

# 高雄市三民區第二衛生所 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暨高雄市政府衛生局提升服務執行計畫辦理。

## 貳、計畫目標

- 一、便捷服務遞送，確保效能與公平並重，發展適性的正確服務。
- 二、擴大社會參與，重視服務對象意見回饋，提供有感的優質服務。
- 三、開放政府治理，建立透明互信的合作環境，帶動創新的加值服務。

## 參、實施對象

本所全體同仁。

## 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。	各組室
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. 服務及時一致性並檢討流程 (1) 訂立各類業務之標準作業流程，公布於機關網站或服務場所，提供民眾申辦參閱。 (2) 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。 (3) 透過機關網站意見箱或公開各組室業務洽公電話，民眾可於上班日，便利民眾使用電話、電	各組室

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>(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。</p>	<p>子通訊等工具，洽問查詢案件辦理情形。</p> <p>(4)依各項服務，建置標準作業流程，盤點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>2. 提升服務人員專業能力</p> <p>(1)積極參與衛生局辦理各類專業知能之服務訓練，提升人員專業能力，培養服務親切主動性，強化服務深度。</p> <p>(2)加強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。為維持服務品質的一致性，適時檢覈服務人員專業及受理案件處理能力。</p> <p>(3)設置專責服務台，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。</p> <p>(4)服務能力與時俱進，透過多元管道(網路、研習、觀摩)持續學習，薦送人員參加各項溝通服務、專業知能等課程，或參加各項研討會，以培養人員溝通素質，強化專業知能，建立以顧客導向的服務。</p> <p>各組室</p>

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>(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。</p>	<p>(5)各項業務承辦人員熟知各項業務規範，並將推廣業務公告於值班服務台，相關規範制定成宣導單張，置於服務台以供民眾取閱，主動通知民眾申請案件之進度。</p> <p>3.簡政便民服務</p> <p>(1)採用自然人憑證、醫事人員憑證辦理線上資料查核比對作業，提升電子認證比例。</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>4.提升線上申辦服務項目</p> <p>(1)醫事憑證IC卡：受理線上申辦醫院、診所及藥局之醫事憑證IC卡，民眾臨櫃檢附相關資料，複審後資料線上傳送至醫事憑證管理中心網站，以執行後續發卡業務。</p> <p>(2)醫事人員報備支援：受理各類醫事人員醫事系統線上申辦報備支援。</p> <p>(3)食品業者登錄，業者可使用自然人或工商憑證進行登錄申請辦理。</p>

二組

二組

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>(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. 申辦服務資訊公開透明</p> <p>(1) 依「行政院暨所屬機關政府-資料開放作業原則」，本所網頁不定期公開各項業務、組織職責及服務措施等資訊。</p> <p>(2) 訂立各類業務之標準作業程序，張貼本所服務場所或網站，提供民眾申辦參閱。</p> <p>(3) 本所網站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），落實行政透明全民監督。</p> <p>(4) 承辦人員提供受理案件進度查詢，對特殊案件主動以電話、公文通知民眾案件辦理情形。</p> <p>(5) 廣推衛生局建置之線上申請作業(例如長期照護申請)或專人專辦業務窗口，便利民眾線上查詢或電話洽問申請案件之辦理進度，服務流程透明化。</p> <p>2. 提升外國人士及新住民服務</p> <p>(1) 設置雙語網站、辦公環境標示、多國語言衛教單張，運用同仁志工外語能力，協助翻譯及接待。</p>

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>(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>(2)衛生所提供越、印、泰、柬等多國新住民生育保健衛教單張，設置通譯員志工全程協助，滿足新住民生育保健服務。</p> <p>3. 申辦案件多元查詢管道</p> <p>(1)提供受理案件多元查詢管道，例如：現場、電話、網路、行動裝置，案件公告、電子看板、QR Code，善用衛生局建置之 QR code、APP、社群網站等資訊軟體，積極推動業務線上申辦，提供民眾多元申請查詢管道。</p> <p>(2)承辦人員提供受理案件進度查詢，讓民眾可以電話、簡訊、電子郵件..等方式，瞭解案件辦理結果。透過市民留言板、所長信箱，公開各組室業務洽公電話，便利民眾使用電話、電子通訊等工具，洽問案件辦理情形。</p> <p>4. 主動通知服務</p> <p>承辦人員於受理案件未能如期完成、有需補件等情事發生時，主動致電告知案件申請人申辦進度、辦理情形及未能如期完成原因、預計完成日期。</p>

