

工作要項	工作重點	承辦單位
<p>一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異性</p>	<p>(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。</p>	<p>3. 提升服務人員專業能力</p> <p>(1) 請同仁積極參加公務人力發展中心各項相關專業知能課程，以強化同仁專業知能。</p> <p>(2) 衛生所不定期辦理志工聯繫會，提升志工能力，共同推動社區健康服務。</p> <p>(3) 強化同仁對各項申辦案件的熟捻度及主動性，便利民眾諮詢，設置業務服務、申辦單一窗口受理民眾諮詢，解釋疑義，提供書表等服務，提升服務品質。</p> <p>(4) 採用自然人憑證、醫事人員憑證辦理線上資料查核比對申辦作業，提升電子認證比例。</p> <p>4. 檢討流程與作業方式依各項服務，建制標準作業流程，不定期檢討表單與各項作業流程，藉以簡化办理流程，提升作業順暢及效能。</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>1. 服務資訊公開透明</p> <p>於本所服務台及本所網站(頁)中，公告服務電話及各項服務項目流程與作業程序資訊，落實服務流程透明化。</p> <p>2. 便捷案件查詢管道</p> <p>每日排定值班人員為民服務，強化人員各項申辦案件處理知能，提升臨櫃或電話諮詢「正確性」、「一次完整告知」的專業能力，避免民眾多次洽詢多次申辦。</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. 服務設施合宜程度(營造友善節能洽公環境)</p> <p>(1) 洽公環境綠美化及持續維護明亮、整潔之無菸洽公場所，等候區候診椅舒適寬敞。</p> <p>(2) 設置申辦案件多功能服務櫃台，提供各種申辦書表、填寫範例、申辦須知、辦理時間等服務，加強民眾便捷服務管道。</p> <p>(3) 設置盥洗室、飲水機及無障礙設施(斜坡道、專用停車位、愛心鈴等)，定期檢測維護，提供舒適安全的洽公環境。</p> <p>(4) 設置服務項目雙語標示，讓洽公民眾方便辨識。</p>

工作要項		工作重點	承辦單位
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異性	<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)每年定期檢查各類硬體設施(AED、影印機、疫苗冰箱、飲水機、座椅、盥洗室等)，確保設施品質。</p> <p>2. 網站使用便利性</p> <p>(1)設立關鍵字查詢與熱門字眼查詢。</p> <p>(2)設立導覽列方便一覽無遺網站架構。</p> <p>(3)連結登革熱、長照相關衛教與資訊。</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)等網頁訊息，方便民眾快速查詢，瀏覽網站相關資訊。隨時確認更新機關網站資訊內容，加強機關網站連結，提升政府資訊流通共享。</p> <p>3. 服務行為友善性</p> <p>(1)安排衛生所保健志工協助各項衛生保健相關服務。</p> <p>(2)檢核服務行為友善性</p> <p>A. 內部不定時檢討改善。</p> <p>B. 外部檢核電話禮儀皆為優等。</p> <p>(3)民眾臨櫃，皆有櫃台人員親切服務</p>	<p>資管</p> <p>全體</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>1. 鼓勵創新研究</p> <p>鼓勵同仁多參與創新及研究。</p> <p>2. 進行標竿學習</p> <p>(1)鼓勵同仁多向優異他機關學習並給予公假。</p> <p>(2)鼓勵同仁多參與市府舉辦課程，以增進職能。</p>	<p>全體</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>1. 提供民眾參與多元管道</p> <p>建置民眾參與多元管道，提供內部網站暨電子信箱及民眾意見箱途徑之服務，提供民眾參與公共事務機會。</p> <p>2. 與里長異業結盟，協助資訊傳達各里民。</p>	<p>全體</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>1. 建立多元調查管道：建立多元管道，提供內部網暨電子信箱及民眾意見箱途徑之服務。</p> <p>2. 輿情回應機制</p> <p>(1)本所網站設置相關連結(衛生局)，以供民眾主動了解政策辯護或更正不實內容，導正社會視聽。</p> <p>(2)依據「人民陳情(諮詢、申訴)案件處理標準作業流程」、「人民陳情-市長信箱第二次陳情案標準作業流程」，依循辦理。</p> <p>3. 定期更新網頁 FAQ</p> <p>(1)彙集整理民眾經常詢問的案件，撰編為「常見問題集」(FAQ)，並置於機關網站供民眾參閱。</p> <p>(2)不定期依陳情案件，檢討研提改進建議，提供業務改進之參考。</p>	<p>總務室 (資管)</p> <p>總務室 (資管)</p> <p>全體</p> <p>全體</p> <p>全體</p>
	<p>(三)依據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>設計滿意度調查</p> <p>辦理各項健康促進活動(癌篩、心理健康等)進行民眾滿意度調查，藉由民眾反映之問題作為改善參考。</p>	<p>全體</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. 建置網站民眾電子留言板、意見信箱、專線電話，臨櫃等申訴建言，諮詢之多元管道。</p> <p>2. 依據「人民陳情(諮詢、申訴)案件處理標準作業流程」、「人民陳情-市長信箱第二次陳情案標準作業流程」，依循辦理。</p>	<p>全體</p>
<p>三、便捷民眾服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度。</p>	<p>(一)擴大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>單一窗口整合服務</p> <p>1. 以民眾服務需求建置申辦業務為單一窗口作業，迅速完成民眾申辦案件流程，提供民眾「一處收件、全程服務」，以減少民眾奔波之苦</p> <p>2. 申請行政相驗，24小時不打烊「一通電話服務到家」由值班人員代為洽詢醫師到宅相驗。</p>	<p>全體</p>

