

## 高雄市永安區衛生所 113 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、整合社會資源，提升民眾滿意度，持續推動為民服務，深化服務績效，塑造專業便民、高效率的服務。
- 二、督促本所整體為民服務品質，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:本所全體員工。

### 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，注重服務特性差異性	(一) 建立與民眾相關業務或申辦案件標準作業程，維持服務措施處理一致；確保資訊提供、問題回應正確性，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標準作業流程及處理期限登載於機關網站供民眾參閱。 2. 提升服務人員專業能力 (1)注重服務人員專業，積極薦送同仁參加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。 (2)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	1. 申辦服務資訊公開透明：申辦服務資訊公開於網站含申辦流程、所需文件、填寫說明、辦理期限、聯絡資訊	

工作要項		工作重點	業務單位
	管道。		全所
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異性	提升服務流程透明度。	<p>等民眾 易讀、易懂、易用的服務申辦資訊。</p> <p>2.服務及時、一致性</p> <p>(1)訂定民眾申辦案件的辦理期限，應主動告知申請人，逾期原因、辦理現況、確保於處理時限內完成。</p> <p>(2)提供申辦案件連結網站方便多元化管道資料查詢。</p>	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。	<p>1.建置合宜的服務環境</p> <p>(1)規化節能綠化的洽公環境。</p> <p>(2)於明顯處(1樓電梯入口處、及電梯內)設立告示牌，引導民眾至正確櫃台完成申辦程序。</p> <p>(3)主動詢問臨櫃民眾提供諮詢服務，協助備齊所需證件，並引導至正確櫃台。</p> <p>(4)辦公空間及人員識別證有雙語標示，便利外國人士洽公辨識。</p> <p>(5)定期檢視及維護各類設施，以確保安全及使用。</p> <p>2.建置網站使用便利性</p> <p>(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，通過無障礙網站標章認證。</p> <p>(2)連結衛生局長照服務申請APP、網路線上申請等設</p>	全所

工作要項		工作重點	業務單位
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異性		有網址 QR Code，方便民眾以行動裝置掃瞄進入網站	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。	(3)提供癌症健康篩檢便利網、長期照顧管理中心網站、食品安全地圖、加水站衛生管理系統平台等網站。 3.提升服務人員專業能力及行為友善性 (1) 配合衛生局「113年電話禮貌測試計畫」擬進行電話禮貌測試。 (2) 依據衛生局電話禮貌測試表，統計分析本所電話禮貌缺失。	全所
	(四)因應業務屬性及服务特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。	發展優質服務 1. 導入資通訊科技工具強化服務。 (1)推動「登革熱快訊電子報探討區域防疫網絡策略」，建立完整的區域防疫體系。 (2)配合長照交通服務管理系統及照管系統服務。 2. 鼓勵創新研究 鼓勵同仁依據「高雄市政府衛生局暨所屬機關研究發展獎勵要點」，積極提案及進行研究計畫。 3. 推動標竿學習 鼓勵本所人員參加個人專業技能學習與訓練、語文認證；提升語文能力及專業知識。	全所

工作要項	工作重點	業務單位
<p>二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求</p>	<p>(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。</p>	<p>民眾參與服務設計</p> <p>1. 善用異業結盟、專案委外</p> <p>(1) 宣導民眾參與高雄 i-eating 臉書專頁，線上直播食安宣導講座、授證典禮，以利民眾參與。</p> <p>(2) 藉由大專院校之學術專業人才，協力執行食品業者輔導、食安數據資料分析之業務合作。</p>
	<p>(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。</p>	<p>蒐集民眾對服務的需求或建議 (Q&amp;A、FAQ)</p> <p>1. 蒐集民眾經常詢問的案件，整理後回饋轉化為「常見問題集」(FAQ) 置於網站供民眾參閱。</p> <p>2. 業務大數據分析</p> <p>統計分析陳情案件，提供業務參酌改進服務缺失。</p>
	<p>(三) 依據業務服務特性辦理專案滿意度調查，瞭解民眾對服務的看法，並據以檢討改善既有措施。</p>	<p>辦理專案滿意度調查</p> <p>1. 健康促進活動滿意調查。</p> <p>2. 心理衛生滿意度調查。</p> <p>3. 食品衛教滿意度調查。</p>
	<p>(四) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。</p>	<p>輿情蒐集與回應</p> <p>1. 強化機關陳情管道經由信箱及線上即時服務系統，有效處理民眾陳情、反映意見完備處理追蹤機制。</p> <p>2. 建立輿情回應機制對民眾陳情意見回應，研訂標準作業</p>