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>1. 臨櫃主動引導服務</p> <p>(1) 設置多功能服務台、結合友善志工引導、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) 設置業務申辦單一窗口，提供專人解說的完善服務，迅速完成民眾申辦案件流程。</p> <p>(3) 各業務窗口及本所網站，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>(4) 辦理各類專業知能或服務訓練，提升人員的專業能力，培養主動服務的親切性。</p> <p>2. 檢覆服務行為友善性</p> <p>(1) 依據「高雄市政府衛生局113年電話禮貌測試計畫」，要求所內同仁注重電話服務禮貌態度及品質。</p> <p>(2) 依據電話禮貌測試結果，分析本所電話禮貌缺失提出改善措施。</p> <p>(3) 辦理服務滿意調查，對服務滿意度查進行分析，並提出改善方案，</p>

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>據以改善。</p> <p>3.服務設施合宜程度</p> <p>(1)設置志工導引、專人業務解說及電話轉接之多功能服務台。</p> <p>(2)設置服務櫃台、洽公桌椅、盥洗室、自動血壓測量器、無障礙設施斜坡道、身心障礙專用盥洗室、愛心鈴等設施，定期檢測維護，提供舒適安全辦公環境。</p> <p>(3)設置服務項目雙語標示，方向引導等告牌服務，讓洽公民眾方便辨識。</p> <p>(4)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，加強民眾網路應用服務，增加便捷的電子化服務管道。</p> <p>(5)進行環境美化，提供洽公民眾舒適整潔安全、具特色的洽公場所。</p> <p>(6)定期檢視及維護各類設施，以確保安全及使用。</p>
	<p>(四)因應業務屬性及服務特性差異，汲取創新趨勢，</p>	<p>1.強化科技運用能力</p> <p>(1)運用衛生局建構之 APP、QR code、Fb、Line 等軟體，提供免費上網服</p>

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>投入品質改善，發展優質服務。</p>	<p>務，讓民眾在家或到所洽公，便利下載相關知識。</p> <p>2. 鼓勵創新研究</p> <p>(1) 依「高雄市政府衛生局暨所屬機關研究發展獎勵要點」規定，鼓勵人員從事研究、踴躍創新提案；如獲選績優，依案辦理獎勵。</p> <p>3. 鼓勵標竿學習</p> <p>鼓勵同仁參加學術研討會，藉以標竿學習提升專業能力。</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. 民眾意見反映管道設置：建置民眾多元管道，包括：電子郵件信箱、電話申訴專線、為民服務意見箱、各項問卷調查、里鄰長工作會報、市長信箱、社區關鍵人物訪談、本所網站、本所臉書專頁，並即時予以回應。</p> <p>2. 參酌人民陳情案件民眾建言，改善衛生服務方針。</p> <p>3. 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。</p> <p>4. 建置本轄區登革熱、預防注射、流感疫苗、醫療院所等群組 Line 即時通訊軟體，遞送最新服務方案及</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>訊息，提供符合民眾需求的服務。</p> <p>5.善用群眾社會資源</p> <p>(1)結合本市各局處、公會、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>(2)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、政府機關、學校等場合活動，推行健康促進服務。</p> <p>(3)運用衛生局建構各類業務之 APP、QR code、Fb、Line 等網路行銷軟體，傳遞衛生服務資訊，方便民眾獲取資訊。</p> <p>(4)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>(5)利用轄區在地資源，結合各里、醫療院所、關懷據點、社區發展協會規劃之公益活動與社區執行衛生教育宣導。</p>	<p>各組室</p>
	<p>(二)善用各類意見調查工具與機制，</p>	<p>1.建立輿情回應機制</p> <p>(1)依據「高雄市政府衛生</p>	<p>一、二組</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>蒐集民眾對服務的需求或建議，適予調整服務措施。</p> <p>局新聞發布作業流程」、「高雄市政府衛生局接受媒體採訪通報標準作業流程」，快速利用媒體回應各類輿情。</p> <p>(2) 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。</p> <p>(3) 加強新聞媒體溝通聯繫，依據衛生局新聞發言及發布機制，適時注意媒體對機關服務反應，作為日後改進之參考。</p> <p>(4) 針對民眾意見、抱怨及新聞輿情，設有相關回應機制，採隨到隨辦制度，妥善掌握回應時效。</p> <p>2. 更新常見問題集 (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) 定期分析統計機關陳情案件，綜合檢討研提改進建議，提供業務改進之參考。</p> <p>3. 服務大數據分析</p>	<p>二組(資訊)</p> <p>一組(研考)</p> <p>各組室</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>(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>依人民陳情案件來源、業務類別、回覆時限等面向進行統計分析，作為年度工作計畫擬訂之參考。</p> <p>各組室</p>
	<p>(三)依據業務服務特性辦理專案滿意度調查，瞭解民眾對服務的看法，並據以檢討改善既有措施。</p>	<p>服務滿意度調查</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 辦理各項健康促進活動進行民眾滿意度調查，藉由民眾反映之問題作為改善參考。</li> <li>2. 辦理申辦業務之民眾滿意度調查，列入業務檢討改善之依據。</li> <li>3. 針對滿意度調查分析，於本所相關會議提列業務研討，促使業務順利推行，以為問題改善作為。</li> </ol> <p>一、二組</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>傾聽回應民眾意見</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 強化機關陳情管道、線上即時陳情服務系統功能及Fb 社群意見，有效處理民眾陳情、抱怨問題。</li> <li>2. 建立輿情回應機制，對民眾陳情(含社群、輿情)意見回應，研訂標準作業流程，並掌握回應時效。</li> <li>3. 完備民眾意見後續追蹤處理機制，例如滿意度調查、趨勢分析及檢討改善服務情形，進而產出新的服務措施。</li> </ol> <p>各組室</p>

