

高雄市桃源區衛生所 114 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、深化為民服務績效，塑造專業、便民、高效率的公共服務。
- 二、機關網站主動公開資訊，在政府資訊公開與流程透明下，使民眾享有知及用的權利。
- 三、推廣多方位的服務功能，研擬創新服務措施，提升服務品質。
- 四、整合社會服務資源，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。	二組
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。	1. 建立民眾申辦業務作業流程及處理期限，公告於服務場所或機關網站。 2. 鼓勵同仁研習相關業務專業知能課程及持續學習當地語言或文化，提升專業知能與在地居民之互動溝通能力。 3. 適時檢討改善申辦案件作業流程與作業方式、辦理時限及書表內容等適切性。對於民眾臨櫃或電話諮詢，一次完整告知精確服務。	全所
	(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. 本所網站提供業務相關資訊門診資訊、社區資訊、公開資訊、最新消息、活動資訊、常見問答 FAQ、書表下載等便民服務服務申辦資訊。 2. 提供收案確認、標準處理程序、處理時效及聯絡資訊等，如處理案件超過標準作業時間時，亦主動告	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	(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。	知申請人處理進度及預定完成時間。	全所
	(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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 同仁（或志工）於洽公場所主動招呼民眾，告知服務流程，並引導民眾至正確櫃檯或場所辦理。 2. 設置雙語標示牌（族語、中文）及方向引導等告示牌服務，讓洽公民眾方便辨識。 3. 定期檢視及維護設施，以確保使用安全。 4. 提供核心設施及一般設施供洽公民眾使用。 5. 建置便於瀏覽的機關網站首頁配置。 6. 建置網站 QR Code 及檢索方式。 7. 通過無障礙網站標章認證。 8. 落實電話服務禮貌工作。 	全所
	(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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 持續提升長照服務涵蓋率及提供長照服務。 2. 提供長照個案就醫交通接送服務。 	全所
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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 結合部落健康營造中心，推行健康促進服務及傳遞施政服務等資訊。 2. 善用志工進行協助各項衛教宣導及其他健康促進服務。 	全所
	(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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供多元管道蒐集民眾意見。 2. 同仁主動蒐集與本所服務、業務相關輿情，並予以適當處理。 	全所
	(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。	配合辦理 IDS 計畫（全民健康保險山地離島地區醫療給付效益提昇計畫）服務滿意度調查，以瞭解民眾對本所服務禮儀、服務專業性、服務措施及醫療服務措施的評	二組

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	(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。	價及意見，並提出檢討及改善服務措施，持續精進服務作為。
	(四) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	強化本所回應線上即時服務系統分案之民眾陳情案件及後續處理機制。
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。	強化單一窗口申辦服務，提供一處收件全程服務，以內部作業取代民眾奔波，迅速完成民眾申辦流程。
	(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。	提供長照交通車線上預約。
	(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. 提供跨單位、跨機關服務流程整合服務項目，例如代辦除戶、轉診預約掛號等，減少民眾申辦來回奔波。 2. 網頁連結政府機關資訊，便利民眾快速查詢資料。
	(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。	辦理各項活動，傳遞施政服務資訊。
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）	(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. 取得老人健檢醫療院所辦理資格，提供在地服務。 2. 每月配合高醫轉診專車，接送區民往返高醫看診。 3. 提供學童視力在地複檢與追蹤。
	(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. 結合醫療院所等資源，提供可近性的義診、健康檢查、X-光篩檢及癌症篩檢等預防保健服務。 2. 配合巡迴醫療提供整合性服務。
	(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。	1. 持續推動「雅你的愛」關懷活動，藉以主動關懷及服務里民。 2. 與特殊服務對象建立 line 群組，提供衛教或即時務

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）	(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。	務資訊。 3. 定期安排長照服務愛關懷活動，服務團隊到宅關懷訪視及提供協助。	全所
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. 於網站主動公開機關相關資訊。 2. 設置專人隨時維護更新網站資訊，確保資訊內容及連結正確。	二組
	(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。	參加區內會議、業務聯繫會報或利用各項活動聆聽民眾意見與討論，作為推動服務之重要參考。	全所
	(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。	鼓勵同仁對於業務流程或是服務措施踴躍提案改善建議，藉以檢討及激發創新服務，經參採之提案依本所制定支「提案獎勵制度」給予獎勵。	全所
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. 因應天災持續規劃事先整備藥物於各里，當道路受阻時，民眾可藉由通訊醫療或駐點醫療的方式看診。 2. 每年汛期前事先整備防疫物資於各里安置所，視安置所開設需要供民眾防疫使用。 3. 推動桃源區健康餘命提升，於死亡檔建置失能日期及原因，評估失能（不健康）情形，另外執行糖尿病患者截肢預防及長照個案傷口監測。	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. 於本所網站提供本所各專門診表訂閱服務，讓民眾可快速掌握專科醫師到診時間。 2. 持續辦理預約看診、預約抽血服務。 3. 落實執行高齡友善措施，	全所

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。	如高齡長者優先看診及主動提供長者協助服務。 全所
	(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. 與醫院合作，持續推動本區慢性病個案管理品質提升。 2. 與醫院合作，辦理義診健檢服務。 3. 與高醫合作執行偏鄉醫療安全網計畫。 4. 結合高醫、高雄榮總、旗山醫院、大嘉診所及尼布恩牙醫診所推行全人醫療計畫。 全所
	(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. 對於重要服務措施，持續檢討及制定標準化作業程序或內部控制制度，並定期檢討精進品質。 2. 對於年度重點業務，譬如達成各項癌篩目標數與陽性追蹤率、各項預防注射完成率及不易達成目標之工作項目等定期召開會議檢討進度，以評估介入有效措施及方法。 全所

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。