

高雄市内門區衛生所 105 年提升服務品質工作計畫

105 年 3 月 18 日訂定

壹、計畫依據

高雄市政府衛生局 105 年 3 月 4 日高市衛企字第 10530446100 號函頒定之「高雄市政府衛生局提升服務品質執行計畫」辦理。

貳、計畫目標

- 一、持續推動為民服務，深化服務績效，塑造專業、便民、高效率的公共服務。
- 二、導入施政資訊化管理，使民眾在政府資訊公開與流程透明下，享有知及用的權利。
- 三、推廣多方位的服務功能，開發創新服務措施，提升卓越服務品質。
- 四、整合社會服務資源，提升民眾滿意度，實現服務的最高價值。

參、實施對象

本所全體員工。

肆、計畫內容

執行要項		執行重點
一、提升服務品質，深化服務績效	(一)訂定機關年度提升服務品質執行計畫，具體規劃為民服務工作。	<ol style="list-style-type: none">1. 訂定提升服務品質工作計畫，並公布於本所網站(頁)或服務場所。2. 成立「為民服務推動小組」，由所長任召集人指揮提升為民服務計畫之執行。3. 由本計畫主辦人擔任執行秘書，負責規劃本所提升為民服務計畫及辦理相關行政作業。4. 「為民服務推動小組」委員由第一、二組組長、人事、總務、資訊人員擔任，協助推動為民服務相關事宜及審查執行成果。5. 兼人事委員，督導本所同仁電話禮貌服務禮

		<p>及陳情業務、執行工作計畫及檢討作業。</p> <p>總務及資訊委員，督導本所環境整建、清潔及資訊設備建置、傳播業務，執行工作計畫及檢討作業。</p>
	<p>(二)考量民眾洽公之便利性及實用性，合宜改造服務場所，合理充實更新服務設施。</p>	<p>建置友善洽公環境</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 門診同仁導引、專人業務簡說、電話轉接之多功能服務台。 2. 設置醫、藥業務服務/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。 3. 設置哺乳室、盥洗室、飲水機、民眾休憩區、及無障礙設施(斜坡道、專用停車位、愛心鈴、盥洗室)設施，定期檢測維護，提供舒適安全的洽公環境。 4. 設置服務場所方向引導、雙語標示等告牌服務，讓洽公民眾方便辨識。 5. 進行環境美(綠)化，規劃洽公停車，提供洽公民眾舒適整潔安全、具特色的洽公場所。 6. 定期檢查改善設施設備：每年辦理洽公環境設施、設備定期檢查，適時更新改善。 <p>建置便民服務管道</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 提供各項健康促進、疾病防治等之衛教宣導單張、宣導短片，結合相關社區資源適時宣導。 2. 參與結合機關、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推廣活動、文宣發放、說明會、講座等活動。 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，便利民眾資料傳輸。 <p>提供網路服務</p>

		<ol style="list-style-type: none"> 1. 依據「政府資訊公開法」主動公開相關資訊於本所網頁，對外提供 ODF 格式之文件。 2. 設置本所網頁全文檢索、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，瀏覽網站相關資訊。 3. 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>環境設備檢查及維護</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 定期檢查各類硬體設施（如飲水機、電梯、座椅、盥洗室等），確保設施品質。 2. 辦理使用者滿意度調查，併適時更新改善各類硬體設施。
	<p>(三) 建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象，主動協助民眾申辦、導引服務，並提供業務諮詢。</p>	<p>提升服務知能</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 加強本所業務承辦人或服務人員對各項申辦案件的熟稔度及主動性，便利快速民眾諮詢。 2. 設置多功能服務台，受理民眾諮詢、解釋疑義、申辦案件代收、提供書表等服務，提升服務品質。 3. 不定期檢視修訂業務「Q & A」。 4. 辦理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，培養服務親切主動性。 <p>業務申辦/諮詢系統化管理</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本所網站設置電子參與，如留言板、電子信箱，提供民眾網路參與服務建言、意見反映的便捷性。 2. 指派專人維護管理本所留言板及電子信箱工作，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>3. 辦理服務滿意度調查/電話服務品質及禮貌測試，對服務滿意度/電話禮貌測試之趨勢進行分析，併提出改善措施。</p>
	<p>(四)善用傳播媒體及公聽會、說明會、村里民大會等公眾場合，針對服務對象及業務特性擬定行銷策略，宣導政府施政措施及執行成效。</p>	<p>1. 宣導項目： 包括一般服務措施及各項公共衛生等宣導。</p> <p>2. 宣導方式： 結合本區內資源如村里民大會、社區志工、有線電視系統等資源，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>(五)聯合企業、社會團體辦理或主動參與各項公益事務，擴散政府服務訊息及功能。</p>	<p>1. 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、行政機關、學校等場合活動，推行健康促進服務。</p> <p>2. 運用文宣、媒體、網路、記者會等各種管道，宣導衛生服務措施，提升民眾對衛生保健的重視及覺知。</p>
	<p>(六)積極推展機關服務作為，爭取民眾之認同及獎項殊榮之肯定。</p>	<p>積極參與「政府服務品質獎」評選，提升策略方向的正確性，精進服務品質作為。</p>
<p>二、便捷服務程序，確保流程透明</p>	<p>(一)設置全功能櫃台，提供單一窗口服務，促進機關內部橫向連繫，加強櫃台人員處理各項申辦案件知能，均衡各櫃台承辦業務，縮短民眾等候時間。</p>	<p>流程改造.簡政便民</p> <p>1. 設置全功能服務台，提供專人解說之完善服務，迅速完成民眾申辦案件流程。</p> <p>2. 各業務窗口或機關網頁，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，強化民眾網路應用服務，增加便捷的電子化服務管道。</p> <p>3. 設置民眾休憩區，並結合同仁引導、雙語標示，清楚規劃服務動線，提升洽公民眾便利性。</p> <p>4. 辦理人員業務專業訓練，強化各項申辦案件處</p>

