

高雄市燕巢區衛生提升服務品質工作計畫

105年3月17日修訂

壹、計畫依據

高雄市政府 105 年 1 月 18 日高市府研發字第 10530055600 號函頒訂之「高雄市政府 105 年度提升服務品質實施計畫」，辦理修訂 105 年提升服務品質工作計畫。

貳、計畫目標

- 一、提升本所全方位為民服務品質及績效。
- 二、體現本所公共服務價值，落實為民服務績效、提升服務品質競爭力。
- 三、體現本所服務一體，強化「服務意識」，落實「顧客至上」的服務精神。

參、實施對象

本所第一線服務全體同仁計 10 人。

肆、計畫內容：

工作要項		工作重點
一、提升服務品質，深化服務績效	(一)訂定機關年度提升服務品質執行計畫，具體規劃為民服務工作。	依業務特性、民眾需求及年度重點工作，研訂提升服務品質執行計畫，公佈於機關網站。
	(二)考量民眾洽公之便利性及實用性，合宜改造服務場所，合理充實更新服務設施。	建置友善洽公環境 1. 設置專人業務服務、電話轉接之多功能服務台。 2. 設置業務服務申辦服務台，提供專人解說之完善服務，迅速完成民眾申辦案件流程。 3. 設置哺乳室、盥洗室、飲水機、及無障礙設

工作要項	工作重點
<p>(二)考量民眾洽公之便利性及實用性, 合宜改造服務場所, 合理充實更新服務設施。</p>	<p>施(斜坡道、專用停車位、愛心鈴、盥洗室)設施, 定期檢測維護, 提供舒適安全的洽公環境。</p> <p>4.設置服務項目雙語標示、方向引導等告牌服務, 讓洽公民眾方便辨識。</p> <p>5.服務台與機關網頁, 可提供申辦書表、填寫範例、申辦須知、辦理時間、申請書表下載等服務, 加強民眾網路應用服務, 增加便捷的電子化服務管道。</p> <p>6.進行環境美(綠)化, 規劃洽公停車, 提供洽公民眾舒適整潔安全、具特色的洽公場所。</p> <p>建置便民服務管道</p> <p>1.提供各項健康促進、疾病防治等第二外語之衛教宣導單張、宣導短片, 結合相關社區資源適時宣導。</p> <p>2.參與結合機關、團體、學校、社區活動, 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、講座等活動。</p> <p>3.設置雙語網頁, 豐富各項資訊內容, 提供無障礙網站溝通環境, 便利民眾資料傳輸。</p> <p>提供免費網路服務</p> <p>1 依據「政府資訊公開法」主動公開相關資訊於機關網頁, 對外提供 ODF 格式之文件。</p>

工作要項	工作重點
<p>(二)考量民眾洽公之便利性及實用性, 合宜改造服務場所, 合理充實更新服務設施。</p>	<p>2.設置網頁全文檢索、分類檢索功能, 提供公開服務措施、常見問答集(FAQ)、最新活動簡訊等網頁訊息, 方便民眾快速查詢, 瀏覽網站相關資訊。</p> <p>3.隨時確認更新機關網站資訊內容, 加強跨機關資訊平台的連結, 提升政府資訊流通共享。</p> <p>環境設備檢查及維護</p> <p>1.定期檢查各類硬體設施(如飲水機、電梯、座椅、盥洗室等), 確保設施品質。</p> <p>2.辦理使用者滿意度調查, 併適時更新改善各類硬體設施。</p>
<p>(三) 建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象, 主動協助民眾申辦、導引服務, 並提供業務諮詢。</p>	<p>提升服務知能</p> <p>1.加強服務人員對各項申辦案件的熟稔度及主動性, 便利快速民眾諮詢。</p> <p>2.設置全功能服務台, 受理民眾諮詢、解釋疑義、申辦案件代收、提供書表等服務, 提升服務品質。</p> <p>3.參加各類專業知能或為民服務教育訓練, 提升服務人員的專業能力, 培養服務親切主動性。</p> <p>業務申辦/諮詢系統化管理</p> <p>1. 網站設置電子參與, 市民留言板、電子信箱, 提供民眾網路參與市政建言、意見反</p>

