高雄市杉林區衛生所提升服務工作計畫

壹、依據:

高雄市政府衛生局111年3月1日高市衛企字第11132011300號函頒「高雄市 政府衛生局111年提升服務執行計畫」辦理。

貳、計畫目標:

- 一、 完成訂定本所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。 | 訂定本所提升服務工作計畫提 送衛生局備查,並公布於本所 網站。 | 全所 |
| 一、完備基礎服 務項目,注重 服務特性差 異化 | (一)建立業務標準作業務標準,維持機構,維持機構,維持機構,與 | 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 |
| | 保供問題與問題,此處理的。 | 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 | · · · · · · · · · · · · · · · · · · · | (2)設置民眾服務台,受理 | 總務室 |
| 務項目,注重 | 流程與作業 | 陳情案件、解釋疑義、 | |
| 服務特性差 | 方式。 | 申辦案件代收、提供書 | |
| 異化 | | 表等服務。 | |
| | | (3)請各類業務承辦人員接 | 各組室 |
| | | 受相關專業訓練,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 -11-11 |
| | | (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。 | |
| | | (2)適時檢討各項業務申辦 | 各組室 |
| | | 案件作業流程、書表內 | U.M.E. |
| | | 容等適切性,推動減少 | |
| | | 書表減量的政策,方便 | |
| | | 民眾申辦。 | |
| | | (3)提供電話單一窗口專線, | 研考 |
| | | 方便民眾快速便捷尋求 | |
| | | 業務承辦人。 | |
| | | 4. 增修線上申辦服務項目 | 第二組 |
| | | 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。 | |

| 工作 | 要項 | 工作重點 | 業務單位 |
|--------|----------|-----------------|--------|
| | (二)提供民眾易 | · | |
| | | 1. 服務資訊公開透明 | 資訊 |
| 務項目,注重 | 讀、易懂、易 | (1)依「行政院暨所屬機關 | |
| 服務特性差 | 用的服務申 | 政府資料開放作業原 | |
| 異化 | 辨資訊及進 | 則」,本所網頁不定期公 | |
| | 度查詢管 | 開各項最新訊息、組織 | |
| | 道,提升服 | 職責及服務措施等資 | |
| | 務流程透明 | 訊。 | |
| | 度。 | (2)訂立各類業務之標準作 | 第二組 |
| | | 業程序,張貼於本所服 | |
| | | 務台或網站,提供民眾 | |
| | | 申辦參閱。 | |
| | | (3)承辦人員提供受理案件 | 各組室 |
| | | 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。 | |
| | | 2. 外國人士或新住民業務服務 | 資訊、總務室 |
| | | 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。 | |
| | | (2)針對各類重要傳染並提 | 第一組 |
| | | 供多種語言版本衛教單 | |
| | | 張。 | |
| | | (3)提供新住民生育保健外 | 第一組 |
| | | 國語言衛教宣導單張。 | |
| | | | |

| 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 的資 道 務 度 以 務 及 詢 升 透 那 銀 節 升 透 | 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,讓民眾可以等話、臨櫃、電子郵件等 方式,瞭解案件辦理結果。 (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。 4.主動通知服務 主動提供申請人收件確認訊 | 總務室 |
| | | 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。 | |
| | (三)注重服務 度 眾 或 的 便 跟 絕 人 態 民 公 用 , | 1. 加強洽公服務禮儀 設立單一窗口櫃台,主動引 領招呼民眾,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 |
|--------------|---|--|-------------------------|
| 工作 一、完備基礎服 有 | 建置 服務 環境 。 四、性性 取 の 性性 取 の 性 性 の 性 性 取 の 性 性 の 性 性 の | 工作重點 2.檢覈服務行為「111年電話人」大為人類服務行為「111年電話人」的一定,在一個人工工程,在一個人工工程,在一個人工工程,在一個人工工程,在一個人工工程,在一個人工工程,在一個人工工程,在一個人工工程,在一個人工工程,在一個人工工程,在一個人工工程,在一個人工工程,在一個人工工程,在一個人工工工程,在一個人工工工程,在一個人工工工程,在一個人工工工程,在一個人工工工程,在一个工程,在一个工工工程,在一个工工工程,在一个工工工程,在一个工工工程,在一个工工工程,在一个工工工程,在一个工工工工程,在一个工工工程,在一个工工工程,在一个工工工程,在一个工工工程,在一个工工工程,在一个工工工程,在一个工工工程,在一个工工工工程,在一个工工工程,工工工工工工程,在一个工工工程,工工工工工工程,工工工工工工工工工程,工工工工工工工工工工工工工工 | 業務單位 研考 各組室 全所 |
| | | 之準。 | |

