

高雄市小港區衛生所提升服務工作計畫

壹、計畫依據

高雄市政府衛生局 111 年 3 月 1 日高市衛企字第 11132011300 號函頒「高雄市政府衛生局 111 年提升服務執行計畫」辦理。

貳、計畫目標

- 一、落實提升服務精神，發展適性的正確服務。
- 二、重視民意回饋及參與，提供有感的優質服務。

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」	訂定本所年度提升服務工作計畫，具體規劃為民服務工作。	訂定本所提升服務工作計畫提送市府備查，並公佈於本所網站。	研考承辦人
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 訂定與民眾申辦業務等標準作業流程及處理期限，登載於本所網站表單下載區提供民眾參閱。 (https://sig.kcg.gov.tw/) 2. 提升服務人員專業能力 (1) 注重服務人員專業積極薦送同仁參加衛生局、公務人力發展中心各項相關專業知能課程，以強化本所同仁專業知能。 (2) 對於民眾臨櫃或電話諮詢，一次完整告知精確服務。 3. 檢討流程與作業方式 辦理內部控制與稽核作業檢查、盤點、檢討各項作業流程及申請表單。	全體同仁

工作要項	工作重點	業務單位
<p>一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化</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 (1)於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）。 2. 提供申辦案件多元化查詢管道 (1) 提供民眾長期照顧申請資訊網址 QR Code 提供線上申請服務，及可查詢申辦進度。 (2)可電話或臨櫃洽詢服務人員詢問處理進度。</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. 服務設施合宜程度及營造友善節能洽公環境 (1)提供節能綠化的洽公環境 (2)設置相關「申辦業務」告示牌，人員協助引導申請人至正確櫃台完成申辦程序，提供申辦書表和填寫範例。 (3)提供服務櫃台、化妝室、哺集乳室、無障礙設施（斜坡道、電梯、身障專用停車位、身心障礙專用盥洗室等）。 (4)辦公空間及人員識別證有雙語標示，便利外國人士洽公辨識。 (5)定期檢視及維護各類設施，以確保安全及使用</p>

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	(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>2. 網站使用便利性</p> <p>(1)機關網站應以使用者為導向設計，方便民眾進入網站。</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)網站網頁應以中、英文或多語呈現，並確保網站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)匯集相關服務於主題網頁(例：癌症健康篩檢便利網、長期照護服務網等)，提高使用便捷性。</p>	第二組
		<p>3. 服務行為友善性</p> <p>(1)服務台設置志工提供民眾臨櫃洽公諮詢及主動引導服務。</p>	全體同仁
		<p>(2)檢覈服務行為友善性接受衛生局及市府電話禮貌測試，並依測試結果據以改善。</p>	研考承辦人
	(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，	<p>1. 鼓勵創新研究</p> <p>鼓勵同仁依據「高雄市政府市政創新提案評審獎勵要點」及「高雄市政府衛</p>	全體同仁

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	發展優質服務。	衛生局暨所屬機關研究發展」積極提案及進行研究計畫。 2 進行標竿學習 藉由參與「金檔獎、高齡友善環境認證」等各種評獎，達自我躍升之效能。	
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。	參與式服務 1. 提供民眾參與多元管道 透過本所網站、臨櫃、座談會等方式，運用多元管道導入民眾意見。 2. 邀請民眾共同參與服務設計 利用轄區在地資源，結合各里活動與社區活動執行衛教宣導。	全體同仁
	(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。	1. 建立多元調查管道，蒐集民眾意見。 運用市府線上即時服務系統、本所所長信箱、本所電話及臨櫃蒐集民眾意見。 2. 設置相關回應機制，對民眾相關需求或建議事項、新聞輿論立即予以處理。	研考承辦人
		3. 蒐集常見問題 蒐集民眾經常詢問的案 件，整理後回饋轉化為「常見問題集」置於本所網站供民眾參閱。	全體同仁