		<p>理知能。</p> <p>5. 建立申辦服務標準作業規範，於網站專區明確訂定申辦業務作業程序，提供民眾先行完成前置作業，免民眾往返奔波。</p> <p>單一窗口功能化</p> <p>1. 設置醫、藥政業務申辦單一窗口，提供專人解說之完善服務，迅速完成民眾申辦案件流程。</p> <p>2. 續設中午服務不打烊服務之申辦櫃台，提供民眾現場及電話諮詢服務。</p>
	(二)澈底診斷簡化作業流程、辦理時限、申請書表等，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。	<p>1. 檢討本所各項業務申辦流程，完成簡化相關申辦流程或縮短申辦案件處理時間機制。</p> <p>2. 推廣業務線上申辦服務，提升便民及減紙節能之效能。</p> <p>3. 採走動式服務或特殊服務方式(如社區設站癌症篩檢、老人流感、成人健康檢查等保健服務)，簡化申辦與服務流程。</p>
	(三)檢討申辦案件應附繳書證謄本之必要性，並予以減量；配合推動電子謄本政策，提高申辦案件相關資料查驗使用電子謄本認證之比例。	<p>1. 服務人員於民眾申請時主動告知可能流程及查詢管道。</p> <p>2. 本所於明顯處張貼各項服務項目流程，讓民眾清楚明白需要攜帶何種證件及資料、所需時間及費用，且於服務場所或機關網站(頁)提供承辦單位及電話，便利民眾可藉由電話詢問申辦事項，避免舟車勞頓。</p>
	(四)公開各項服務標準作業程序資訊。在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，各機關應建立申辦或申請案件公開查詢機制，提供	<p>1. 提供承辦單位及電話，且公告於服務場所或機關網站(頁)。</p> <p>2. 服務人員主動告知申請人處理程序。</p> <p>3. 設置專人專案辦理各類業務，對逾期或特殊案件主動以電話或電子郵件通知民眾，方便民眾了解案件內容。</p>

	民眾瞭解案件處理流程及最新進度。	4. 透過各業務洽公電話，民眾可於上班日，便利民眾使用電話、電子通訊等工具，洽問查詢案件辦理情形。 推動業務服務線上申辦，提供民眾多元申請管道。
三、探查民意趨勢，建立顧客關係	(一)建立民眾抱怨處理機制，提供即時、有效之處理方式，減少處理時間成本，降低顧客抱怨頻率。	1. 建置留言板、公務信箱、專線電話、臨櫃等申訴檢舉建言及諮詢之多元管道。 2. 設置專案專人辦理制度及管考程序，依限回覆民眾案件辦理查察結果。 3. 適時對機關人員辦理「人民陳情案件之處理流程」教育訓練，提升機關內部處理品質。
	(二)廣開民眾建言管道，鼓勵民眾提供建言；重視民眾興革建議及陳情案件，確實依據有關規定，審慎、迅速、正確地處理問題。	1. 建置留言板、公務信箱、專線電話、臨櫃等申訴檢舉建言及諮詢之多元管道。 2. 設置專案專人辦理制度及管考程序，依限回覆民眾案件辦理查察結果。 3. 適時對機關人員辦理「人民陳情案件之處理流程」教育訓練，提升機關內部處理品質。
	(三)建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制及標準作業程序，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。	1. 依據「高雄市政府衛生局暨所屬機關新聞處理注意事項」，掌握正確、即時資訊，迅速研析並適時發布新聞稿，滿足民眾知的權利。 2. 設置相關回應機制，對民眾意見、抱怨及新聞輿情，採隨到隨辦制度，妥善掌握回應時效。
	(四)有系統地建立「常見問題集」(FAQ)管理機制，轉換民眾意見成為服務政策或措施；或透過民眾需求調查規劃服務政策或措施。	1. 彙集整理民眾經常詢問的案件，撰編為「常見問題集」(FAQ)，併置於機關網站供民眾參閱。 2. 定期分析統計機關陳情案件，綜合檢討併研提改進建議，提供業務改進參考。
	(五)定期辦理民眾意見	1. 重視各類問卷信效度檢測，提升問卷分析結果

