

高雄市田寮區衛生所 114 年提升服務工作計畫

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、落實推動為民服務精神，落實專業便民、高效率的服務。
- 二、推廣多方位的服務功能，開發創新服務措施，提升優質服務形象。

參、實施對象：高雄市田寮區衛生所全體同仁。

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，並公布於機關網站。	研考承辦人
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.服務及時一致性並檢討流程 訂定民眾各項申辦業務等標準作業流程，登載於本所網站供民眾參閱。	各業務承辦人
		2.提升服務人員專業能力 (1) 注重服務人員	全體同仁

工作要項	工作重點	業務單位	
<p>一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化</p>	<p>(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。</p>	<p>專業，積極薦送同仁參加衛生局、公務人力發展中心各項相關專業知能課程，以強化本所同仁專業知能。</p> <p>(2) 加強本所各業務承辦人員對申辦案件執捨度，對於民眾臨櫃或電話諮詢，提供親切、一次完整性告知的精確服務。</p> <p>(3)辦理內部控制與稽核作業、盤點並滾動式檢討修正流程，使服務便捷化，提升服務效能。</p>	<p>全體同仁</p>
	<p>(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>	<p>1.服務資訊公開透明</p> <p>(1) 本所網站提供服務項目、申辦應備文件、公開資訊等相關服務。</p> <p>(2)本所網站提供常見問答，供民眾參閱。</p>	<p>資訊承辦人 各業務承辦人</p>

工作要項	工作重點	業務單位
<p>一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化</p>	<p>(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>	<p>2.服務及時、一致性</p> <p>(1)民眾申辦案件、期限，應主動告知申請人辦理現況、確保於處理時限內完成。</p> <p>(2)申辦案件可利用多元查詢管道，洽詢服務人員處理進度。</p>
	<p>(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>	<p>1.建置合宜的服務環境</p> <p>(1)提供節能綠化的洽公環境</p> <p>(2)主動詢問臨櫃民眾提供諮詢服務，協助備齊所需證件，縮短文件往返耗時時間。</p> <p>(3)民眾洽公大廳設有人員引導、書寫申辦文件，並設置多功能友善服務台。</p> <p>(4)提供中午服務不打烊，受理民眾臨櫃或電詢服務。</p> <p>(5)提供友善環境設施並定期檢視及維護各類服務設施，以確保安全使用性。</p>

工作要項	工作重點	業務單位
<p>一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化</p>	<p>(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>	<p>2.建置網站使用便利性</p> <p>(1)本所網站以使用者為導向設計，提供中英語言的資訊，方便民眾檢索查詢。</p> <p>(2)提供多元健康議題網站連結，提高使用便利性。</p> <p>(3)確保網站有效連結內容並提供最新、正確及時訊息。</p>
		<p>3.服務人員專業能力及行為友善性</p> <p>(1)依據「高雄市政府衛生局電話禮貌測試計畫」，持續落實電話禮貌規範。</p> <p>(2)提供精準服務，對於民眾洽詢能正確、一次性完成，避免重複洽詢，耗時申辦。</p>
	<p>(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>	<p>1.鼓勵服務創新作為</p> <p>(1)鼓勵同仁創新服務提案，提升便民優質服務、提高工作效率。</p>

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	(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。	(2)提供大腸癌篩檢到宅服務。	業務承辦人
		2.推動標竿學習鼓勵參訪標竿學習觀摩，精進為民服務作為。	全體同仁
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。	透過多元管道、活動，提供民眾參與各類公共衛生服務。	各業務承辦人
	(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。	建立多元管道，受理民眾建言及諮詢，改進服務缺失。	各業務承辦人
	(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。	分析問卷調查，瞭解民眾對各項服務滿意度，改檢討善措施，作為衛生政策之行之參考，提升服務品質。	各業務承辦人
	(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	1.針對線上即時服務系統陳情案件，依限處理回應。 2.提供本所公務信箱、電話、臨櫃等多元建言管道，傾聽民眾意見，積極回應。	研考承辦人 全體同仁
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 1.以民眾需求，建置臨櫃申辦業務服務、民眾諮詢，提升服務品質。 2.提供檢查綠色通道、老人假牙申	各業務承辦人