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>4. 服務大數據分析 依據陳情案件進行相關數據統計分析，做為未來改善之參考。</p>	<p>研考承辦人</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>服務滿意度調查 1. 辦理各項健康促進活動場合，瞭解民眾對服務的看法，必要時並針對缺失確實檢討改進。 2. 於本所一樓設置意見箱及服務台，提供民眾意見反映。</p>	<p>全體同仁</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. 強化本所機關陳情管道，例：臨櫃、線上即時陳情服務系統有效處理民眾陳情、抱怨問題等後續追蹤處理機制。</p>	<p>研考承辦人</p>
		<p>2. 制定本所各組標準作業流程且定期改善及修正。</p>	<p>全體同仁</p>
<p>三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度</p>	<p>(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。</p>	<p>1. 以民眾服務需求建置臨櫃申辦業務服務。 2. 申辦流程於本所張貼及本所網站公告，提供民眾申辦時參閱。</p>	<p>第一組 第二組</p>
	<p>(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。</p>	<p>線上申辦服務 提供長照服務線上服務申辦項目，方便民眾使用。</p>	<p>第一組</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	(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. 以政府一體的概念推動跨機關資源運用運用衛福部「照顧服務管理資訊平台」跨平台系統強化通用服務。	第一組
		2. 提升電子認證使用率 (1)推廣本所同仁使用自然人憑證，可供應用系統執行使用者身分認證。	全體同仁
		(2)輔導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。	第二組
	(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。	1. 突破成長 配合 111 年市長政見及市府 111 年度市政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. 優化服務： 本所核心業務範疇內，設定服務目標，運用多元策略，提出符合機關任務、更具挑戰性、特色、吸引力、豐富性之服務措施。 例：持續營造高齡友善環境、長者健康促進課程等。	全體同仁

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，降低其取得服務的成本。	1. 設有長照服務專區，提供民眾全方位服務，並到宅評估。 2. 專人全程服務 改變由民眾四處奔波洽辦業務的服務模式，由政府機關內部進行協調整合 (1) 與轄區機關里長辦理登革熱、長期照顧衛教宣導、社區篩檢、流感疫苗施打，提升資源共享之整合服務，減少民眾往返奔波。 (2) 衛生所協助弱勢個案就醫補助申辦業務窗口，提供民眾就近申請服務。 (3) 針對自殺、精神、災難及未成年懷孕者，提供可近性諮商服務，建置諮商服務據點。	第一組 第二組
		(4) 運用衛生局製作易懂易讀之防治懶人包，以及針對各類重要傳染病（如登革熱、茲卡病毒等）提供多種語言版本衛教單張等。	第一組
	(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. 延伸服務據點 (1) 結合地區級以上醫院針對醫療資源不足及偏遠地區設站，深入社區辦理癌症篩檢、流感疫苗施打設站服務。	第一組

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	(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。	(2)衛生所提供偏遠或交通不便地區民眾，以郵寄申辦食品業者登錄及加水站申請。	第二組
	(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。	考量遠距民眾需求，以數位科技提供服務。 例：教導市民撥打長照專線1966管道，擴增手機線上申請服務。	第一組
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。	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，設置專人專責維護本所網站資料。	全體同仁
	(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。	適時運用多元管道導入民眾意見，透過衛生局「雄健康」臉書，廣邀民眾參與重大議題討論。	全體同仁
	(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. 簡化流程，簡政便民 (1)本所內部控制及稽核制度聚焦核心業務，滾動式推動簡化流程 (2)適時檢討分層負責明細表，落實職務代理人制度，減章便民精進服務。	全體同仁
		2. 導入智慧化管理 本所網站提供民眾不限場域、時間的查詢服務。	第二組

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	(一)主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。	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。運用公私協力或結合民間資源，落實關懷服務，例營造高齡友善環境、長期照顧服務等。	第一組 第二組
	(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。	1. 運用線上服務系統 「癌症健康篩檢便利網」及「長照服務」線上預約服務。	第一組
		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。	第二組
	(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。	1. 成立本所衛生保健志工隊，協力推動健康促進等相關服務。 2. 結合轄區內相關跨跨部門相關單位團體合作資源，共同推動登革熱防治及長期照護等宣導議題。	全體同仁
(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。	全體同仁	

伍、推動及管考：

一、研提計畫

本所於111年3月17日前提出提升服務工作計畫、函請高雄市政府衛生局備查。

二、平時查核

本所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

本所於 112 年 1 月 30 日前，依權責提出提升服務工作成果報告（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。