

高雄市彌陀區衛生所提升服務工作計畫

壹、計畫依據

依據高雄市政府衛生局 108 年 4 月 18 日高市衛企字第 10832918500 號函「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「提升服務品質工作計畫」據以執行。
- 二、整合社區資源，提供優質服務品質。
- 三、從民眾受惠角度進行跨機關合作，提供主動服務、在地化服務、及服務遞送到宅服務。

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
訂定本所年度提升服務品質工作計畫	訂定本所年度提升服務品質工作計畫並執行之。	1. 依時訂定本所提升服務工作計畫。 2. 本所提升服務工作計畫提送高雄市衛生局備查，並公佈於本局網站。	企劃承辦 資訊承辦
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異性	(一)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。	1. 服務及時一致性： 適當公告由局端統一訂定之申辦業務標準作業流程。 2. 與民眾相關業務登載於機關網站提供民眾參閱。	全體同仁 資訊承辦
		2. 提升服務人員能力： (1)鼓勵同仁積極參與服務人員專業訓練(網路、研習、觀摩)，持續學習。 (2)對於民眾臨櫃或電話諮詢，一次完整告知精確服務。	全體同仁 人事承辦

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	3. 隨時修正公告統一流程與作業方式及申請表單。	全體同仁	
	(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. 服務資訊公開透明：於本所網站（頁）適時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）。	全體同仁 資訊承辦
		2. 提供電話及臨櫃洽詢服務人員處理進度。	全體同仁
	(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. 服務設施合宜程度： (1)營造友善洽公環境。 a. 提供節能綠化的洽公環境。 b. 設置相關「申辦業務」告示牌，人員協助引導申請人至正確櫃台完成申辦程序，提供申辦書表和填寫範例。 c. 提供服務櫃台、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）。 d. 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。 e. 定期檢視及維護各類設施，以確保安全及使用。	全體同仁 總務承辦
		2. 網站使用便利性： (1)機關網站應以使用者為導向設計。 (2)版面配置以方便瀏覽、查詢等網站服務。 (3)提供多元及便利的資訊檢索服務。 (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。	資訊承辦 各業務承辦

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>(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：長期照護服務專區、食品非登不可、菸害防制資訊網及傳染病防治專區等網站)，提高使用便捷性。</p> <p>(7)機關或專題網站對外宣傳行銷時，應提供網址，方便民眾入網站。</p> <p>(8)免費提供(i-Taiwan)上網服務。</p>
	<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>	<p>3. 服務行為友善性：</p> <p>(1)設置單一窗口服務台，提供民眾臨櫃洽公諮詢及主動引導服務。</p> <p>(2)檢覈服務行為友善性：</p> <p>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。</p> <p>內部檢覈： 定期辦理(每年至少一次)服務滿意度調查，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。</p>
		<p>1. 鼓勵創新研究： 鼓勵同仁依據「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 參與標竿學習： 參與「政府服務獎」設定標竿，以達自我躍升之功能；參效績優業務單位，標竿學習藉以改善內部效能。</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>1. 提供民眾參與多元管道 (1) 配合村里民大會宣導並廣納意見，運用多元管道導入民眾意見。 (2) 結合社區展協會，與民眾共同參與社區展服務設計，透過參與服務設計的方式，導入民間觀點；共創公私協力合作契機。(社區整體營造)。 (3) 與異業結盟、專案委外協同民間團體或透過公私協力、群眾智慧、專案委外等方式，推動公共服務。(保全業者、環保衛生單位、醫院機構、消防安檢、資訊科技業者…)</p>	<p>企劃承辦 各業務承辦</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>1. 建立多元管道管道，蒐集民眾意見。例：市府線上即時服務系統、所長信箱、意見箱、所內專線及臨櫃反映…等。 2. 關注新聞輿情適時處理回應機制。 3. 蒐集民眾經常詢問的案件，整理建置「常見問題集」(Q&A 或 FAQ) 放置於機關單依窗口服務台工作手冊及本所網站供民眾參閱。 4. 大數據分析： 陳情系統資料(含線上即時服務系統)、電話禮貌測試、十大死亡原因、戶政資料、公文時效…進行相關數據統計分析，做為服務改善之參考。</p>	<p>企劃承辦 資訊承辦</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>(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. 依服務特性設計滿意度調查了解民眾對服務的感受辦理滿意度調查。 2. 滿意度調查結果回饋：依據民眾滿意度調查，檢討改進服務缺失，研擬精進作為。</p>
	<p>(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。</p>	<p>1. 透過機關陳情管道、線上即時陳情服務系統功能有效處理民眾陳情、抱怨問題。並完備民眾意見後續追蹤處理機制。 2. 建置各業務標準作業流程並配核局端規格，定期改善與修正。</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，提高業務申辦便捷度。</p>	<p>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，迅速完成民眾申辦案件。 2. 全功能專責服務台，申辦案件代收並受理民眾諮詢、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)並張貼於機關服務場所或網站，提供民眾申辦時參閱下載。 3. 運用跨機關電子查驗減除申請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」、「門診醫療保健系統」....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。</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>(二) 衡酌實際需求，開發線上申辦，增加民眾使用意願。</p>	<p>1. 配合線上申辦服務逐步開發線上服務申辦項目，適切公開申辦業務流程服務，方便民眾使用。 2. 擴充服務網頁，建置超連結網頁服務，方便民眾下載使用。</p>	<p>企劃承辦 資訊承辦 各業務承辦</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>1. 妥適運用跨機關便民服務並結合資訊平臺提供整合服務： (1) 結合轄區機關，里民大會宣導本所各項服務，跨機關資訊整合平台如與社區醫院辦理整篩活動、與監理所結合辦理高齡駕駛人體檢認知功能測驗作業，協助民眾申辦服務。 (2) 建置自然人憑證主機供應用系統執行使用者身分之認證。 (3) 輔導食品業者全面使用自然人憑證或憑證辦理「非登不可」平台登錄。</p>	<p>企劃承辦 資訊承辦 各業務承辦</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. 突破成長： 配合局端年度計劃，考量服務對象屬性、資源可運用程度，完成年度服務目標。如與地區醫院辦理社區整合性篩檢、與醫學中心合作辦理居家醫療到府服務解決久臥行動不便個案就醫困難問題。 2. 優化服務： 配合政策核心業務，設定服務目標，運用多元策略，即刻性服務措施，有效完成交辦業務。如：12-16歲年齡層施打 HPV 疫苗、65歲以上</p>	<p>企劃承辦 資訊承辦 各業務承辦</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>中老年流感疫苗、長照及喘息服務、醫療輔助儀器申請，減輕個案及家屬在心理上、經濟上社會上的服務貼心照應。</p>	<p>企劃承辦 資訊承辦 各業務承辦</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)提供心理諮商室對有需求之個案及其家屬協助提供心理健康諮商服務或協助轄區身障個案至臨近身心醫療機構「身心障礙整合及特別門診專區」，便利就醫。 (2)協助個案申請長照及喘息需求服務、協助醫療輔助儀器申請，減輕弱勢個案及家屬在心理上、經濟上、社會上的貼心照應服務。 (3)專人全程服務： 1. 建置「高齡友善服務專區」專人提供貼心服務。 2. 配合政策辦理老人假牙裝置，外聘牙醫師到所免費裝置假牙篩檢服務，減輕長者舟車勞頓奔波之苦之服務模式。 (4)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..等多層面衛教宣導服務。</p>	<p>各業務承辦</p>
	<p>(二)搭配複合策略，延伸服務據點，提高偏遠或交</p>	<p>1. 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</p>	<p>各業務承辦</p>

