

高雄市新興衛生所109年提升服務工作計畫

壹、計畫依據：「高雄市政府衛生局 109 年提升服務執行計畫」辦理。

貳、計畫目標

- 一、積極進行多面向整合服務功能，統合運用區、里、機關團體等資源，擴大服務層面，開發創新服務措施，提升卓越服務品質。
- 二、促進資訊透明化，於本所網站提供豐富資訊內容及網路服務，確保民眾知的權利與資訊使用權。
- 三、年度內持續辦理社區健康篩檢，以便利民眾接受醫療保健照護的可近性，促進民眾健康，提升為民服務的效能，達到簡政、便民之卓越服務目標，塑造專業、高效率的服務形象。
- 四、連結各里服務資源，並以基層診所為據點，建構健康服務網絡，提升民眾滿意度，實現服務的最高價值。

參、實施對象：本所全體職員與志工。

肆、計畫內容

工作要項		工作重點	承辦單位
訂定本所年度提升服務工作計畫。	訂定機關年度提升服務工作計畫，具體規劃為民服務工作。	1. 依據「高雄市政府衛生局109年提升服務執行計畫」、本所年度重點工作，研訂提升服務工作計畫。 2. 本所「109年提升服務工作計畫」經市府審定後，公布機關網站，便利民眾參閱。	各組室
一、完備	(一)建立業務標準作	訂定標準作業流程(SOP) 1. 依各組室權責業務，建置標準作業流程	各組室

基礎服務項目，注重服務特性差異化	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。	並整理成冊，不定期檢討表單與各項作業流程，藉以簡化辦理流程，提升作業順暢及效能。	
		2. 提供範例書表參照，節省民眾填寫時間與疑慮。	
		提升服務專業能力	各組室
		1. 強化新進人員服務訓練，協助提升人員專業能力，建立職場傳承制度。	
		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。	
		3. 設置各組室業務專責服務台，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。	
		4. 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。	
		5. 每年辦理 2 次志工教育訓練，建立一般性常規問題答覆技巧，減少電話多次轉接，提升行政效率。	
		檢討流程與作業方式	各組室
		1. 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。	
		2. 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。	
		3. 薦送人員參加業務人員專業訓練，強化	

		各項申辦案件處理知能，提升民眾臨櫃或電話諮詢「正確性」、「一次完整告知」的專業能力，避免民眾多次洽詢多次申辦。	
		<p>提升線上申辦服務項目</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 訂立各組室業務標準作業程序，張貼本所服務場所或網站，提供民眾申辦時參閱。 2. 積極推動各類業務線上與電話申請服務，提供民眾多元申辦管道。 3. 利用手機視訊功能減少民眾洽公往返。 	各組室
	(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。	<p>服務資訊公開透明</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 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。 	各組室
		<p>提升外國人士或新住民服務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 設置雙語辦公環境標示、提供越、印、泰、柬等多國新住民生育保健相關表單，滿足新住民生育保健服務，增進服務效能。 2. 鼓勵本所人員參加語文訓練、語文認 	<p>一組</p> <p>全所</p>

		證，提升外國語能力，符合國際化腳步，營造友善環境。 3. 招募具有多國語言能力之志工，協助本所國際化服務。	一組
		提供申辦案件多元化查詢管道 1.「高雄長照 APP」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。	各組室
		逾期主動告知服務 1. 專責承辦人員於受理案件逾期、補件等情事發生時，主動致電告知案件申請人逾期原因、辦理情形，預計完成時間。	一組
	(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，建置合宜的服務環境。	洽公服務禮儀 1. 本局服務台提供志工主動協助服務，導引至相關業務單位。 2. 設置各組室業務服務/申辦單一窗口，提供專人解說之完善服務，迅速完成民眾申辦案件流程。	各組室
		檢覆服務行為友善性 外部檢覈：參與衛生局電話禮貌測試，依測試結果據以改善本局電話禮貌。 內部檢覈：	各組室

		<ol style="list-style-type: none"> 1. 配合市府及衛生局電話禮貌測試計畫，加強宣導落實執行。 2. 依據衛生局電話禮貌測試成果，分析本所優缺失於本所晨報中報告並據以改善。 3. 完成 1 場本所人員(含志工)電話服務禮儀教育訓練。 	<p>各組室</p> <p>一組</p>
		<p>服務設施合宜程度</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 設置哺乳室、盥洗室、飲水機、民眾休憩區、及無障礙設施（斜坡道、專用停車位、愛心鈴、盥洗室）設施，定期檢測維護，提供舒適安全的洽公環境。 2. 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。 3. 辦公場所栽種 20 盆以上綠色植物環境綠美化及持續維護明亮、整潔之洽公場所。 4. 每年定期 2 次檢查各類硬體設施（如 飲水機、電梯、座椅、盥洗室等），確保設施品質。 	<p>總務室</p>
		<p>網站使用便利性</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。 2.提供多元及便利的資訊檢索服務。 3.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 4.通過無障礙網站標章認證。 	<p>資訊人員</p>