工作要項	工作重點	承辦單位
三、便捷民眾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。	1. 建置服務項目連結「衛生福利部」、「烏松區公所」、「高雄市政府衛生局」等網站，方便民眾查詢使用。 2. 本所網頁設置各類衛生專區(例如:健康促進、疾病防治)等，提供衛生保健相關資訊。
	(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. 運用市府跨機關便民服務平台 (1)依據「政府資訊公開法」主動公開相關資訊於機關網業，對外提供 PDF 格式之文件。 (2)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)、最新活動簡訊等網業訊息，方便民眾快速查詢，瀏覽網站相關資訊。 2. 提升電子認證使用率 (1)全面採用自然人憑證、醫事人員憑證辦理線上資料查核申辦作業，提升電子認證比例。 (2)推廣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。
	(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。	1. 多元網路參與管道開放 MAIL 信箱讓民眾留言 2. 網站連結 (1)建置服務項目連結「衛生福利」、「烏松區公所」、「高雄市政府衛生局」等網站，方便民眾查詢使用。 (2)網站連結局端食品安全宣導專區，提供民眾查詢相關食品衛生資訊。 (3)網站設立傳染病相關資訊與連結，給予民眾最正確的防疫訊息。 3. 推廣在地化健康服務網，結合商家、區里辦公室、機關、學校等場合活動，推行健康促進服務。

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	1. 服務對象屬性差異，提供適性服務 (1)提供弱勢族群適性服務 結合社區資源對經濟弱勢族群推動辦理胸部 X 光巡檢活動及癌症篩檢設站服務。 (2)對無健保民眾提供免費癌症篩檢服務。 (3)提供中低數入者醫療門診費用補助申請。 2. 專人全程服務 (1)設置通譯員對新住民提供預防注射及婦幼衛生相關知識。 (2)提供行動不便長者，於流感疫苗接種期間，提供到宅施打流感疫苗接種服務。 (3)對長者、婦女及學生等不同族群特性設計食品安全宣導主題與方式，推廣辦理食品中毒預防、安全外食等食品安全衛教宣導。	一組 二組 一組
	(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。	1. 結合本所、志工、社區活動據點等資源，利用活動參與宣導講座、利用社區公佈欄、跑馬燈等工具，做紅布條懸掛及廣泛傳達衛生服務訊息，提升民眾對衛生保健的重視及覺知。 2. 推廣癌症健康篩檢便利網，結合社區里辦公室、機關、學校等場合活動推行健康促進活動。 3. 提供食品業者登錄及加水站申請等就近性服務。	一組 二組稽查
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：由資訊人員維護網站資料，以程式檢查網站連結的有效性與正確性，避免資訊錯誤、過期或超連結無效的情形產生。 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. 定時檢查網頁連結正確性，以供民眾參閱使用。 4. 本所網站資訊對民眾完全開放，可自由取用，並附有各種開放格式。	總務室 (資管)

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	(二)促進民眾運用實體或網絡等多方管道參與決策制定，強化政策溝通及對話交流。	1. 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推廣活動、文宣發放、講座等多元管道活動，廣邀民眾面對面參與。 2. 結合社區資源，規畫辦理社區用藥安全講座，推動社區民眾參與用藥安全宣導。	一組
	(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. 精實內部作業 (1)依人員分層負責，檢討及簡化各項相關行政作業。 (2)訂立各業務執掌表，明訂各業務承辦、落實職務代理人制度，便捷快速洽問解決相關問題。 2. 導入智慧化管理：本所網頁提供民眾不限場域、時間的查詢服務。	全體 總務室 (資管)
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。	1. 持續配合市府政策協助宣導「65歲以上老人免費裝置假牙」，藉以提升民眾生活品質。 2. 監錄有關違規食品廣告、化妝品、藥物等內容，涉及誇大不實，宣稱療效等，為民眾健康把關。 3. 輔導餐飲業者申請優良餐飲業者分級暨食品業者衛生自主管理標章認證，以減少食安問題或食物中毒等案件。 4. 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、機關、學校等場合活動，推行健康促進服務。	一組、二組
	(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	1. 建立社區夥伴關係及整合本市公私立醫療院所，推動子宮抹片檢查、乳房攝影檢查、糞便潛血檢查、口腔黏膜檢查篩檢及流感疫苗施打等公共服務措施。 2. 透過跨機關區公所及清潔隊整合方式，資訊交流運用〈line〉群組，減化相關作業流程。 3. 今年度 covid19 疫苗施打站，配合政府配理。	一組

工作要項		工作重點	承辦單位
六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	(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。	<p>外部效益</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 結合慈善會及社區廟宇辦理轄區內弱勢團體衛教活動，發放物質（白米），提高民眾參與篩檢意願，創造投入成本與產出效益間的合理性。 2. 持續配合市府政策協助宣導「65歲以上老人免費裝置假牙」，以提升民眾生活品質。 3. 運用家訪及電訪方式，提供癌症篩檢確診個案及家屬相關衛教資訊〈關懷包：內含衛教單張及小手冊〉，陪伴面對診斷、治療及照護等相關資訊不足的擔憂，支持後續治療的照護。 4. 輔導餐飲業者申請優良餐飲業者分級暨食品業者衛生自主管理標章認證，以減少食安問題或食物中毒等案件。 <p>內部效益</p> <p>職員可隨時向首長報告職務或工作流程之不便性，以適時輔導改進。</p>	一組、二組

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

本所自行管理考核，隨時檢討改進服務品質。

三、年度查核年度查核

本所於114年1月依權責提出提升服務成果報告(市府規範格式)，彙送衛生局備查。

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。行補充規定。