高雄市杉林區衛生所113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、 完成訂定機關年度提升服務工作計畫，並達成計畫之目標，藉以提升服務績效。

二、 落實本所為民服務理念，持續推動民眾滿意服務，塑造可靠、專業、便民、效率以及友善的服務形象。

三、實施對象: 高雄市杉林區衛生所全體同仁。

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。	全所
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	1.訂定標準作業流程(SOP) 依各項服務，訂立標準作業流程，並將作業流程公告於網站上，藉以縮短民眾洽公時間，提升作業順暢及效能。	各組室
		2.提升服務專業能力 (1)建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象，提升民眾對公務門良好印象。	全所

工作要項		工作重點	業務單位
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	時檢討改進流程與作業方式。	(2)設置民眾服務台，受理陳情案件、解釋疑義、申辦案件代收、提供書表等服務。	總務室
		(3)辦理或參與服務人員專業實體能力訓練，充實其專業知識及法令、熟悉處理流程及要件。	各組室
		3.簡政便民服務 (1)訂立各類業務標準作業程序，張貼於單一窗口櫃檯及網站，提供民眾申辦時參閱。	各組室
		(2)適時檢討各項業務申辦案件作業流程、書表內容等適切性，推動減少書表減量的政策，方便民眾申辦。	各組室
		(3)提供電話單一窗口專線，方便民眾快速便捷尋求業務承辦人。	研考
		4.增修線上申辦服務項目 採用自然人憑證、醫事人員憑證辦理線上資料查核比對作業，提供快捷便利服務。	第二組

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	(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.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最新訊息、組織職責及服務措施等資訊。	資訊
		(2)訂立各類業務之標準作業程序，由臨櫃服務人員主動告知申辦民眾處理程序。	第二組
		(3)承辦人員提供受理案件進度查詢，對特殊案件主動以電話、公文通知民眾案件辦理情形。	各組室
		2.外國人士或新住民業務服務及宣導 (1)設置雙語網站、建置辦公環境雙語導向指標，符合外國人的服務需求。	資訊、總務室
		(2)針對各類重要傳染並提供多種語言版本衛教單張。	第一組
		(3)提供新住民衛生保健多國語言衛教宣導單張。	第一組

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	(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。	3.申辦案件多樣化查詢管道 (1)承辦人員提供受理案件進度查詢，讓民眾可以電話、臨櫃、電子郵件...等方式，瞭解案件辦理結果。	總務室
		(2)透過網站意見信箱，公開本所洽公電話，便利民眾使用電話、電子通訊等工具，洽問案件辦理情形。	資訊
		4.主動通知服務 主動提供申請人收件確認訊息，若案件處理超過標準作業時間應主動告知申請人，並提供逾期主動告知申請人逾期原因、辦理情形，預計完成時間。	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，	1.加強洽公服務禮儀 設立單一服務窗口，主動引導招呼民眾，提供常用表單書寫範本，協助備齊所需文件辦理各項公務。	各組室

工作要項		工作重點	業務單位
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	建置合宜的服務環境。	2.檢覈服務行為友善性 配合衛生局「113年電話禮貌測試計畫」完成機關人員電話服務品質及禮貌之教育訓練，提升臨櫃及電話服務品質，強化服務人員回應民眾詢問的「回應品質」及「正確率」完成一次告知服務。	研考
		3.營造友善節能洽公環境建置友善洽公環境，並創造婦女友善環境。	各組室
		4.網站使用便利性 機關網站應提供多元及便利的資訊檢索服務，以及確保網站內容的正確性及有效連結等，並通過無障礙網站標章認證。	資訊
	(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。	積極推動與民眾切身有關之服務計畫達市府「政府服務獎」之準。	全所

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 本所設有多元管道，如電子信箱、電話服務、臨櫃諮詢，提供民眾參與公共事務機會。	總務室
		2.利用民間網路社群資源或既有實體部門，邀請合作提供符合民眾需求的服務 (1)結合本所與各方管道，利用活動參與、明信片、公布欄、紅布條、跑馬燈等工具，廣泛傳達衛生服務訊息。	各組室
		(2)利用在地資源結合各區、里規劃之慈善、公益及里民大會活動與社區活動執行傳染病防治宣導。	第一組
	(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。	1.針對民眾意見、抱怨建立新聞輿情回應機制 (1)依「高雄市政府衛生局接受媒體採訪通報標準作業流程」及「高雄市政府衛生局暨所屬機關新聞處理注意事項」，確實掌握正確資訊，並迅速回應民眾。	研考、總務室

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	(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。	(2)於網站上設置意見信箱，並由專人負責，於規定期間內回覆。	資訊、總務室
	（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。	1.於辦理衛生教育訓練後進行問卷調查，並分析民眾滿意度調查，瞭解民眾對機關之教育練的感受與瞭解度。	第一組
		2.依各類業務之滿意度調查分析，於所內會議或機關網站，提出檢討及改善服務措施，提升服務品質。	全所
	（四）傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	1.提供多元管道讓民眾反映意見，設置專人接收意見並回覆諮詢。	各組室
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	1.擴充臨櫃申辦業務窗口涵蓋範疇 以內部作業傳遞減少民眾來回奔波，整合各承辦業務聯合服務，並有專人解說，達到「一處收件，全程服務」之功能。	各組室