工作要項	工作重點
	<p>映的便捷性。</p> <p>2.指派專人維護管理機關留言板及電子信箱工作,落實民眾意見反映後續追蹤處理,有效處理及回應民眾意見。</p> <p>3.辦理服務滿意度調查/電話服務品質及禮貌測試,對服務滿意度/電話禮貌測試之趨勢進行</p>
<p>(四)善用傳播 媒體 及 公聽會、說明會、村里民大會等公眾場合,針對服務對象及業務特性擬定行銷策略,宣導政府施政措施及執行成效。</p>	<p>結合本區學校、機關、社區志工、有線電視等資源,利用活動參與、講座、公布欄、紅布條、跑馬燈及電子看板等工具,廣泛傳達衛生服務訊息。</p>
<p>(五)聯合企業、社會團體辦理或主動參與各項公益事務,擴散政府服務訊息及功能。</p>	<p>1.推廣在地化健康服務網,結合在地民間企業、商家、區里辦公室、政府機關、學校等場合活動,推行健康促進服務。</p> <p>2.運用文宣、媒體、網路、地方雜誌等各種管道,宣導衛生服務措施,提升民眾對衛生保健的重視及覺知。</p>
<p>(六)積極推展 機關 服務作為,爭取民眾之認同及獎項殊榮之肯定。</p>	<p>積極規劃與民眾切身有關持續推動之服務計畫,主動參加上級主管機關與市府辦理「政府服務品質獎」第一線服務機關初審作業選。</p>

工作要項		工作重點
<p>二、便捷服務程序，確保流程透明</p>	<p>(一)設置全功能櫃台，提供單一窗口服務，促進機關內部橫向連繫，加強櫃台人員處理各項申辦案件知能，均衡各櫃台承辦業務，縮短民眾等候時間。</p>	<p>流程改造.簡政便民</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.設置業務服務申辦全功能服務台，提供專人解說之完善服務，迅速完成民眾申辦案件流程。 2.服務台、機關網頁，提供各種申辦書表、填寫範例、申辦須知、辦理時間、申請書表下載等服務，強化民眾網路應用服務，增加便捷的電子化服務管道。 3.大廳設置多功能服務台，結合友善志工引導、雙語標示，清楚規劃服務動線，提升洽公民眾便利性。 4.人員參加上級業務專業訓練，強化各項申辦案件處理知能。 5.適時檢討各項業務申辦案件作業流程、書表內容等適切性，推動減少行政及書表減量的政策，使服務程序便捷化。 <p>單一窗口功能化</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.檢討單一窗口全功能服務台，參加上級主管機關辦理各項講習與觀摩優良企業經營理念，提升櫃台、承辦人員服務專業知能。(尤其醫政、藥政、食品) 2.提供中午服務不打烊服務之申辦服務台，提供民眾現場及電話諮詢服務。 3.建立申辦服務標準作業規範，於網站專區

工作要項	工作重點
	<p>明確訂定申辦業務</p> <p>服務尖峰人潮疏散機制</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 制訂各類申辦案件標準流程, 掌控案件辦理速度, 確保民眾申辦權益。 2. 檢討單一窗口全功能服務台及辦理中午不打烊服務, 加強承辦人、志工服務專業知能, 隨時疏散安撫民眾機制減少民怨。
<p>(二)澈底診斷簡化作業流程、辦理時限、申請書表等, 訂定明確作業程序及量化服務指標, 建立標準作業規範。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.訂立各類業務標準作業程序, 登載機關服務場所或網站, 提供民眾申辦時參閱。 2.定期檢視或檢討各項作業流程及申請表單, 簡化申辦流程。 3.設置雙語網站、辦公環境標示、多國語言衛教單張, 以符合外國人的服務需求。 4.鼓勵同仁參與上級機關辦理語文訓練、語文認證, 提升外國語能力。
<p>(三)檢討申辦案件應附繳書證謄本之必要性, 並予以減量;配合推動電子謄本政策, 提高申辦案件相關資料查驗使用電子謄本認證之比例。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 全面採用自然人憑證、醫事人員憑證辦理線上資料查核作業, 提升電子認證比例。 2.運用跨機關電子閘門或跨機關共用資訊平台進行查證, 減少跨機關會辦, 或民眾檢附文件的必要性。
<p>(四)公開各項服務標準作業程序資訊。在不違反資訊公開規定及隱私權保護的</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訂立各類業務之標準作業程序, 登載於機關服務場所或網站, 提供民眾申辦參閱。 2. 設置專人專案辦理各類業務, 對逾期或特

