會後，傾聽 參與民眾建言，參加里民大會 廣納建言作為改善參酌。 (3)配合局端i-eating臉書專頁， 收集民眾回饋意見管道。 (4)透過本所臉書粉絲團等多管道 ，適時導入民眾意見及建議。	業務承辦人 研考人員 業務承辦人 研考人員

工作要項		工作重點	承辦單位
五、開放政府透明治理，優化機關管理創新	(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. 簡化流程，簡政便民： (1)配合擴展線上申辦業務。 (2)確實執行分層負責，隨時檢討改善及簡化各項業務作業流程 (3)明確訂定各業務執掌表，落實職務代理人制度，隨時解決民眾問題並能持續追蹤回覆。 (4)配合市府及直屬機關政策，推動電子化線上簽核作業，力行減章、減紙與便民服務。	全體人員 研考人員
六、掌握社經發展規劃前瞻服務	(一) 主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。	1. 配合上級規劃具有前瞻服務專案： (1)雄健康-厝邊醫生「防疫、防癌、防老」健康照護網絡計畫2.0。 (2)高雄市弱勢老人口腔衛生照護品質計畫。 (3)生命守護網。 (4)管制藥品稽核專案計畫。 (5)未成年孕產婦及其嬰幼兒健康照護計畫。	業務承辦人
	(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. 雲端應用服務 (1)本所提供便捷網路環境 i-Taiwan 免費上網服務，讓民眾在家或到所洽公，均可便利下載相關知識。	資訊人員

工作要項	工作重點	承辦單位
六、掌握社經發展規劃前瞻服務	<p>(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。</p>	<p>(2)配合運用「高雄市登革熱民眾即時通」手機APP，除可快速傳遞政令，亦可便利民眾即時查詢所需資訊。</p>
		<p>3. 強化智慧辦公：</p> <p>(1)本所提供便捷網路環境 i-Taiwan 免費上網服務，可便利下載相關知識。</p> <p>(2)增設以所公務為主之 LINE 群組作為行動辦公室，隨時掌握最新動態。</p>
	<p>(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。</p>	<p>1. 結合跨域整合、引進民間資源</p> <p>(1)結合在地政府機關(區公所、清潔隊)、區里辦公室、學校、診所、藥局、本轄營業場所場等推行健康促進活動。</p> <p>(2)依服務族群(長者、婦女、學生或外籍配偶等)結合轄內相關跨局處(社會局、環保局)、跨部門(區公所、清潔隊、醫療院所、醫師公會及藥師公會警察局、派出所等)相關單位團體合作資源共同推動食品衛生、長照服務、毒品防治安全、藥物宣導、傳染病防治及新住民孕產婦及未成年孕產婦親子健康關懷等服務。</p>
	<p>2. 善用群眾智慧透過多元網路參與管道：</p> <p>(1)本所網站提供所長信箱供民眾留言、滿意度調查、FAQ 等管道。</p>	<p>資訊人員 研考人員</p>

工作要項	工作重點	承辦單位	
六、掌握社經發展規劃前瞻服務	(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。	(2)配合局端高雄 i-eating 臉書專頁，提供民眾回饋意見管道。 (3)協助民眾建置「高雄 GO 建康」粉絲專業，提供民眾了解健康議題活動並做雙向回饋機制。 (4)協助民眾建置「彩紅鬥陣聯盟」專屬臉書，提供愛滋病防制交流平台。	
	(四) 權衡服務措施的必要性，重視服務的制度化及持續性。	1. 外部效益： (1)有效降低轄區內重要傳染病發生及擴散(如登革熱)，營造衛生保健良好之正面形象。 (2)建立民眾防疫衛生保健知識，「早期診斷早期治療」及「預防勝於治療」之觀念。 (3)本所實施彈性上下班制度，方便民眾洽公。	各業務承辦人 人事人員
		2. 內部效益 鼓勵同仁參加市府或局端辦理之各項語文訓練及標竿學習活動，提升外語能力、國際視野及跨領域知能。	人事人員
		3. 成本合理性 (1)辦理各項衛生保健宣導活動，建立民眾防疫衛生保健知識，「早期診斷早期治療」及「預防勝於治療」之觀念，減少醫療成本。 (2)結合社區資源，配合轄區各機關團體活動，宗教活動及慶典...辦理各項宣導活動，有效控管場地成本支出。	各業務承辦人

工作要項		工作重點	承辦單位
六、掌握社經發展規劃前瞻服務	(四) 權衡服務措施的必要性，重視服務的制度化及持續性。	<p>(3)與醫學中心長庚醫院合作合約辦理醫療門診及幼兒保健門診，服務民眾免於舟車勞頓就醫成本，同時運用健保收入，支援所內各項必要開支，維持衛生保健服務業務永續經營。</p> <p>(3)結合醫療院所辦理癌症篩檢活動時，使用本所場地，並依規定合理收取相關水電分攤費。</p> <p>(4)推動及鼓勵數位學習，節省研習訓練人力資源成本並提升服務效能。</p>	各業務承辦人
		<p>4. 服務持續性及擴散性</p> <p>持續性及擴散性推動各項衛生保健服務，建立民眾對服務內容的信任度與忠誠度，使保健從自己、家庭做起並延伸至社會，並落實早期診斷，早期治療之預防重於治療觀念，成為衛生保健的實踐者及福利享受者。</p>	各業務承辦人