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	高業務申辦便捷度。	2.運用跨機關電子查驗減除申辦案件檢附書表謄本： 採用自然人憑證、醫事人員憑證辦理線上資料查核比對作業，使民眾不需檢附紙本佐證資料，方便民眾洽公。	第二組
	(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。	1.線上申辦服務 於網頁上提供各式表單下載，使民眾能先行書寫表單以節省時間。	各組室
	(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.於本所網站設置超連結，連結至上級機關所建置之跨機關資訊整合平台，引導民眾查詢所需資訊。	資訊
		2.本所業務相關資訊管理系統全面採用自然人憑證、醫事人員憑證辦理線上資料審查或上傳作業，以提升電子認證比例。	第二組
		3.與區公所、清潔隊合作，整合登革熱防治機制，定期辦理登革熱防治會議及落實社區孳生源清除。	第一組

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。	4.參加局處會議或業務聯繫會議，與其他機關進行橫向交流，推動業務更有效率。	全所
	(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.本所網站提供問卷調查，方便民眾線上回饋。	資訊
		2.設置專線電話、臨櫃及衛生所網頁、網路信箱等意見反應及諮詢之多元管道，建立意見回饋機制。	第一組
		3.都治計畫提供關懷員每日到個案家中訪視，發揮「送藥到手、服藥入口、吃了再走」。	第一組
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.評估外部顧客需求提供分眾服務設施 (1)提供長者衰弱篩檢，並於門診設置「高齡友善服務專區」，備有輪椅及助行器借用服務。	第一組
		(2)辦理社區民眾、學校、新住民等多層面傳染病防治衛教宣導，依個別性不同辦理相關講習課程。	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	(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。	(3)門診與醫院合作每月派駐醫師支援本所眼科門診，提供民眾就近診療，多元化門診服務項目。	第二組
		2.提供弱勢族群適性服務 (1)結合地區級醫院及整合性篩檢活動，推動醫療資源不足及偏遠地區之鄰里辦理癌症篩檢設站服務。	第二組
		(2)推動連續處方箋釋出，讓民眾就近利用社區健保藥局領藥。	第二組
		(3)對偏遠或交通不便地區之民眾，提供衛生所就近申辦食品業者登錄及加水站等申辦服務。	第二組
	(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.善用社會資源延伸服務據點 (1)運用文宣宣導、網路宣導、電話宣導以及里民大會宣導等各項管道，提醒民眾參與本所辦理之活動與各項篩檢措施。	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)運用跑馬燈播放一般服務措施、政令資訊及各種公共衛生宣導。	資訊
		(3)輔導學校辦理 AED 管理員證書更新及 AED 急救資訊網操作，提升站點人員專業能力，建立站點與地區醫院協力急救機制。	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。	1.考量遠距民眾需求，以數位科技提供遠距服務對於不熟悉使用電腦之民眾，協助其全面使用自然人憑證或工商憑證辦理「非登不可」平台登錄及加水站申請服務。	第二組
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。	1.政府資訊主動公開 (1)依「政府資訊公開法」相關規定，主動公開相關資訊於機關網頁，提供 pdf 格式。	資訊
		(2)依「行政院暨所屬機關政府資料開放作業原則」將本所組織願景、組織編制、業務職掌與服務項目，公開本局網頁。	資訊

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	(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。	(3)設置專人專責檢視機關網站並維護網站（頁）資訊，以確保公佈資訊的正確性。	資訊
		2.無障礙網站認證 因應法規，檢視本所網站符合「身心障礙者權益保障法」之要求，並取得無障礙網站認證標章。	資訊
	(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。	1.多方管道參與決策制定，強化政策溝通及對話交流 (1)本所有多元管道，如電子信箱、電話服務、臨櫃諮詢，提供民眾參與公共事務機會。	研考
		(2)於辦理各項活動、座談會或運用里民大會，宣導政令發放文宣手冊。	各組室
		(3)結合學校、社區資源，規劃辦理社區用藥安全講座、藥物、食品標示擴大輔導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。	第二組

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。	1. 簡化流程，簡政便民 (1)運用電子公文線上簽核，減少紙本公文遞核，節省時間提升行政效率。	總務室
		(2)訂定業務執掌表，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。	人事室
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. 於里民大會進行宣導時與民眾交流，廣泛蒐集各項意見。	第一組
		2. 辦理各項座談會，與商家、學校、當地居民進行雙向溝通，了解輿情。	第二組
		3. 對於來自各種管道之意見，於所務會議中提出，綜合檢討並研提改進建議，提供業務改進參考。	全所
	(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)運用諸如「精神照護資訊管理系統」及「全國性預防接種資訊管理系統」，提醒民眾進行各項預防保健服務。	第一組

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。	(2)利用網路通訊，在不洩漏個資情形下，進行單位資訊傳遞及交流，提升行政效率。	全所
		2. 強化智慧辦公 規劃網路辦公場域，提供平板及無線網路作為行動辦公室。	總務室、資訊
	(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. 跨域整合、引進民間資源 (1)透過本所公共衛生志工，推動長者衰弱評估、健康生活推廣站、社區健走隊、癌症及菸害防制宣導。	第一組
		(2)引進牙醫師公會資源，增設牙科門診，藉由民間醫師排班服務，提供民眾口腔疾病診療及安裝假牙補助申請。	第一組、第二組
		2. 善用群眾智慧多元網路參與 本所設有多元管道，如電子信箱、電話服務、臨櫃諮詢，提供民眾表達意見之管道。	研考

工作要項		工作重點	業務單位
	(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。	1.參與它機關辦理之研習或座談會，雙向交流，加深學習。	全所
		2.鼓勵同仁數位深造，運用各種平台網站線上學習資源，節省研習訓練人力成本，提升效益。	人事室

伍、推動及管考

一、研提計畫

本機關於113年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114年1月30日前，依權責提出提升服務成果報告(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。