

高雄市新興衛生所 114 年度提升服務工作計畫

壹、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。	一組 二組 總務室
		提升服務人員專業能力 1. 薦送同仁參加各類專業知識課程、溝通服務課程，提升專業及溝通能力。 2. 加強同仁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。 3. 提升志工服務能力，加強民眾臨櫃或電話諮詢一次性、正確性的告知或轉介服務。	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。
	(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. 於本所網站公開業務服務相關資訊，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. 申辦案件可以藉由電話、臨櫃、電子郵件等方式查詢進度；若需補件或遇特殊狀況，承辦人員主動告知民眾辦理情形。
	(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. 本所服務台志工主動詢問洽公民眾，引導至相關業務單位辦理業務。 2. 提供友善之服務設施，如哺集乳室、廁所、飲水機、民眾休憩區、無障礙
		一組 二組 總務室
		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	服務環境。	設施等基本設備。 3. 定期檢查及維護各類設施（如飲水機、升降梯、發電機等），以確保設施的安全及使用。 4. 辦公場所環境綠美化及維護整潔。	
		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. 網站設置好站連結專區，連結時下民眾關心議題之連結，如長照需求服務、癌症篩檢期程及肺癌篩檢綠色通道預約。	資訊人員
		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114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. 依局端電話禮貌測試結果，於所務會議中提出檢	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		討或表揚，鼓勵同仁精進改善。	
	(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 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。	一組 二組 總務室
		強化科技運用能力 運用衛生局建構之 APP、QR Code、Line 等軟體，提供民眾連結各服務資源，如長照服務資源地理地圖、高雄市登革熱民眾即時通、流感疫苗合約醫療院所等資訊，方便民眾在家或衛生所洽公下載相關資訊。	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. 透過社區宣導活動、里民座談會、里鄰長業務大會等多元管道，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，推動公共衛生服務。	一組 二組

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>建立輿情回應機制</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 針對民眾意見、抱怨及新聞輿情，各組室立即派專人限時處理，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。並專人管考人民陳情案件分案及辦理進度 3. 依據「高雄市政府衛生局暨所屬機關新聞處理注意事項」，掌握正確資訊並即時回報衛生局，俾快速利用媒體回應各類輿情。 	<p>一組 二組 總務室</p>
		<p>更新常見問題集 (FAQ)</p> <p>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。</p>	<p>一組 二組 總務室 資訊人員</p>
		<p>分析數據</p> <p>針對陳情案件進行統計分析，提供業務單位。</p>	<p>一組 二組</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>滿意度調查</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依據民眾對本所滿意度調查結果進行統計據以改善服務措施。 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。 	<p>研考人員 一組 二組</p>

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	(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. 對於民眾陳情案件(1999線上即時服務、所長信箱、專線電話、臨櫃等)，積極辦理並於期限內回復民眾辦理情形。 2. 參與區、里鄰長業務大會，即時掌握民眾反應衛生意見並依時回應民眾。	研考人員 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 擴大臨櫃申辦業務窗口，涵蓋一、二組排定專人提供業務諮詢與處理。	一組 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	(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，於官網提供線上業務申辦服務及建置醫療及社區資源連結等跨平台通用服務，減少民眾奔波，方便瀏覽公衛資訊。	資訊人員 一組 二組

工作要項	工作重點	業務單位
	<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>1. 建置官網各機關網站連結，方便民眾線上查詢。</p> <p>2. 提升電子認證使用，減少申辦案件需檢附之文件紙張。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</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>利用多元管道媒介推動業務</p> <p>1. 本所肺結核防治關懷員利用手機通訊軟體執行個案都治用藥，提昇時間管理效能。</p> <p>2. 針對需高隱匿個案(如愛滋病、M 痘個案)使用通訊軟體關懷，提升個案隱私保護。</p> <p>3. 網站連結衛生局食品安全宣導專區，提供民眾查詢相關食品衛生資訊。</p> <p>4. 網站連結公費疫苗接種相關資訊，如新冠疫苗、長者肺鍊、流感疫苗等接種衛教資訊。</p>

資訊人員
一組
二組

資訊人員
一組

工作要項	工作重點	業務單位	
<p>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)</p>	<p>(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。</p>	<p>分眾適性(客製化)服務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 主動服務 針對特殊或弱勢族群，依業務主動提供適性服務。 2. 在地化服務 配合轄內三區重陽節活動，提供長者衰弱及心理健康篩檢，並對高齡長者設計合宜的健康促進活動及相關服務轉介。 3. 專人全程服務 協助衛生局辦理餐飲、加水站、美容美髮從業人員、公私場域登革熱專責人員等多教育訓練，方便轄內民眾就近參加。 	<p>一組 二組</p>
	<p>(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。</p>	<p>善用社會資源機關延伸服務據點</p> <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. 利用社區公佈欄、跑馬燈等工具及紅布條懸掛、海報單張等宣傳衛生服務資訊，提高民眾衛生保健知識可近性。 3. 結合區公所、里辦公室、機關團體、學校、社區據點等共同推展健康促進相關活動。 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，以及早發現潛 	<p>一組 二組</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(服務零落差)		伏個案早期介入診治。 5. 鼓勵轄區院所加入長照守護站行列，提供長者轉介長照需求服務。	
	(三)考量服務對象數位落差，發展網路服務或輔以其他方式，提供可替代的服務管道。	考量民眾需求，提供網路查詢或申辦服務 1. 推動長照 APP 服務，提供民眾手機線上申請之服務。 2. 推動食品業者「非登不可」行動網路登錄。 3. 宣導民眾可用「高雄市登革熱民眾即時通」APP，線上提供疫情資訊、區里病媒等資料。	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。	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。	資訊人員
	(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. 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. 配合區公所登革熱區級指揮中心，辦理里鄰長工作大會，或社區座談會、社區活動時，提供民眾意見及政策溝通交流。	一組 二組

工作要項		工作重點	業務單位
五、開放政府 透明治理，優化 機關管理 創新	(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。	簡化流程，簡政便民 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，便捷快速洽詢解決相關問題。 3. 推動電子化線上簽核作業，力行減章、減紙、便民服務。	一組 二組 總務室
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。	1. 本轄區老年人口已超過20%，鼓勵院所推廣長照守護站轉介；社區衛教宣導「1966」長照專線，提高轄內長者的照護品質。 2. 配合市府政策宣導「65歲以上老人免費裝置假牙」、老人健康檢查，俾提升長輩生活品質。 3. 轄內餐飲業者眾多，輔導業者申請優良餐飲業者分級暨食品業者衛生自主管理標章認證，以減少食安問題事件發生。 4. 為民眾健康把關，主動舉發有關違規食品、化妝品、藥物、醫療廣告等內容涉及誇大不實、宣稱療效業者等不實廣告，並衛教民眾購買上述商品時諮詢相關醫療專業人士，避免失了荷包又傷身。	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	(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>運用線上服務系統</p> <p>1. 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。</p> <p>2. 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。</p>	<p>一組</p> <p>二組</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>結合跨域整合</p> <p>1. 結合社區關懷據點、巷弄站或慈善會，協力推動健康促進等相關服務。</p> <p>2. 透過跨機關如區公所、清潔隊及醫療院所使用 line 群組，以資訊整合方式作交流，獲得最快資訊，縮減相關作業流程。</p>	<p>一組</p> <p>二組</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>服務永續</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>一組</p> <p>二組</p> <p>總務室</p>

伍、推動及管考：

一、研提計畫

本機關於114年度1月20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、提報年度工作成果

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。