

高雄市燕巢區衛生所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、提升服務品質，深化服務績效，探查民意趨勢，建立顧客關係。
- 二、便捷服務程序，確保流程透明，豐富服務資訊，促進網路溝通。
- 三、創新服務方式，整合服務資源，提供有感的優質服務。

參、實施對象：所內全體同仁。

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
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.訂立各類業務標準作業程序，並張貼於本所服務場所或網站，提供民眾申辦時參閱。 2.適時檢討並簡化各項業務申辦流程，使服務程序更加快速、便捷。 3.對各項申辦案件具熟稔度及主動性，提供服務及時一致性。 4.設置單一窗口提供民眾諮詢及各類書表等相關服務，藉以提升服務品質。 5.薦送同仁參加市府公務人力發展中心或國稅局專業知能課程並鼓勵數位學習，以提升專業素養及服務效能。	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	1.提供各類的服務資訊及宣導於服務台、臉書社群或	各組室

工作要項		工作重點	業務單位
	管道，提升服務流程透明度。	網站(最新消息)供民眾參閱。例如：傳染病衛教、疫苗注射時程及各類篩檢相關訊息等。 2. 承辦人員主動告知民眾受理案件的日數和進度。若未能如期完成並有需要補件等情事發生時，應立即告知案件申請人及未能如期完成的原因、預計完成的日期等。 3. 於本所網站主動公開服務項目、申辦流程、應備表件、聯繫窗口及處理期限等資訊。	
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化。	(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。	1. 營造友善的洽公環境 (1)綠化本所周圍環境，並隨時維持明亮、整潔之無菸洽公場所，等候區座椅舒適寬敞且安全。 (2)大廳設置服務人員或志工引導民眾書寫及提供諮詢服務的多功能友善服務台。 (3)設置服務引導標示牌。 例如：停車場、服務台、注射室、哺集乳室、盥洗室等。 (4)設置無障礙斜坡、電梯、高齡友善廁所等設施並定期檢查確保安全。 2. 建置網站使用便利性 (1)提供網站資訊檢索服務，並確保網站內容的正確性及有效連結。	總務室 資訊

工作要項		工作重點	業務單位
		(2) 網站可連結各區衛生所及衛生福利部等機關資源，並可提供民眾下載各類申請表單及獲得最新資訊。 (3) 網站提供各項衛生政策、醫療及保健等相關資訊供民眾查閱。 3. 提升服務人員行為友善和禮貌態度 (1) 所內志工提供走動式服務，主動引導民眾至正確地點申辦相關事宜和諮詢，並協助民眾填寫各類表單。 (2) 服務人員接聽電話應注意電話禮貌和語氣態度，並落實執行。	
	(四) 因應業務屬性及其服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。	1. 篩檢活動結合門診，提供誘因或獎勵措施、增加特殊檢查服務，提高民眾篩檢意願。如：免費的眼底鏡檢查等。 2. 為發展友善社區的照顧體系，於醫事C級巷弄長照站安排衛教宣導課程，例如：醫療保健或健康促進等內容，以提升服務能見度及量能。 3. 標竿學習：鼓勵本所人員參加專業技能訓練(如CPR、AED 課程)以提升本所同仁專業技術能力。	一組人事
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. 機關網頁提供電子信箱、門口處設置意見箱、電話專線、問卷調查意見表和臨櫃建言等，適	資訊各組室

工作要項		工作重點	業務單位
		時導入民眾意見，建置公民參與的多元管道。 2. 善用民間網絡、社群媒體，結合在地資源、公私立團體共同舉辦社區活動，執行傳染病防治宣導、X光巡檢及各類篩檢等服務。 3. 藉由轄區的活動辦理、公布欄、跑馬燈、紅布條、海報文宣、臉書社群媒體、郵寄明信片及發簡訊等廣泛傳達本所衛生服務相關訊息讓民眾知悉。如：疫苗接種時程、免費健康篩檢、營養諮詢等。	
	(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. 定期查看門口處意見箱、網站電子信箱、陳情案件、民眾詢問、建議等事項建立多元調查管道。 2. 透過問卷調查表、各類滿意度調查表和民眾面對面溝通等方式，藉以蒐集民眾對服務的需求和建議，加以分析並適予調整服務措施。	各組室
	(三)依據業務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。	辦理各類業務滿意度調查，藉以瞭解民眾對服務的看法，並據以檢討改善既有措施。 1. 辦理機構、社區民眾、年長者的健康促進活動及滿意度調查。 2. 辦理職場、社區長者心理健康宣導及滿意度調	一組 研考