	<p>調查，分析調查結果，改進服務缺失；強化問卷內容及測量方式之設計及評價結果分析；研析滿意度趨勢，並與同性質機關進行比較，供改進服務之參考。</p>	<p>的參考價值性。</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. 分析服務業務民眾滿意度調查，瞭解民眾對機關及各項服務措施的感受。
<p>四、豐富服務資訊，促進網路溝通</p>	<p>(一)主動規劃公開機關基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施及預決算情形等重要資訊。提供之資訊內容需正確連結並即時更新。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依「政府資訊公開法」相關規定，機關網站張貼之可編輯文件皆使用 ODF 格式，非可編輯者，則採用 PDF 文書格式。 2. 依「行政院暨所屬機關政府資料開放作業原則」，將各項業務、組織職責及服務措施等相關資訊主動並不定期公開於機關網頁。 3. 設置專人專責檢視機關網站資訊正確性，併請業務單位隨時維護網站資料，避免資訊錯誤、過期或超連結無效的情形產生。 建置機關無障礙網站，適時取得機關認證標章。
	<p>(二)機關網站或網頁設計應符合國際評比。網站(頁)資訊檢索應規劃提供多樣性檢索方式；並遵循相關規範標示電子資料，提供分類檢索服務。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 資訊連結標題應與內容一致，所有資料的網站(頁)超連結皆有效且正確，引用他人資料有標明來源出處或版權，並提供連結。 2. 機關訂定網站(頁)資料定期更新規定(含標準作業程序)，並據以執行。1.機關網站資訊包括公告、法令、電子表單、施政計畫、機關活動、新聞等。 3. 本所網站首頁更新與版面配置，醒目標語、美觀與詳盡內容力求符合使用者需求，提供以關鍵字、訊息日期查詢方式之分類檢索網頁資料功能，方便使用者更快速瀏覽、查詢資料及使

		<p>用網站服務。</p> <p>A. 檢索方式包括：關鍵字、全文、交叉、站內、分類檢索及其他方式。</p> <p>B. 提供檢索功能說明、檢索功能使用範例。</p> <p>機關網站(頁)首頁版面配置應符合民眾需求，方便瀏覽、查詢資料及使用網站各項服務。</p>
	(三)規劃建置多元化電子參與管道，如意見留言板、線上論壇、網路投票、網路民調等，簡化相關互動及操作方式，以提供民眾友善網路溝通環境。	建置網頁留言板、電子信箱、民意調查等資訊，提供民眾友善網路溝通環境。
	(四)廣續推動網站（線上）申辦業務及服務項目，提供完整申辦資訊及安全申辦認證，並規劃新增申辦項目，提高線上申辦使用率。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 推動各類業務線上申請，提供民眾多元申辦管道。 2. 機關申辦表單主動登錄至政府入口網提供民眾使用。
	(五)鼓勵建置跨機關資訊整合平台，提升政府資訊資源共享及使用效率。	建置跨機關資訊整合平台，設置單一主題專區，方便民眾利用行動載具，查詢或集中主題資訊。
五、創新服務方式，整合服務資源	(一)強調主動檢討，發掘服務遞送過程及提供方式之問題，運用法令與流程檢討再造、民間資源引進、資訊科技應用等有效率的工具，規	<ol style="list-style-type: none"> 1. 制訂內部創新提案機制，鼓勵落實創新服務。 2. 推動各類業務網路線上申辦管道，提供民眾便利服務。 3. 建置留言板、電子信箱等資訊服務，提供民眾建言的多元網路管道。 4. 培育各業務之志工服務，或與社區、民間團體

	劃創新性、整合性的措施以解決服務問題。	建立良好夥伴關係，齊同推動健康促進服務。
	(二)檢討現有為民服務工作廣度、深度，並主動協調整合性質重複或相關聯服務工作，針對民眾需求，重新規劃設計有創意之加值服務。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 辦理員工座談會，鼓勵員工踴躍提供創意服務建議，提升服務品質。 2. 網站設置電子參與，如留言板、電子信箱，提供民眾網路參與建言或接受民眾反映意見，併適時給予回復。 3. 推動業務服務線上申辦，提供民眾多元申請管道，免除路途奔波。
	(三)著眼於服務產出之目的與結果，力求有價值之創新服務型態與方式多元化，以較少的成本得到更好的服務品質，體現社會正義或公共價值。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提升服務滿意度，打造機關正面優質形象，創造正向社會影響價值。 2. 辦理機關/科室標竿學習，或是利用專案計畫分析執行效益，以降低人力、物力、時間等服務成本。
	(四)鼓勵機關勇於突破現行機關（單位）間之隔閡，從政府服務資源整合及共享角度出發，規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 檢討各類作業流程之妥適性，並予以適切的修正。 2. 參加跨機關會議，強化機關間溝通聯繫效益。

伍、考核與獎勵

- 一、依據「高雄市政府衛生局 105 年度提升服務品質執行計畫」，研擬本所 105 年提升為民服務品質執行工作計畫。
- 二、本所之 105 年提升為民服務品質工作計畫，於 3 月 20 日前完成報送，俟本市府審定後，主動將該計畫公開於機關網站或服務場所。

三、 依本市府訂定之「政府服務品質獎」敘獎原則，辦理相關人員敘獎事宜。