工作要項	工作重點
	<p>前提下，各機關應建立申辦或申請案件公開查詢機制，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。</p> <p>殊案件主動以電話或電子郵件通知民眾，方便民眾了解案件內容。</p> <p>3. 配合上級機關建置各相關系統，及承辦人專責稽催控管各類案件之辦理進度，讓民眾於期限了解案件辦理結果。</p> <p>4. 透過市民留言版、所長、公務信箱，或公務洽公電話，民眾可於上班日，便利民眾使用電話、電子通訊等工具，洽問查詢案件辦理情形。</p>
<p>三、探查民意趨勢，建立顧客關係</p>	<p>(一)建立民眾抱怨處理機制，提供即時、有效之處理方式，減少處理時間成本，降低顧客抱怨頻率。</p> <p>1.修定「人民陳情案件處理標準作業流程」、「民眾抱怨反映及陳情案件作業規定與處理辦法」，以列管稽推方式快速完成民眾申訴案件。</p> <p>2.強化資訊系統，設置專人管考人民陳情案件辦理進度，嚴謹管控辦理時效。</p> <p>3.主動加強蒐集、媒體、民眾反映施政意見，提供內部檢討改進並尋求解決策略。</p>
	<p>(二)廣開民眾建言管道，鼓勵民眾提供建言；重視民眾興革建議及陳情案件，確實依據有關規定，審慎、迅速、正確地處理問題。</p> <p>1.建置市民留言板、所長信箱、專線電話、臨櫃等申訴檢舉建言及諮詢之多元管道。</p> <p>2.設置專案專人辦理制度及管考程序，依限回覆民眾案件辦理查察結果。</p> <p>3.同仁適時參加上級機關辦理「人民陳情案件之處理流程」教育訓練，提升機關內部處理品質。</p> <p>5.定期分析統計機關陳情案件，綜合檢討併</p>

工作要項	工作重點
	研提改進建議, 提供業務改進參考。
<p>(三)建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制及標準作業程序, 主動為政策辯護或更正不實內容, 以導正社會視聽。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 遵循「高雄市政府衛生局新聞發布作業流程」、「高雄市政府衛生局接受媒體採訪通報標準作業流程」, 快速回報上級主管機關回應各類輿情。 2. 遵循「高雄市政府衛生局暨所屬機關新聞處理注意事項」, 掌握正確、即時資訊, 迅速研析並適時回報上級主管機關, 發布新聞稿, 滿足民眾知的權利。 3. 依突發事件類別修訂緊急應變、聯繫窗口負責人, 必要時, 主動為政策辯護或更正不實內容。
<p>(四)有系統地建立「常見問題集」(FAQ)管理機制, 轉換民眾意見成為服務政策或措施;或透過民眾需求調查規劃服務政策或措施。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.彙集整理民眾經常詢問的案件, 撰編為「常見問題集」(FAQ), 併置於機關網站供民眾參閱。 2.定期分析統計機關陳情案件, 綜合檢討併研提改進建議, 提供業務改進參考。
<p>(五)定期辦理民眾意見調查, 分析調查結果, 改進服務缺失;強化問卷內容及測量方式之設計及評價結果分析;研析滿意度趨勢, 供改進服務之參考。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.重視各類問卷信效度檢測, 提升問卷分析結果的參考價值性。 2.分析服務業務民眾滿意度調查, 瞭解民眾對機關及各項服務措施的感受。 3.依各類業務之滿意度調查分析, 於所務會議提出檢討及改善服務措施, 提升服務品質。

工作要項	工作重點	
四、豐富服務資訊，促進網路溝通	<p>(一)主動規劃公開機關基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施及預決算情形等重要資訊。提供之資訊內容需正確連結並即時更新</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.依「政府資訊公開法」相關規定，機關網站張貼之可編輯文件皆使用 ODF 格式，非可編輯者，則採用 PDF 文書格式。 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、組織職責及服務措施等相關資訊主動並不定期公開於機關網頁。 3.設置專人專責檢視機關網站資訊正確性，並隨時維護網站資料，避免資訊錯誤、過期或超連結無效的情形產生。。 4.建置機關無障礙網站，取得機關認證標章。
	<p>(二)機關網站或網頁設計應符合國際評比。網站(頁)資訊檢索應規劃提供多樣性檢索方式；並遵循相關規範標示電子資料，提供分類檢索服務。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.配合上級機關加強網站規劃設置，逐步增加多元語言功能，發展行動化服務。 2.提供機關網站資訊分類檢索服務，將資料以開放格式供民眾應用。
	<p>(三)規劃建置多元化電子參與管道，如意見留言板、線上論壇、網路投票、網路民調等，簡化相關互動及操作方式，以提供民眾友善網路溝通環境。</p>	<p>完成建置多元化電子參與管道，包括留言板、陳情信箱、民意調查、「意見橋」與「常見問答集」等管道，提供即時有效之處理方式，重視民眾提供建言及陳情案件暢通。</p>
	<p>(四)賡續推動網站(線上)申辦業務及服務項目，提</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.配合上級機關推動各類業務線上申請，並製作 QR code 等資訊設施，提供民眾多元申