工作要項		工作重點	業務單位
		查。 3. 門診工作人員服務態度滿意度調查2次/年。 4. 門診醫護人員服務態度滿意度調查2次/年。	
二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求。	(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	1.定期分析統計陳情案件，綜合檢討並研擬改進措施。 2.依據「人民陳情(諮詢、申訴)案件處理標準作業流程」辦理，並完備民眾意見處理追蹤機制。 3.視情況所需，與各里長召開會議了解民眾想法和看病服務需求，以有效協助民眾解決問題。	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，提高業務申辦便捷度。	1.考量民眾服務需求，建置申辦業務窗口的涵蓋範疇，例如:長照申請，排定專人提供業務諮詢與服務。 2.網站設置便民服務專區，提供民眾申辦業務所需之文件與表單，以提高申辦業務便捷度。	一組 二組 資訊
	(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.網頁設置各類服務專區，例如:健康促進、疾病防治等，提供衛生保健相關資訊，增加民眾使用意願。 2.連結衛生相關資訊網，並依「行政院及所屬各機關辦理無線上網服務永續發展作業原則」提供民眾免費上網服務及便於查詢、	資訊 各組室

工作要項		工作重點	業務單位
		下載相關書表，以達到政府資源共用共享。 3. 食品藥政業者登錄，業者可使用自然人、健保卡或工商憑證等進行登錄。 4. 依業務需求，逐步推動線上申辦服務。如：提供醫事人員線上申請報備支援事宜。	
	(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. 藉由社區診所之跑馬燈、廟口、社區、機構之公佈欄及本所網站等各種傳播方式提供衛教防治宣導或公衛服務訊息。如：於農會、郵局、超商等張貼登革熱防治宣導單張。 2. 依據「政府資訊公開法」主動公開相關資訊於機關網頁，方便民眾查閱相關的各類服務。 3. 連結轄內醫療院所，辦理癌症篩檢直接轉介服務，提供全程整合性服務，節省辦理掛號程序與門診等候時間。	各組室 資訊 一組

工作要項		工作重點	業務單位
	(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.於社區或職場辦理戒菸班及相關健康議題講座並提供戒菸專線輔導，以提升民眾健康意識。 2.深入醫療資源較缺乏之鄰里，辦理社區篩檢服務，或結合長照資源，於偏遠地區執行居家醫療照護，提供地區民眾的服務近便性。 3.普及健康便利站以延伸服務據點，永續健康服務量能。 4.長期照顧專員進駐於本所，就近提供地區民眾長照相關的服務。	一組
四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用(服務零落差)	(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.推動健康照護服務據點提供長者量測血壓，有異常者個管師可提醒和衛教，必要時協助轉介就醫。 2.考量年長者的數位落差，於長輩活動據點如:日照中心、老人活動中心、醫事C據點等，加強本所相關的服務宣傳。 3.本所提供食品業者登錄、加水站申請及長照相關等服務。	一組 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.依據「政府資訊公開法」主動公開相關資訊於本所網頁，並設有專人隨時更新維護網站資料，避免資訊錯誤或過期之情形發生 2.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	資訊

工作要項		工作重點	業務單位
		服務措施等相關資訊，不定期公開於本所網頁供民眾參閱。	
	(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. 結合企業或機關、團體，依不同服務對象辦理疾病防治及健康促進之推廣活動、文宣發放、說明會、講座等多元管道活動，和民眾面對面溝通交流，以了解服務需求。	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。	1. 明訂各業務執掌及各業務承辦落實職務代理人制度，可供快速解決相關之問題。 2. 依「檔案法」「機關檔案管理作業手冊」規定，執行業務之稽查表單應依類別、保存年限於半年內全數歸檔完畢。 3. 配合淨零減碳政策，儘量以電子檔取代紙本作業，以減省不必要的紙張浪費。	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. 因應地區產業結構及人口老化所帶來的諸多健康問題，持續與義大醫院醫療合作開辦多項治療、預防性篩檢服務，藉以提升民眾預防保健觀念，營造完善的健康服務，務實解決公共衛生問題。 2. 推展長者健康整合式功能評估、老人憂鬱量表評估、視力、握力測試等，並依評估結果轉介治療。 3. 與義大醫院癌中心規劃安排癌篩活動場次和時程，	一組

工作要項		工作重點	業務單位
		化為本所例行性服務項目，建立民眾對服務內容的信賴，提升服務效能，例如：疫苗注射、篩檢、傳染病防治等。	

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

各組室依本工作計畫自行管理考核，結合所內各項會議檢討改進服務工作內容及品質。

三、年度查核

於次年 1 月提出提升服務成果報告函送衛生局。

陸、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。