	<p>(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，發展優質服務。</p>	<p>強化科技運用能力</p> <p>利用衛生局全國首創的「高雄市登革熱民眾即時通」手機 APP，重要功能有3秒定位觀測風險、查詢防治地區和期程、登革熱快篩及流感疫苗合約醫療院所查詢等功能。</p>	<p>一組</p>
		<p>鼓勵創新研究</p> <p>依「行政院建立參與及建議制度」、「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>各組室</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>建置公民參與多元管道</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建置民眾參與多元管道，提供實體(民眾親自到所)與線上(電話與所長信箱)等途徑之服務，提供民眾參與公共事務機會。 2. 參與區、里業務大會，建構區內機關合作模式，協同資源整合，提供符合民眾需求的服務。 	<p>各組室</p>
		<p>善用社會資源</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 結合本區機關、診所、社區等資源，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，廣泛傳達衛生健康服務訊息。 2. 推廣各里健康服務網絡，以里為單位結合轄內基層診所，推行健康促進服務。 3. 與本區里長或相關團體合作利用轄區在地資源，辦理社區健康篩檢20場次以上，提供健康便利服務與衛生教育宣導。 	<p>各組室</p> <p>一組</p> <p>一組</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>建立輿情回應機制</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.書面陳情：書面包括電子郵件（市長信箱、市府線上即時服務系統、所長信箱）及傳真等在內。 2.現場陳情：民眾於向本所現場口頭陳情者，立即由各組室指派人員專責辦理當場即時解決。 3.定點處理：應民眾要求赴指定地點或利用協談室、會議室，聆聽陳訴或解答民眾問題。 4.電話陳情：民眾以電話陳情者，各組室立即指派專人限時處理。 5.設專人列管人民陳情案件，適切轉請各組儘速處理。 6.橫向連結結合各里里幹事，即時掌握了解民眾意見並以專人管控陳情案件，依時回應民眾案件辦理情形。 	各組室
	<p>蒐集常見問題集（FAQ）</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.彙集整理民眾經常詢問的案件，撰編為「常見問題集」（FAQ），併置於本機關網站供民眾參閱。 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。 	各組室
	<p>服務大數據分析</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.定期分析統計機關陳情案件，綜合檢討研提改進建議，提供業務改進參考。 	各組室

	<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>專案滿意度調查</p> <p>為瞭解民眾對機關及各項服務措施的評價及意見,並據以改善既有措施。故每年會配合相關業務需求每年辦理專案滿意度調查至少 1 次,以問卷方式進行服務滿意度調查並分析,請各組室研提改善措施。</p>	<p>研考人員</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"> 1. 建置所長信箱、專線電話、臨櫃等申訴建言、諮詢之多元管道。 2. 橫向連結結合各里里幹事,即時掌握了解民眾意見並以專人管控陳情案件,依時回應民眾案件辦理情形。 3. 定期分析統計機關陳情案件,綜合檢討研提改進建議,提供業務改進參考。 	<p>研考人員</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>全功能化單一窗口</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 設置單一窗口提供民眾「一處收件、全程服務」。 2. 建置網站、電話、書面、臨櫃申請案件,取代民眾奔波。 <p>減除申辦案件所需檢附之書表謄本 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,便利民眾洽公。</p>	<p>各組室</p> <p>各組室</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。	線上申辦服務	二組.總務室
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供醫事人員支援醫療線上申請。 2. 提供公文檔案申請流程及各項表單於網頁供民眾下載。 	
	<p>行動化主題服務網頁</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建置服務項目連結依主題、施政、服務等分類方便民眾瀏覽使用。 2. 本所網頁建置醫療及社區資源連結,提供衛生保健最新消息、新聞稿、最新機關活動、衛教宣導等相關資訊。 	各組室.資訊人員
(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>跨機關便民服務資訊平臺</p> <p>建置區內各機關網站連結合便民眾線上查詢或線上申辦。</p>	資訊人員
	<p>提升電子認證使用率</p> <p>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。</p>	二組
	<p>設置主題專區</p> <p>設置各種主題專區之跨機關資訊整合平台,俾利民眾連結查詢。</p>	資訊人員
(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>服務成長及優化</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 協助本所肺結核防治關懷員利用手機網路即時通訊探訪個案用藥,提昇時間管理效能。 2. 針對需高隱匿個案(如愛滋病個案)使用賴或臉書等網路通訊加強關懷,提升個案隱私保護。 3. 建置所長信箱、專線電話、臨櫃等申訴檢 	<p>一組</p> <p>一組</p> <p>各組室</p>

