

高雄市新興衛生所 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、 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:高雄市新興衛生所全體同仁(含第一組、第二組及總務室)

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。                                       | 訂定機關年度計畫，具體規劃為民服務工作，並併同局端計畫函報市府備查，公布於機關網站。                      | 第一組、第二組、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 建立各業務(醫政、藥政、食品衛生及預防接種等)申辦案件標準作業流程，公布於本所網站便民服務專區，提供民眾參閱。 | 第一組、第二組、總務室 |
|                       | (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。                         | 衛生所網頁設置「常見問題集(FAQ)」及「便民服務專區」，提供申請進度查詢與主動告知服務                    | 第一組、第二組、總務室 |
|                       | (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。                      | 定期與志工更新政策新知，維持志工服務品質。提供哺乳室、無障礙設施、環境綠美化，並定期檢修硬體設備                | 第一組、第二組、總務室 |

| 工作要項                     |  | 工作重點   | 業務單位        |
|--------------------------|--|--|-------------|
|                          | (四)因應業務屬性<br>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。 | 薦送同仁參加溝通與專業知能訓練；強化志工轉介與諮詢能力；運用衛生局建構之 APP、QR Code、Line 等軟體介面，提供民眾連結各項健康服務資源 | 第一組、第二組、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。        | 參與區里鄰長大會、里辦公室活動、社區座談會，廣納社區民意推動更符合在地民眾期待的公共衛生服務                             | 第一組、第二組     |
|                          | (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。   |  |             |
|                          | (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。   | 針對民眾意見、抱怨及新聞輿情，依業務各組室立即派專人限時處理，妥善掌握回應時效。                                   | 第一組、第二組、總務室 |
|                          | (四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。                 | 訂定「人民陳情案件處理 SOP」，針對所長信箱、1999 案件專人列管並限時處理                                   | 第一組、第二組、總務室 |
| 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。 | 整合臨櫃服務窗口，一組、二組皆有每日值班專人提供業務諮詢與「一次完整性」服務                                     | 第一組、第二組、總務室 |
|                          | (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。         | 推動醫事人員、食品業者線上申請，增加電子認證使用率以達到書表減量   | 第二組         |

| 工作要項                            | 工作重點                                      | 業務單位   |             |
|---------------------------------|---|--|-------------|
|                                 | (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。   | 與區公所、里長、校園等單位合作，推動健康促進或癌症篩檢等訊息，結合局端如：高雄市健檢預約平台資源供社區民眾利用                          | 第一組         |
|                                 | (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。 | 利用多元網路通訊（如Line、Facebook）進行健康促進業務宣導或癌症篩檢資訊推播；也藉由網路通訊提升隱匿個案（如愛滋、M痘）之隱私保護已配合疫調等防治作為 | 第一組、第二組     |
| 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，對特殊或弱勢族群提供適性服務，降低其取得服務的成本。  | 針對長者提供衰弱篩檢及重陽節健康促進活動；提供中低收入戶免費X光與癌症篩檢；新住民提供IGRA 免費抽血檢查                           | 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。     | 結合里辦公室、宗教場所與長照機構，提供到宅疫苗接種及社區篩檢服務   | 第一組         |
|                                 | (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。   | 設置通譯員與多國語言防疫表單，縮減數位落差及資訊取得成本；推動長照APP 服務，推廣民眾手機線上申請之服務。                           | 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。        | 服務資訊主動公開，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，不定期公開於本所網頁。                  | 第一組、第二組、總務室 |
|                                 | (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         | 建置多元管道，如所長信箱、各業務問卷調查等，供民眾參與政策溝通與服務回饋以便優化政策推動與執行                                  | 第一組、第二組、總務室 |

| 工作要項                | 工作重點   | 業務單位   |
|---------------------|--|--|
|                     | 對話交流。  |  |
|                     | (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。     | 檢討行政作業，推動電子簽核以落實減章、減紙政策  |
| 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。                    | 因應本轄區已是超高齡老年人口組成，故推廣「1966」長照專線、老人健康檢查及免費裝置假牙政策等政策，俾提升長輩生活品質。   |
|                     | (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。 | 運用線上或網路方式服務民眾，如：以先行電話預約方式提供民眾預約子宮頸抹片檢查、乳房攝影檢查、糞便潛血檢查、口腔黏膜檢查，提供民眾便利、彈性服務。<br>或利用網路通訊軟體，在不洩漏個資情形下，進行區內跨機關單位資訊傳遞及交流，提升行政效率。 |
|                     | (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。 | 結合社區據點與民間慈善資源，協力推動健康促進等相關服務。   |
|                     | (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。 | 滾動式調整為民服務內容，鼓勵所認同同仁於所務會議時可提出各項服務建議，優化為民服務的效率及品質  |

## 伍、推動及管考

### 一、研提計畫

本所於 115 年度 1 月 30 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、年度查核

本實施計畫於當年度結束後，於次年依衛生局公告規定時間提報局端年度執行成果備查。

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。