

高雄市新興衛生所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」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、持續推動為民服務，塑造專業、便民、高效率的服務。
- 二、結合醫療資源整合，提供社區民眾更方便的醫療服務品質及績效。
- 三、擴大社區參與，重視服務對象意見回饋，提供有感優質服務。

參、實施對象：高雄市新興衛生所全體同仁。

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。	研考人員
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	(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 (1)建置與民眾相關或申辦業務(如醫事人員換照(執、歇業)、藥局商診所設立(歇業)、管制藥品使用稽核(銷燬、註銷)、加水站申請(核備)、協助業者食品非登不可上線、預防注射、輔具申請、行政相驗)等標準作業流程及處理期限登載於本所網站提供民眾參閱。 (2)設置各組室業務專責服務台，受理民眾諮詢、疑義、提供申請書表及案件代收等服務，提升服務品質。	各組室
		2. 提升服務人員專業能力 (1)提升民眾臨櫃或電話諮詢「正確性」、「一次完整告知」的專業服務。 (2)薦送人員參加衛生局各項溝通服務、專業知能課程，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。 (3)辦理志工聯繫會，提升志工服務能力，共同推	各組室

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。	動社區健康服務。	各組室
		3. 檢討流程與作業方式 盤點、檢討各項作業流程及申請表，簡化流程，使服務程序便捷化。	各組室
		4. 提升線上申辦服務項目 (1)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。 (2)利用手機或傳真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。	1. 申辦服務資訊公開透明 (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。 (4)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、辦理情形及預計完成時間。	各組室 資訊人員
		2. 提升外國人士或新住民服務 (1)設置雙語辦公環境標示及提供英、越、印、泰、東等多國新住民生育保健及傳染病防疫等相關表單，增進服務效能。 (2)鼓勵本所人員參加語文訓練，提升外語能力以符合國際化腳步。 (3)招募具有多國語言能力之志工，協助本所國際	一組業務 承辦人員 全所

工作要項		工作重點	業務單位
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異性	(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>化服務。</p> <p>3. 提供申辦案件多元化查詢管道</p> <p>(1)「高雄長照 APP」提供線上申請服務及可查詢申辦進度。</p> <p>(2)可電話、臨櫃或至本所網站所長信箱洽詢服務人員詢問處理進度或案件查詢管道。</p>	各組室
	(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。	<p>1. 洽公服務禮儀</p> <p>(1)本所服務台志工主動詢問洽公民眾，並引導至相關業務單位及協助電話轉接之多功能服務。</p> <p>(2)設置各組室申辦單一窗口，提供專人正確及解說服務，迅速完成民眾申辦案件流程。</p>	各組室
		<p>2. 檢核服務行為友善性</p> <p>(1)外部檢核：參與市府及衛生局電話禮貌測試，依測試結果據以改善及精進本所電話禮貌服務。</p> <p>(2)內部檢核：</p> <p>a. 配合市府及衛生局電話禮貌測試計畫，加強宣導所內同仁落實執行。</p> <p>b. 依據衛生局電話禮貌測試成果，分析本所優缺失，於本所所務會議中報告並據以改善。</p>	研考人員
		<p>3. 服務設施合宜程度</p> <p>(1)於服務台兩側設置服務項目、方向引導等告示牌服務，讓洽公民眾方便辨識。</p> <p>(2)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。</p> <p>(3)每年定期2次檢查各類硬體設施（如飲水機、</p>	總務室

工作要項		工作重點	業務單位
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異性	(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>電梯、座椅、盥洗室等)，確保設施安全與品質維護。</p> <p>(4)辦公場所環境綠美化及維護明亮、整潔之洽公場所。</p>	
		<p>4. 網站使用便利性</p> <p>(1)依「行政院及所屬各機關(構)辦理無線上網服務永續發展作業原則」。</p> <p>(2)提供公開服務措施、常見問答集等，方便民眾快速查詢瀏覽，並隨時確認更新本所網站資訊內容，加強機關網站連結，提升資訊流通共享。</p>	資訊人員
	(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>1. 強化科技運用能力</p> <p>運用衛生局建構之 APP、QR Code、Line 等軟體，提供民眾連結長照服務資源地理地圖、高雄市登革熱民眾即時通，及查詢防治地區、登革熱快篩及流感疫苗合約醫療院所等查詢功能方便民眾在家或衛生所洽公下載相關資訊。</p>	各組室
		<p>2. 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>	研考人員

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	(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。	1. 建置公民參與多元管道 (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)之服務，提供民眾參與公共事務機會。 (2) 參與區、里鄰長業務大會，建構區內機關橫向合作及溝通模式，協同資源整合，提供符合民眾需求的服務。	各組室
		2. 善用異業結盟 (1) 推廣在地健康服務網絡，結合民間企業、商家、里辦公室、政府機關、學校等場合活動結合轄內醫療院所，推行健康促進服務。 (2) 協同民間團體或透過跨局處協力、專案委外等方式，共同推動公共衛生服務。	業務承辦人
	(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. 建立輿情回應機制 (1) 書面陳情：書面包括電子郵件(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：民眾向本所現場口頭陳情，並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) 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。	業務承辦人