工作要項		工作重點
	供完整申辦資訊及安全申辦認證, 並規劃新增申辦項目, 提高線上申辦使用率。	辦管道。 2.完成網路資訊連結, 提供民眾申請書表下載, 便利民眾快速資訊查詢。
	(五)鼓勵建置跨機關資訊整合平台, 提升政府資訊資源共享及使用效率。	配合上級機關建置跨機關資訊整合平台, 設置單一主題專區, 方便民眾利用行動載具, 查詢或集中主題資訊。
五、創新服務方式, 整合服務資源	(一)強調主動檢討, 發掘服務遞送過程及提供方式之問題, 運用法令與流程檢討再造、民間資源引進、資訊科技應用等有效率的工具, 規劃創新性、整合性的措施以解決服務問題。	1.檢討各類對外服務案件服務流程, 完成簡化服務流程, 或提供民眾創新便利的服務。 2.配合上級主管機關, 徵訓第一線服務人員(例:傳染病防治)運用資訊通訊設備或資訊平台, 主動為民眾辦理個案通報、轉介服務系統, 成為社區(里鄰)行動化服務的在地窗口至少 1 項。 3.運用網路宣傳活動, 提升各類健康促進活動的曝光度, 及民眾參與的便利性。
	(二)檢討現有為民服務工作廣度、深度, 並主動協調整合性質重複或相關聯服務工作, 針對民眾需求, 重新規劃設計有創意之加值服務。	配合上級機關參與員工座談會, 鼓勵同仁踴躍提供創意服務建議, 並透過民眾需求調查規劃服務政策或措施, 主動針對既有對外服務及內部管理項目進行總體檢, 將性質相關聯之服務項目進行流程整合, 推出客製化服務至少 1 項。

工作要項	工作重點
<p>(三)著眼於服務產出之目的與結果, 力求有價值之創新服務型態與方式多元化, 以較少的成本得到更好的服務品質, 體現社會正義或公共價值。</p>	<p>1.整合資源, 規劃辦理跨組或跨機關的宣導活動, 產出加值的服務效能。</p> <p>2.規劃業務活動或製定服務策略前, 多方蒐集資料, 審慎評估服務人數的多寡、受益程度以及成本的合理。</p> <p>3.針對可近性便民申辦服務規劃, 至少 1 項。</p> <p>例:(結合在地資源, 持續辦理經濟弱勢族群X光巡迴篩檢計劃, 經濟弱勢族群X光巡迴篩檢目標以達轄區低收入戶+中低收入戶12歲(含) 以上人數一成」之目標。)</p>
<p>(四)鼓勵機關勇於突破現行機關(單位)間之隔閡, 從政府服務資源整合及共享角度出發, 規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務。</p>	<p>針對所屬業務, 規劃結合公私部門力量, 突破政府機關間之隔閡, 強化各單位(機關)橫向聯繫, 及垂直服務整合, 提升合作關係, 提供民眾最佳服務。至少 1 項。</p>

伍、考核

一、本執行計劃得依個別為民服務工作特性，增加前述推動作法之量化指標，或增列其他推動作法，俾利提升服務品質，擴大為民服務領域。

二、考核作業如下：

（一）平時考核：利用所務會議或集會，針對為民服務措施與期程之管控，提出檢討與改善方案。

（二）年度查核：參與 105 年「政府服務品質獎」評獎作業，配合高雄市政府衛生局年度初審作業。

陸、獎勵

一、依高雄市政府所訂定之「高雄市政府及所屬各機關公務人員平時獎懲標準表」暨衛生局訂定各項計畫之獎勵辦法，辦理獎懲事宜。

二、將查核結果納入年終考績之參考依據。

柒、本計畫奉所長核定後，函報高雄市政府衛生局核准後實施，修正時亦同。