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	(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。	全功能化單一窗口整合服務 (1)以民眾服務需求建置臨櫃單一窗口整合服務。 (2)設置申辦案件多功能服務櫃檯，收件、繳費、取件一櫃完成。
	(二)衡酌實際需求，開發線上申辦服務，增加民眾使用意願。	線上申辦服務 (1)開發線上申辦或跨平台通用服務：衡酌民眾實際需要，提供線上申辦，或跨平台通用服務（即可透過各式行動載具閱覽及使用），取代民眾奔波。 (2)擴充行動化主題服務網頁，連結市政府、衛生局、「衛生福利部-健康管理署、食品藥物管理署、醫事系統入口網」、「中央健保署-分級醫政策專區」…等業務相關網站，供民眾查詢相關資料。
	(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. 跨機關整合 強化各機關橫向聯繫及垂直服務整合，持續與高醫、佑康、愛汝、聯合、馨蕙馨、健新等院所，合作單一窗口服務轉介乳房攝影檢查，開放週一至週五上、下午提供本轄婦女篩檢服務，同時提供大腸癌篩檢及子宮頸抹片整合

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>(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>服務。透過與本所作業流程的串接，依約定時段即可提供全程整合服務，節省掛號、門診等候程序及時間。</p> <p>2. 提供民眾整合性服務，精神病個案強制就醫及登革熱疫情發生時，由衛生所透過跨單位合作，與警政單位、消防隊、區公所、清潔隊合作，保護民眾安全及提供健康環境。</p> <p>3. 推廣食品業者全面使用自然人憑證或工商憑證辦理平台登錄。</p> <p>一組</p> <p>二組</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. 運用志工 call out 服務及透過公私協力，與高醫、佑康、愛汝、聯合、馨蕙馨等院所，合作單一窗口乳房攝影檢查轉介服務，事先完成預約掛號，至院所免等待縮短民眾等候時間。</p> <p>2. 廣推衛生局建置「高雄市登革熱民眾即時通」手機APP，提供里長及里民隨時查詢所在地的疫情資訊，疾病症狀、就醫資訊及預防方式等最新衛教宣導資訊。</p> <p>一組</p> <p>一組</p>

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	(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. 社區賦權 (1) 透過轄區地區級醫院資源，由醫院自行辦理社區癌症篩檢，服務由被動化主動，深入社區，提供民眾適性、便利服務。 2. 提供民眾申辦食品業者登錄及長照、身心障礙協助申請輔具，減少民眾往返衛生局路途遙遠。 3. 結合廟宇發放物資，辦理弱勢族群、糖尿病患者及65歲以上長者『X光檢查』，主動發現結核病個案。 4. 結合轄區老人照護機構，定期針對住民進行『肺結核七分篩檢』，以早期發現潛伏個案。
	(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. 服務可近性 (1) 配合衛生局申辦高齡友善照護機構認證、提供長者衰弱評估，針對高齡者設計合宜的健康促進活動及相關服務轉介。 (2) 長期照顧專員進駐於本所，就近提供民眾長照服務。
	(三)考量服務對象數位落差，發展網路服務或輔以其他方式，提供可代的服務管道。	1. 於轄區推動健康照護服務社區據點，提供長者量測血壓，有異常個管師會提醒及衛教，必要時協助轉介就醫。

