

高雄市三民區衛生所 113 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、推動為民服務，落實專業、便民、高效率的公共服務。

二、提供友善網路服務，重視服務對象回饋及參與。

三、結合社會資源，開發創新服務措施，提升服務品質。

參、實施對象：本所第一組、第二組及總務室等單位全體同仁。

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。	一組 二組 總務室
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。	服務及時一致性 建立各項申辦案件標準作業流程，並公布於本所網站便民服務表單下載專區，提供醫政、藥政、食品衛生及預防接種等申辦業務供民眾參閱。	一組 二組
		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. 加強服務人員各項申辦案件的熟稔度及主動性，對於民眾臨櫃或電話諮詢，提供完整之精確服務。	一組 二組 總務室

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。	檢討流程與作業方式 適時檢討各項業務申辦案件作業流程、書表內容等適切性，推動減少行政核章數及書表減量的政策，使服務程序便捷化，提升便民效能。	一組 二組
	(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。	服務資訊公開透明 1. 於本所網站主動公開服務相關資訊，如服務項目、申辦流程、應備表件、聯繫窗口及處理期限等。 2. 彙集整理民眾經常詢問的問題，撰編「常見問題集」(FAQ)，併建置於機關網站，供民眾查閱。 3. 申辦案件多元查詢管道可以藉由電話、臨櫃、電子郵件、網路等方式；或以公文通知民眾案件辦理結果。	一組 二組
	(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	合宜的服務環境 1. 提供節能綠化及環保整潔之洽公場所。 2. 提供友善之服務設施，如改善哺集乳室空間、廁所基本設備維護等。 3. 定期檢查及維護各類設施	總務室

工作要項		工作重點	業務單位
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	服務環境。	(如飲水機、升降梯、發電機等)，以確保設施的安全及使用。 4. 不定期巡視本所設備及建築物，以提升洽公場域安全。	總務室
		網站使用便利性 1. 本所網頁提供多元及便利性的資訊檢索服務。 2. 確保網站有效連結內容並提供最新、正確及時訊息。 3. 設置重要連結專區，連結民眾關心問題方便搜尋相關資訊，如長照需求服務、癌症篩檢期程及肺癌篩檢綠色通道預約。	一組
		民眾臨櫃洽公的便利性 1. 1 樓設置服務台，推動志願服務之志工協助民眾臨櫃諮詢，並於明顯處設立告示牌利於民眾洽公服務。 2. 設置業務申辦單一窗口，提供專人服務解說，提供一次完整性服務。	一組 二組 總務室
		服務行為友善性 1. 依據「高雄市政府衛生局 113 年電話禮貌測試計畫」辦理教育訓練，要求同仁落實電話禮貌規範。 2. 接受衛生局電話禮貌測試，並依測試結果據以提出改善措施。	一組 二組 總務室

工作要項		工作重點	業務單位
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	(四)因應業務屬性、服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。	鼓勵服務創新 鼓勵同仁創新作為，因應業務屬性運用公私協力，提出創新服務。	一組 二組 總務室
		推動標竿學習 透過實地參訪觀摩、教育訓練或網路學習，學習績優機關為民服務作為。	一組 二組 總務室
二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	(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。	民眾參與服務設計 1. 透過辦理宣導活動、支持團體、座談會等多元管道，廣納民眾意見及需求。 2. 協同民間團體或透過公私協力、異業結盟等方式，推動有感的公共事務。	一組 二組
	(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。	建立輿情回應機制 1. 針對民眾意見、抱怨及新聞輿情，設有相關回應機制，妥善掌握回應時效。 2. 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。 3. 強化資訊管考系統，設置專人管考人民陳情案件辦理進度，嚴謹管控辦理時效。	二組
		更新常見問題集(FAQ) 透過民眾經常詢問的案件，彙整後更新「常見問題集」(FAQ)，併置於機關網站供民眾參閱。	一組 二組

工作要項		工作重點	業務單位
二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	(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。	分析數據 針對陳情案件進行統計分析，提供業務單位據以檢討改進，適切調整服務措施。	二組
	(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。	滿意度調查 1. 依據民眾滿意度調查結果進行統計，瞭解民眾對於服務的評價，據以改善既有措施。 2. 協助衛生局工作計畫實施，進行問卷調查，作為衛生政策執行之參考。	一組 二組
	(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	傾聽回應民眾意見 1. 對於線上即時服務系統陳情案件積極回應，解決民眾抱怨問題。 2. 建置所長信箱、「LINE」即時通訊軟體平台、電話、臨櫃及意見箱等多元建言管道，傾聽民眾意見積極回應。	一組 二組
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。	單一窗口整合服務 1. 建置申辦案件全功能服務櫃台，提供民眾收件、繳費、取件一櫃完成。 2. 推動行政流程減章或減少民眾申辦案件應檢附的書表謄本等紙本資料。	一組 二組

