

高雄市仁武區衛生所115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」及「高雄市政府衛生局提升服務執行計畫」辦理。

貳、計畫目標:

- 一、積極整合社區與民間醫療保健資源，發展適性的正確服務。
- 二、落實福利政策，關懷弱勢族群，提供民眾有感的優質服務。

參、實施對象:本所各負責人員

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。	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。	企劃
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	(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。	1. 服務及時一致性 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，如：醫政、藥政、食品、身心障礙者醫療輔具、調閱檔案等申辦業務供民眾參閱。 2. 提升服務人員專業能力 (1)注重服務人員專業，薦送同仁參加各類專業知能課程，提升人員專業能力。 (2)對於民眾臨櫃或電話諮詢，一次完整告知精確服務。	各業務承辦 資訊 企劃 總務

工作要項	工作重點	業務單位
	3. 檢討流程與作業方式不定期於所務會議檢視各申辦業務服務之流程及作業方式是否妥適，透過討論後予以修正並執行。	
	(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>1. 申辦服務資訊公開透明</p> <p>(1)於本所網站提供各項業務表單下載、公開資訊、活動花絮、最新消息、熱門主題、健康專區、便民服務(提供表單下載、服務項目、問卷調查等連結)供民眾易讀、易懂、易用的服務申辦資訊。</p> <p>(2)一樓設置高齡友善服務台、結合輔英科技大學實習生引導、於明顯處設立告示牌等方式，清楚規劃服務動線，提升洽公民眾便利性。</p> <p>2. 服務即時、一致性</p> <p>民眾申辦案件訂定辦理期限，逾限案件應主動告知申請人逾期原因、辦理現況、預計完成時間。</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>1. 建置合宜的服務環境</p> <p>(1)營造友善節能洽公環境，進行環境美(綠)化、無障礙設施(斜坡道、身心障礙專用盥洗室等)。</p> <p>(2)設置各項行政措施及設備，包括愛心鈴、飲水機、輪椅、血壓機測量服務等每月均定期檢視實體服務環境，並妥</p>

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>適維護保養廁所內亦提供洗手皂、衛生紙及掛勾等服務，提供民眾舒適安全的洽公環境。</p> <p>2. 建置網站使用便利性</p> <p>(1)建置網路意見信箱、最新消息、網路問卷調查等多元公眾參與管道，並簡化相關互動及操作方式，以提供民眾友善網路溝通環境。</p> <p>(2)版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。</p> <p>(3)提供多元及便利的資訊檢索服務。</p> <p>(4)確保網站網頁內容的正確性及有效連結。</p> <p>(5)通過無障礙網站標章認證。</p> <p>(6)匯集相關服務於熱門主題(例：登革熱防治專區、流感專區等網站)，提高使用便捷性,吸引民眾進入網站瀏覽。</p> <p>3.提升服務人員專業能力及行為友善質量</p> <p>(1)服務台設置服務人員(或替代役)提供民眾臨櫃洽公諮詢及主動引導服務。</p> <p>(2)依據「高雄市政府衛生局115年電話禮貌測試計畫」於每月所務會議會中加強宣導同仁電話禮貌應對方式並針對人員服務禮儀方面當月遇到的狀況提出檢討改善。</p> <p>(3)依據衛生局電話禮貌測試表，統計分析本所電話禮貌缺失或獎勵。</p>	
	(四)因應業務屬性及服務特性差異，	1.鼓勵創新研究。 鼓勵同仁與他機關業務

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。</p>	<p>承辦人交流，有鑑於各機關業務相似，作業方式卻各有特色。藉此方式截長補短汲取他所之優良做法，以提升本所服務品質。</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。1</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>(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>1.善用異業結盟、專案委外 (1)善用本所網頁活動花絮、便民服務迅速傳達衛生服務訊息。 (2)運用多元傳播媒體包含有線電視系統資源、跑馬燈、紅布條、公佈欄等廣泛傳遞衛生服務訊息。 (3)結合仁大工業區、里活動中心、政府機關、學校等場合活動，提升各類健康促進活動的曝光度。</p> <p>1.建置網路意見信箱、最新消息、網路問卷調查等多元公眾參與管道，並簡化相關互動及操作方式，以提供民眾友善網路溝通環境。 2.依人民陳情案件來源別、業務類別、月份案件數等面向進行統計分析，作為年度服務滿意度之參考。 3.彙集整理民眾經常詢問的案件，撰編為「常見問題集」，並置於本所網站供民眾參閱。</p> <p>1.辦理本所民眾滿意度調查，藉由民眾反映之問題以為改善參考。 2.辦理各業務衛教宣導活動之課後評值問卷表瞭解民眾對活動的認知程度。</p>