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	(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。	2. 推動長照線上服務，提供遠距離市民手機線上申請之服務。 3. 建置跨機關資訊整合平台，便利民眾快速資訊查詢及行動載具。 一組 一、二組
五、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 (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)定期檢查網站連結有效性，即時更新網頁資料。 各組室 二組(資訊)
	(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. 建置網頁意見信箱、所長信箱及本所臉書專頁等資訊，提供民眾參與市政的管道。 2. 結合本區醫療院所、各里辦公室及社區資源，規劃辦理社區用藥安全講座、藥物、化粧品廣告管理及相關法規宣導講習活動，推動社區民眾參與用藥安全宣導活動。 3. 參與結合企業或機關、團體、學校、社區活動，依不同服務對象辦理各項疾病防治及健康促進之推廣活動、文宣發放、說明會、講座等多元管道活動，廣邀民眾面對面參與。 一、二組 一、二組 各組室



工作要項	工作重點	業務單位
<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。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>遞衛生服務資訊，方便民眾獲取資訊。</p> <p>4. 多元管道蒐集民眾意見，不定期分析統計反映之問題，作為制訂衛生施政計畫參考。</p> <p>5. 本所針對長者需求特性，設有單一窗口綜合服務專區、高齡友善服務專區及諮商會談區，備有穩固舒適的博愛座椅、視聽覺之多元的溝通輔具，包括老花眼鏡、放大鏡等物品為長者提供專屬服務，並運用本所硬體電腦以彩色圖示方式，向長者說明與衛教或資料填寫等，或以提供圖示等相關說明圖及單張，讓長者及家屬了解目前衛生所推行之各項高齡友善健康照護服務。</p> <p>6. 本所針對長者簡化行政流程，為了因應長者的特殊需求，例如配合教育程度較低或有認知異常的長者，將複雜的行政流程簡化，以免造成長者的困擾。</p> <p>7. 規劃社會關懷服務，長者至本所時，依據不同年齡、性別、病徵或健康需求，提供長者跌倒預防、失智症預防、衰弱評估、心理健康促進、長期照顧</p>

工作要項	工作重點	業務單位
<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。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>申請、醫療輔具申請、肺結核都治說明、愛滋免費篩檢、四癌陽性個案轉介追蹤等項目進行評估。</p> <p>8. 為提升社區長者健康服務需求，本所結合社區關懷據點、社區發展協會，針對社區長者及家屬辦理多元健康促進活動，幫助長者了解健康體能、健康飲食、健康篩檢及失智症預防的重要性。</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>1. 善用線上服務系統</p> <p>(1) 推廣衛生局建置之線上申請作業(如長期照護服務申請)或專人專辦業務窗口，便利民眾線上查詢或電話洽問申請案件辦理進度。</p> <p>(2) 食品業者登錄，業者可使用自然人或工商憑證進行登錄申請辦理。</p> <p>2. 運用雲端服務</p> <p>(1) 運用『高雄市登革熱民眾即時通』手機 APP，快速傳遞資訊及政令，便利民眾即時查詢所需資訊。</p> <p>(2) 本所網站提供民眾不限場域、時間、實體設施的查詢服務。</p> <p>(3) 雲端都治由都治關懷員以行動載具搭配 APP 軟體，視訊目睹服藥，對</p>

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	(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	象須符合疾管署雲端都治政策規劃之服藥對象。
	(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. 規劃社會關懷服務 (1)因應地域特性與服務需求，提供在地化、客製化關懷服務，並運用公私協力或結合民間資源，落實關懷服務。 (2)配合衛生局推展長照服務「出院返家、安心在家-長期照顧從高雄出發」。
	(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. 服務持續性及擴散性 (1)服務措施能持續運作，並轉化為本所例行性服務項目並可供其他機關標竿學習並具擴散效應。

#### 伍、推動及管考：

##### 一、研提計畫

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

機關平時依權責自行管理考核，隨時檢討改進服務品質。

##### 三、年度查核

機關於 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。