工作要項		工作重點	業務單位
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。	開發線上申辦服務 針對民眾需求開發線上服務及跨平台通用服務，減少民眾奔波，增加民眾使用意願。	一組 二組
	(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。	精進服務遞送過程及作法 1. 政府資訊資源共享，以跨單位、跨機關及中央政府資源共享之概念，提供全程一站式服務。 2. 推動跨單位、跨機關整合服務流程，提供民眾更為便捷之服務。	一組 二組
		提升電子認證使用，減除申辦案件需檢附之書表謄本。 1. 配合衛生局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。 2. 建置自然人憑證登錄主機，全面採用自然人憑證、醫事人員憑證辦理線上資料查核作業，提升電子認證比例。	一組 二組
	(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。	突破成長及優化服務 1. 運用本所優勢克服劣勢，考量服務對象屬性，運用資源達成服務目標。 2. 依據核心業務範疇內，設定服務目標，運用多元策略，提出更具特色、吸引力之服務措施。	一組 二組

工作要項		工作重點	業務單位
四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用(服務零落差)	(一)體認服務對象屬性差異，對特殊或弱勢族群務，提供適性服務，降低其取得服務的成本。	分眾適性(客製化)服務 1. 主動服務 針對特殊或弱勢族群，主動提供適性服務。 2. 在地化服務 因應本轄或業務之特性，整合服務民眾之需求，提供在地化、客製化之需求。 3. 專人全程服務 改變民眾各處洽辦業務的服務模式，進行內部協調整合，提供專人到點全程服務。	一組 二組 總務室
	(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。	搭配複合策略-延伸服務據點 1. 深入社區辦理健康檢查及癌症篩檢活動，提供民眾就近性及便捷性服務。 2. 規劃社區接種站，提供民眾就近接種公費疫苗服務，提升群體保護力。 3. 輔導基層診所，提供防疫、保健、防老提升健康餘命等全方位服務，利於民眾就近性獲得妥適健康照護。 4. 輔導民間團體於社區辦理健康促進活動，提供特殊族群適切之服務。	一組 二組

工作要項		工作重點	業務單位
四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用(服務零落差)	(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。	提供遠距服務 因應高齡化社會需求，推廣民眾善用手機 APP，使用「高雄市政府衛生局長照線上申請系統」申辦服務；另於本所網站設置長照服務需求表單填寫，由專人協助轉介評估。	一組
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。	服務資訊主動公開 1. 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 開放格式之文件。 2. 設置專人專責隨時維護網站資料有效性與正確性，避免資訊錯誤、過期或超連結無效。	一組
	(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。	建立市民參與管道 1. 機關網站建置「所長信箱」及「信箱處理規範」之各項業務申訴、檢舉、意見及諮詢服務專線，提供民眾建言管道，有效達到雙向溝通。 2. 透過辦理各項業務活動，開放民眾參與意見交流。	一組 二組
	(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。	精實內部作業 1. 明訂各業務承辦人執掌表，落實分層負責及職務代理人制度，推動創新服務。 2. 推動電子化線上簽核作業，力行減章、減紙與便民服務。	一組 二組 總務室

工作要項		工作重點	業務單位
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。	數位創新加值運用 運用數位創新策略及措施，促進資源有效利用。 1. 連結政府及民間巨量資料，公私協力解決民眾關切問題。 2. 民生攸關之政府申辦業務，推動整合跨機關業務流程，提供民眾線上便捷服務。	一組 二組
	(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。	運用線上服務系統 1. 配合衛生福利部醫事憑證管理中心辦理醫事人員及醫事機構 IC 卡憑證之線上申辦審核作業。 2. 本所提供「COVID-19 公費疫苗黃卡補發」服務，受理民眾新冠肺炎疫苗接種紀錄遺失補發服務。	一組 二組
	(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。	規劃社會關懷服務 因應地域特性與服務需求，提供在地化、客製化關懷服務，務實解決服務或公共問題；運用公私協力或結合民間資源，落實關懷服務。 1. 針對 6 歲以下公費疫苗多劑逾時未接種及高風險個案查訪追蹤發現未受妥善照顧或處於高風險情境之兒童，及早轉介社政體系介入處置。 2. 對於未成年孕產婦收案管理介入關懷及協助資源運用。	一組 二組

工作要項		工作重點	業務單位
六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	(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。	3. 針對新入籍之新住民予以關懷訪視；對於未曾潛伏結核感染及結核病確診之新住民提供 IGRA(丙型肝炎素檢驗)服務。 4. 針對弱勢族群，提供胸部 X 光巡檢服務，維護市民健康。 5. 配合市府政策宣導「65 歲以上老人免費裝置假牙」，提升長輩生活品質及口腔健康。	一組 二組
	(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。	服務永續 1. 推動及鼓勵數位學習，運用線上學習平台，節省研習訓練人力資源成本，提升效益。 2. 服務措施能持續運作，並可供其他機關標竿學習並具擴散效應。	一組 二組 總務室

伍、推動及管考：

一、研提計畫

本機關於113年度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

本所平時依權責應自行管理考核，隨時檢討改進服務品質，並接受衛生局之考核、訪查與輔導。

三、提報年度執行成果

本實施計畫業務單位應於當年度結束後，於次年 1 月提報年度執行成果送衛生局核備。

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。