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>2. 蒐集常見問題集 (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)，並置於本所網站供民眾參閱。</p> <p>(2)依衛生福利部針對推動各種衛生醫療保健等業務而擬定之問答集，放置本所網站供民眾參閱。</p>	<p>業務承辦人 資訊人員</p>
		<p>3. 服務數據分析</p> <p>統計本所陳情案件(1999、公務信箱、電話等)資料，提供業務服務改進參考。</p>	<p>研考人員</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，並據以檢討改善現有措施。</p>	<p>滿意度調查，以瞭解民眾對本所及各項服務措施的評價及意見，並據以改善服務措施。</p>	<p>業務承辦人 研考人員</p>
<p>三、便捷民眾服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度。</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> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>業務承辦人 研考人員</p>
	<p>(一)擴充申辦業務窗口涵蓋範疇，減除申辦案件所需檢附之書表謄本，</p>	<p>1. 擴充窗口全功能化</p> <p>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。</p>	<p>各組室</p>

工作要項		工作重點	業務單位
三、便捷民眾服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度。	提高業務申辦便捷度。		
	(二)衡酌實際需求，開發線上申辦，增加民眾使用意願。	1. 線上申辦服務 (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。	各組室
		2. 主題服務網頁 (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、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。	1. 跨機關便民服務資訊平臺 建置所內各機關網站連結，方便民眾線上查詢。	資訊人員
		2. 提升電子認證使用率 (1)輔導食品業者全面使用自然人憑證或工商憑證辦理「食品業者非登不可」平台登錄。 (2)輔導醫事人員採用自然人憑證、醫事人員憑證辦理線上資料查核申辦作業，提升電子認證比例。	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。	多元網路參與管道 1. 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 line 或臉書等網路通訊加強關懷，提升個案隱私保護。 3. 設立武漢肺炎衛福部疾管署相關資訊連結，提供民眾正確防疫資訊。 4. 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。 5. 隨時掌握時勢、輿論跟民意，調整策略作為。	各組室

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。</p>	<p>(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。</p>	<p>1. 分眾適性服務</p> <p>(1) 配合區內重陽節活動，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。</p> <p>(2) 心理健康月期間連結區里及各機關團體，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。</p> <p>(3) 鑑於社區民眾尋求心理諮商服務之起因動機多元豐富，本所提供心理諮商據點供民眾進行諮商服務。</p> <p>(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。</p> <p>(5) 協助衛生局辦理餐飲、加水站、美容美髮從業人員等多層面教育訓練，邀請業者參加。</p>	<p>各組室</p>
		<p>2. 提供弱勢族群適性服務</p> <p>(1) 針對中低收入等弱勢族群提供免費胸部 X 光檢查，並強化預防保健觀念。</p> <p>(2) 協助弱勢個案就醫補助申辦業務服務。</p> <p>(3) 肺結核弱勢個案提供營養券補助。</p> <p>(4) 無健保民眾提供免費癌症篩檢服務。</p> <p>(5) 提供行動不便臥床長者，連結長照及院所協助到宅施打流感疫苗或新冠疫苗接種服務。</p> <p>(6) 本所設置通譯員針對新住民提供婦幼衛生及預防注射、傳染病等相關資訊衛教服務。</p> <p>(7) 結合慈善會及廟宇發放物質（白米）辦理轄內弱勢團體健檢及衛教活動，提高民眾參與篩檢意願。</p>	<p>各組室</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。	(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。	善用社會資源機關延伸服務據點 <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、海報單張張貼，傳達衛生服務資訊，提升民眾衛生保健觀念及重視。 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，以期發現潛伏個案早期診治。 5. 媒合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。 	各組室
	(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 <ol style="list-style-type: none"> 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. 針對傳染性風險高的登革熱，對民眾提供「高雄市登革熱民眾即時通」手機 APP 服務，馬上可提供疫情資訊、區里病媒等資料。 4. 建置跨機關資訊整合平台，提供民眾快速查詢資訊服務。 	業務承辦人員
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	1. 政府資訊主動公開 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

工作要項		工作重點	業務單位
五、透明治理，優化機關管理創新。	用。	2. 網站資料連結正確性 由資訊人員隨時維護網站資料，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。	資訊人員
		3. 無障礙網站認證 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。	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。	公民參與 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. 配合區公所登革熱指揮中心及緊急應變中心，辦理里鄰長志工，透過座談會、相關會議及定期演練方式，以多元管道提供民眾意見及政策溝通交流。	各組室
	(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。	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。	1. 因應超高齡社會化的來臨，結合院所推廣長照守護站轉介及居家醫療的普及，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. 輔導餐飲業者申請優良餐飲業者分級暨食品業者衛生自我管理標章認證，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、化粧品、藥物、醫療廣告等內容涉及誇大不實、	

工作要項		工作重點	業務單位
		宣稱療效業者，並衛教民眾購買上述商品時能停、看、聽或諮詢相關醫療專業人士，避免失了荷包又傷身。	
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。	1. 運用線上服務系統 (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、口腔黏膜檢查之線上服務，提供民眾便利、彈性服務。 (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。	各組室
	(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。	結合跨域整合 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。 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。	各組室
	(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。	服務永續 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推廣效應。	各組室

伍、推動及管考：

一、研提計畫

本機關於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

本所平時依各承辦業務自行管理考核，隨時檢討改進服務品質，針對服務績效不彰或特定服務事項，視狀況進行會議檢討與擬定改善措施。

三、年度查核

本所於次年1月提出年度提升服務成果報告。

陸、其它：本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。