| 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 | 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 |
| | 眾需求的服務。 | 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、紅布條、 時人之布欄、紅布條、 跑馬燈等工具,廣泛傳 達衛生服務訊息。 (2)辦理戒菸班及提供營養 諮詢門診衛教講座,提升 民眾對衛生教育的知識。 | 各組室第一組 |
| | (二)善月期 無 | 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 | (二)善月期機民的議門 門 與 集 務 建 調 機 民 的 議 聚 需 , 服 越 聚 求 適 務 服 或 予 措 | (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 | 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 |
| | 務的看法, 並據以檢討 改善既有措 施。 | 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 與實 等 ,案 等 等 等 等 等 等 等 等 等 等 , 案 件 者 形 的 形 者 的 一 者 的 一 者 的 人 者 人 者 人 的 人 者 人 者 人 。 者 人 。 者 人 人 , 人 者 人 人 人 人 人 人 人 人 人 人 人 人 人 人 | 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 升 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 | 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 | 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 |
| | 訊資源共用 共享,提供 全程整合服 務。 | 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. 與監理站合作,導入高齡駕 駛人駕駛執照管理制度,民 眾可就近先於本所進行高齡 駕駛認知測驗。 | 總務室 |

| 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 | (三)推動跨單 位、務 股 及 資 。 | 4. 參加局處會議或各項座談 會,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, | 1. 本所網站提供意見信箱,方 便民眾申訴諮詢。 | 資訊 |
| | 運用創新 精 進服 務 雅 雅 雅 雅 雅 雅 雅 雅 及 作 从 张 教 维 服 雅 教 能 。 | 2. 辦理走動式服務或特殊服務 方式(如社區設站癌症篩 檢、老人流感、老人健康檢 查等保健服務)。 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」。 | 第一組第一組 |
| 四、關懷多元對象及城鄉差距,從一個一個一個一個一個一個一個一個一個一個一個一個一個一個一個一個一個一個一個 | (一)體認服務對 泉 果 弱 以 以 以 以 以 以 以 以 以 以 以 以 以 | 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 對高齡者設計合宜的健 康促進活動及相關服務 轉介。 (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 | (3)心理健康月期間辦理心 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。 | 第一組 |
| | 取得服務的成本。 | 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。 (2)推動連續處方箋釋出, | 第二組第二組 |
| | | 讓民眾就近利用社區健 保藥局領藥。 (3)對偏遠或交通不便地區 之民眾,提供衛生所就近 | 第二組 |
| | (二)搭配複合策 | 之氏本,提供衛生所就近 申辦食品業者登錄及加 水站等申辦服務。 1. 善用社會資源延伸服務據點 | 第一組 |
| | 略,延伸服 務據點,提 高偏遠或交 通不便地區 | (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。 | |

| 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 | 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。 | 全所 |
| 使用 | | (3)於本所1F 大廳服務台提 供各室衛教宣導手冊、健 康資訊期刊與醫院門診 時間表。 | 總務室 |
| | (三)考量服務對 暴數位落 差,發養 路及 以 式 大 代 说 大 明 新 於 其 他 提 供 服 形 形 形 大 大 大 大 大 大 大 大 大 大 大 大 大 | 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 | 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 |
| | 享創新應 用。 | (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 | (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。 2. 無障礙網站認證 | 資訊 |
| | 用。 | 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。 | |
| | (二)促用 野道制 政 對 | 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。 (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。 | 研考 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 | 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 |
| | 核心業務,推動服務創新。 | (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。 2. 辦理各項座談會,與商家、 學校、當地居民進行雙向溝 | 第一組第二組 |
| | | 通,了解輿情。 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 調 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 | 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 |
|---------------------------------------|---------------------------------|---|--------------|
| 工作 六、掌握社經發 展趨勢,專 案規劃前瞻 服務 | (二)善適技流擴或關的性為 | 工作重點 (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。 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。 | 全所 總務室、資訊 |
| | (三)結合間會放等實或題合、資創社策解公。跨別源新群略決共改。 | 1. 跨域整合、引進民間資源 (1)透過本所社區健康營弱 點志工,推動長者廣 站、健康生活推廣 站、在健康生活性應定 及菸害防制宣導。 (2)透過公私協力與乳房攝 影車及婦產科診所,建立 社區夥伴關係及整合排動 子宮頸抹片檢查、乳房攝 影檢查、糞便潛血檢等 口腔黏膜檢查篩檢等公 | 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 | (三)結合間會放等實或題為 及 | 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 |
| | (四)權筋性入出合視度性, 成效理服 化,成效理服 化,成效性 八 出 合 視 度性 化 人 出 合 捐 人 人 出 合 捐 人 人 出 合 捐 人 人 | 1. 參與它機關辦理之研習或座 談會,雙向交流,加深學 習。 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。 | 全所人事室 |

伍、推動及管考

一、研提計畫

本所於111年3月17日前提出提升服務工作計畫、函請高雄市政府衛生局備查。

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112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。