工作要項	工作重點	業務單位
	(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建置留言板、所長信箱、臨櫃、市府1999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，依限回覆民眾案件辦理查察。 3. 訂定「人民陳情諮詢、申訴案件處理標準作業流程」，提供本所人員依循辦理。
三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	(一)擴大單一窗口業務涵蓋範疇，減除申辦案件所需檢附之書表謄本，提高業務申辦便捷度。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 以民眾服務需求建置臨櫃申辦業務服務。 2. 機關網頁提供各種申辦書表、辦理時間、申請表單下載等服務，強化民眾網路應用、增加便捷的電子化服務管道，提升便民及減紙節能之效能。
三、便捷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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建置服務項目連結「市府全球資訊網」、「高雄市政府衛生局」、「健康專區」、Facebook等網站，提供民眾多元申請查詢管道。 2. 本所網頁設置各類衛生專區,例如:登革熱資訊專區、食品衛生專區、預防接種專區、流感專區,提供衛生保健最新消息、機關活動花絮、衛教宣導等相關資訊。
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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 政府資訊資源共用共享配合衛生局建置食品安全、防疫整合、優生保健等跨機關資訊整合平台，方便民眾網上查詢。 2. 提升電子認證使用率，減除申辦案件需檢附之書表謄本。 <p>(1)各項業務相關資訊管理系統全面採用自然人</p>

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>憑證或醫事人員憑證辦理網上資料審查或上傳作業，以提升電子認證比例。</p> <p>(2)輔導已登錄食品業者申報確認登錄內容期間，由「每年七月」調整為「每年」於食品藥物業者登錄平台(非登不可)完成再確認，以兼顧年度確認之管理目的及契合業者之營運實況，提供民眾正確資訊。並針對有營業登記之食品業者完成食品登錄。</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>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 加強服務行銷運用網站行銷服務。 2. 優化服務針對特殊個案到府訪視或電話關懷:如自殺、肺結核防治、精神個案關懷等,另外配合公所協助民眾平時做好孳生源清除等，以降低疾病發生率或疫情的蔓延。
<p>四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用 (服務零落)</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，降低其取得服務的成本。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 主動服務配合115年衛生局各項業務目標,關鍵成果考量機關任務、服務對象屬性、資源可運用程度後，達成服務目標。 2. 在地化服務設有長照專員專門服務辦公室，針對轄區新舊案持續開案及複評申請等，提供全方位整合性服務。 3. 專人全程服務 <ol style="list-style-type: none"> (1)提供長者衰弱篩檢，並對高齡者設計合宜的健康促進活動及相關服務轉介。 (2)安排到府訪視服務方式如：婦幼、肺結核、精神個案、自殺等。

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>(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。</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>1.善用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。</p> <p>(1)結合地區級以上醫院，於住家附近或上班地（職場）辦理癌症篩檢不必跑醫院或診所就可輕鬆檢查。</p> <p>(2)提供食品業者登錄及加水站申辦事項。</p> <p>(3)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，利用社區公布欄、跑馬燈等工具廣泛宣傳衛生服務資訊，提升民眾對衛生保健的重視及覺知。</p> <p>2.服務可近性 長期照顧專員進駐於本所，就近提供民眾長照服務。</p> <p>持續發展數位服務，並輔以撥打市話、行動電話以及行動電話簡訊、郵政通信，再加上到宅服務等替代服務管道以達增加服務涵蓋率。</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.設置專人專責維護網站資料，定期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</p> <p>各業務承辦 人事 會計 資訊 企劃</p>

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>的情形產生。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p>	
<p>六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務</p>	<p>(一)主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。</p> <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>本區災害應變團隊由區公所、消防、電力公司、自來水公司及本所等組成，當災害發生如颱風、地震或其他災害應啟動之作為（通訊軟體 line 群組）俾利快速訊息傳達及工作執行。</p> <p>1. 結合醫院以電話邀約及協助民眾預約方式提供子宮頸抹片檢查、乳房攝影檢查、糞便潛血檢查、口腔黏膜檢查之服務，提供民眾便利、彈性服務。</p> <p>2. 設有長照專員專辦業務窗口，便利民眾電話查詢，申請案件辦理進度。</p> <p>各業務承辦 長期照護</p>

工作要項	工作重點	業務單位	
	(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. 針對懷孕、哺乳或產後婦女辦理母乳支持團體相關講習課程。 2. 針對高齡長者提供相關健康資訊與輔具申請並與社區關懷據點結合辦理相關健康議題與技能訓練。 3. 配合市府政策協助宣導「65歲以上老人免費裝置假牙」，藉以提升生活品質。	
	(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。	1. 配合衛生局推動長照2.0服務在厝邊,提供民眾喘息服務、輔具服務及居家無障礙環境改善補助等，期能提升具長期照顧需求者與照顧者的生活品質。 2. 推動及鼓勵數位學習，運用網上學習平台，節省研習訓練人力資源成本，提升效益。	

伍、推動及管考

一、研提計畫

本機關於115年1月30日前提出提升服務工作計畫，並高雄市政府衛生局提升服務執行計畫函報高雄市政府。

二、平時查核

本機關平時各依權責自行管理考核，隨時檢討改進服務品質。

三、提報年度工作成果

本機關擬於115年2月提出提升服務成果報告，彙送高雄市政府衛生局查。

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。