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</p>	<p>通不便地區民眾的服務可近性。</p>	<p>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。</p> <p>(2)輔導社區民間團體辦理社區健康營造點。</p> <p>(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。</p> <p>(4)結合地區級醫院辦理整合性篩檢設站服務，解決就醫不便問題。</p> <p>(5)本所協助申辦食品業者加水站申請及登錄，解決偏遠或交通不便問題。</p>	<p>各業務承辦</p>
	<p>(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。</p>	<p>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。</p>	<p>企劃承辦 資訊承辦 各業務承辦</p>
<p>五、開放政府透明治理，優化機關管理創新</p>	<p>(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。</p>	<p>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。</p> <p>2. 政府資料開放運用方便各界加值運用。</p> <p>(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。</p> <p>(2)設置網頁分類檢索功能，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</p>	<p>企劃承辦 資訊承辦 各業務承辦</p>

工作要項	工作重點	業務單位	
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。	速查詢及瀏覽網站相關資訊。 (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。	企劃承辦 資訊承辦 各業務承辦
	(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，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、里民大會於會後傾聽參與民眾建言廣納建言作為改善參酌。 (3) 透過本所臉書粉絲團等多管道，適時導入民眾意見及建議。	企劃承辦 資訊承辦 各業務承辦
	(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。 (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，隨時解決民眾求減省不必要的審核及行政作業。	企劃承辦 資訊承辦 各業務承辦
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. 配合上級規劃前瞻服務專案： (1) 健康照護網絡長照2.0計畫。 (2) 配合市政發展醫美輕	各業務承辦

工作要項	工作重點	業務單位
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。	旅及打造觀光友善城市，加強醫政及食品衛生業務稽查工作。 (3)配合市政推動醫療整合計劃，協助轉介居家醫療及長照相關業務。
	(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。	1. 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。 (2)協助食品業者使用自然人或工商憑證進行登錄申請。 (3)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。 2. 強化智慧辦公： 建置以所公務為主之LINE 群組作為行動辦公室，隨時掌握最新動態。
	(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。	1. 結合跨域整合、善用民間資源： (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。 (2)依服務族群(長者、婦女、學生生或外籍配偶等)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、派出所等)相關單位團體合作資源共同推動食品衛生、

工作要項	工作重點	業務單位
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。	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 關懷等服務。
	(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。	服務持續性及擴散性：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。