		<p>舉、諮詢之多元管道，供民眾提供行政革新、行政建言。</p> <p>4. 善用衛生局協助弱勢個案就醫補助計畫，幫助低收入戶邊緣戶等弱勢族群，排除其就醫障礙，維護其健康。</p>	
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。	分眾服務設施	
		1. 配合區里內重陽節活動，提供長者衰弱篩檢，併對高齡者設計合宜的健康促進活動及相關服務轉介。	一組
		2. 依據職群年齡分類，提供適切健康篩檢活動與衛教宣導。	一組
		3. 心理健康月期間連結區里各機關團體，協同辦理心理健康促進多元活動，全面推動內部顧客與外部顧客服務，營造正向支持性環境。	一組
		4. 設置醫療輔具與長照服務申請等專門櫃檯，提供全方位整合性服務。	一組
		提供弱勢族群適性服務	
		1. 針對中低收入等弱勢族群提供免費胸部 X 光檢查強化預防保健觀念。	一組
		2. 協同區里幹事，針對家有長照照顧者推廣喘息服務。	一組
		3. 於流感疫苗接種期間，媒合針對行動不便長者提供到宅接種服務。	
		4. 善用衛生局製作的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。	
	(二) 搭配複合策略，延	善用社會資源機關延伸服務據點	

	伸服務據點，提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 利用轄區里內活動或宗教聚會與相關團體合作深入社區健康篩檢，提供健康便利服務。 2. 與轄內醫療機構合作，利用每個月第3週週六設立假日健康篩檢服務，提供本區上班婦女多重保護。 	<p>一組</p> <p>一組</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>遠距科技服務或行動網絡服務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 以衛生所為網絡中心，區域診所為據點，切割本所轄管73里納入合約便利網診所照護，提供民眾可近性高之癌症健康篩檢衛教、篩檢及轉介服務，緊密結合社區里民與診所，落實診所照護社區責任。 	一組.二組
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。	<p>政府資訊主動公開</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依據「政府資訊公開法」主動公開相關資訊於機關網頁。 2. 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，不定期公開本所網頁。 	資訊人員
		<p>網站資料連結正確性</p> <p>設置專人專責隨時維護網站資料，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、過期或超連結無效的情形產生。</p>	資訊人員
		<p>無障礙網站認證</p> <p>推動檢視本所網站符合「身心障礙者權益保障法」之要求，取得無障礙網站認證標章。</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>公民參與</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建置所長信箱、問卷調查等資訊,提供民眾參與市政的管道。 2. 結合本區機關職場等社區資源,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. 結合區內企業或機關、團體、學校、社區活動,依不同服務對象辦理疾病防治及健康促進與篩檢之推廣活動、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。 	<p>各組室</p> <p>二組</p> <p>各組室</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>簡化流程,簡政便民</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依分層負責明細表規定,檢討及簡化各項相關行政作業。 2. 訂立各業務執掌表,明訂各業務承辦、落實職務代理人制度,便捷快速洽問解決相關問題。 3. 推動電子化線上簽核作業,力行減章、減紙、與便民服務。 	各組室
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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 推廣在地化健康服務網,結合里內各診所,推行健康促進服務。 2. 因應超高齡社會化的來臨,結合診所推廣長照服務轉介及居家醫療的普及,提高轄內長者的照護品質。 	一組
	(二) 善用法規調適、資通訊技術應用及	<p>運用線上服務系統</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 以先行電話預約方式提供民眾預約子宮 	一組

	<p>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>頸抹片檢查、乳房攝影檢查、糞便潛血檢查、口腔黏膜檢查之線上服務，提供民眾便利、彈性服務。</p> <p>2. 利用網路通訊，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。</p>	
		<p>雲端應用服務</p> <p>推動運用雲端科技，提供特殊個案不受限場域、時間、設施的用藥服務。</p>	一組
	<p>(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。</p>	<p>結合社會資源</p> <p>1. 透過本所社區健康營造點志工，推動長者衰弱評估、健康生活推廣站、癌症及菸害防制宣導。</p> <p>2. 結合本區公私立醫療院所與里辦公處，推動子宮頸抹片檢查、乳房攝影檢查、糞便潛血檢查、口腔黏膜檢查篩檢等健康服務。</p> <p>3. 連結里內資源辦理志工招募，培育社區種子講師，落實在地化、多元性及可近性的健康促進宣導。</p> <p>4. 結合本區各機關資源，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>	一組

	<p>(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。</p>	<p>服務永續 1. 參與「高齡友善健康照護機構」認證,藉由認證措施能持續運作,並轉化為本機關或所屬機關例行性服務項目並可供其他機關標竿學習並具擴散效應。</p>	<p>各組室</p>
--	--	---	------------