工作要項	工作重點	業務單位	
<p>三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度</p>	<p>辦、心理諮商等跨單位整合服務。</p>		
	<p>(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。</p>	<p>1. 提供電子認證，減少申辦案件所需紙本表單謄寫。 2. 本所網站提供業務相關連結，供民眾線上申請，減少民眾申辦奔波。</p>	<p>各業務承辦人 資訊承辦人</p>
	<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. 依據「政府資訊公開法」主動公開最新資訊於機關網頁。 2. 輔導食品業者使用自然人憑證或工商憑證辦理「非登不可」平台。 3. 推廣在地健康網絡，連結各項活動，推廣健康促進服務。</p>	<p>各業務承辦人 資訊承辦人</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>1. 整合醫療與長照資源，提升優化服務效能。 2. 依據服務對象屬性，運用多元服務策略，打造特色服務措施。</p>	<p>各業務承辦人</p>
<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，降低其取得服務的成本。</p>	<p>1. 設有長照專責人員，並到宅評估，提供全方位服務。 2. 提供多元服務方式，連結社區領袖辦理各項健康促進活動，提升資源共享整合式服務。</p>	<p>各業務承辦人</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	<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，降低其取得服務的成本。</p>	<p>3.建置綠色通道檢查，提供便利性服務。</p> <p>4.協助弱勢個案就醫補助申辦窗口，提供民眾就近申辦服務。</p> <p>5.提供多元、多國語言衛教單張，提升民眾衛生保健健康促進識能。</p>	各業務承辦人
	<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>1.推動醫療不足或偏遠里別設站式健康促進服務活動。</p> <p>2.提供長照交通服務，提供民眾便捷性。</p>	各業務承辦人
	<p>(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。</p>	<p>1.提供中午服務不打烊及行政相驗全時段服務，便捷民眾申辦。</p> <p>2.教導民眾使用長照專線 1966 管道，提升線上申請服務。</p> <p>3.本所網站建置長照服務連結，提供民眾線上申請便利性。</p>	全體同仁 資訊承辦人
五、開放政府透明治理，優化機關管理創新	<p>(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。</p>	<p>1.依據「政府資訊公開法」主動公開相關資訊於機關網站，並設置專人專責隨時維護網站資料，定期檢查網站連結的</p>	資訊承辦人

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	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。		
	(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.本所網站設置意見信箱，及提供民眾建言管道，參與服務溝通。 2.運用多元管道，廣邀民眾參與活動，意見交流。	研考承辦人 各業務承辦人
	(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.落實分層負責，滾動式檢討及簡化各項行政作業，提升服務便捷性。 2.推動電子化線上簽核作業，力行減張、減紙減碳服務。	各業務承辦人
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.因應地域特性與服務需求，提供在地化關懷服務。 2.監錄違規食品、化妝品、藥品廣告，主動為民眾健康議題把關。	各業務承辦人 藥政業務承辦人 食品業務承辦人
	(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.提供民眾申辦預防接種紀錄服務。 2.運用衛生福利部醫事系統辦理醫事機構卡、健保卡申辦作業，提升線上申辦服務。	醫政業務承辦人 預防接種承辦人
	(三)結合跨域整合、引進民間資源、	1.結合轄區各相關跨部門團體單位、	各業務承辦人

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	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>推動登革熱及長期照護服務。</p> <p>2.運用民間計程車，提供民眾健康需求服務。</p> <p>3.針對弱勢族群，提供X光巡檢服務，維護里民健康。</p> <p>4.針對未成年孕婦介入關懷管理。</p> <p>5.針對高風險脆弱家庭幼童，追蹤關懷，及早轉介社政體系介入處置。</p> <p>6.針對高風險自殺個案，提供心理諮商管道服務。</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>1.提升服務滿意度，打造機關優質服務形象。</p> <p>2.滾動式檢討服務效能，持續精進服務措施作為。</p>	各業務承辦人

伍、推動及管考

一、研提計畫

本所於 114 年 1 月 20 日前提出本所提升服務工作計畫，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

於次年 1 月提出提升服務成果報告，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。