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		流程，並掌握回應時效。	全所
	(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.以民眾服務需求建置臨櫃申辦業務。 2.整合服務流程：推動跨單位、跨機關服務流程整合。	全所
	(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。	開發線上申辦服務 推動長照服務及癌症健康篩檢便利網線上申請及預約服務。	一組
	(三) 推動跨單位、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。	精進服務遞送過程及作法 1.政府資訊資源共用共享 (1) 衛福部「照顧服務管理資訊平台」跨平台系統運用強化跨平台通用服務 (2) 電子公文製作及表單網路服務平台及國檔局「離線版跨平台公文製作模組之運用 2. 提升電子認證使用率，減除申辦案件需檢附之書表謄本。 (1) 運用全國戶政系統 (2) 透過「登革熱民眾即時通」網站，提供年度登革熱確診案例數，疫情地圖輯、疫情快查表以及資訊補給站等衛教相關資訊。 (3) 自然人憑證、工商憑證、	全所

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		醫事憑證與健保卡辦理「非登不可」平台登錄。	全所
	(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。	1. 定期結合醫院辦理癌症篩檢，提供住家附近或上班地(職場)可以輕鬆做癌症檢查不必跑醫院或診所。 2. 社區及職場提辦理戒菸專線輔導、戒菸班及相關健康資訊講座，提升民眾對衛生教育的重視及覺知。	一組
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。	分眾適性(客製化)服務 1. 主動服務 針對全身癱瘓、需 24 小時使用呼吸器或維生設備者、長期重度昏迷者提供身心障礙到宅鑑定服務。 2. 在地化服務 (1) 結合醫療機構，提供民眾就近申請服務，積極參與服務弱勢族群。 (2) 針對自殺、精神、災難及未成年懷孕者，提供可近性建置諮商服務據點。 (3) 推動各區衛生所在地服務，提供偏遠或偏鄉地區之長照服務。 (4) 提供偏遠或交通不便地區民眾食品業務諮詢，並提供食品業者登錄及加水站申辦事項。 3. 專人全程服務 (1) 老人免費裝假牙申請資格民眾只需至本所申辦流感	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		疫苗接種期間，針對行動不便長者提供到宅接種服務。	一組
	(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。	搭配複合策略-延伸服務據點 1.善用地產官學及社會資源，協助政府服務訊息擴散或延伸服務據點。 (1) 結合地區級以上醫院針對醫療資源不足及偏遠地區設，深入辦理癌症篩檢設站服務。 (2) 推動各區衛生所在地服務，提供偏遠或交通不便地區民眾食品業務諮詢，並提供食品業者登錄及加水站申辦事項。 2.服務可近性 (1)關注服務對象屬性、居住地區差異及數位落差情形，推動到點服務。輔導衛生所申辦高齡友善照護機構認證、提供長者衰弱評估，針對高齡者設計合宜的健康促進活動及相關服務轉介。 (2)長期照顧專員進駐於本所，就近提供民眾長照服務。 (3)與高榮合作方案，提供多元性、在地性及便利性醫療保健服務。	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	<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.提供遠距服務</p> <p>(1)考量遠距民眾需求，提供「視訊服務」或「網路服務」可透過手機或電腦線上申請長期照顧服務。</p> <p>(2)提供偏遠或交通不便地區民眾食品業者登錄服務。</p> <p>2.行動辦公室</p> <p>辦理高雄市遠距健康照護服務。</p>	全所
五、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>開放政府、透明治理</p> <p>1. 政府資訊主動公開 依「政府資訊公開法」第7條主動公開各項政府資訊。</p> <p>2. 資料開放、共用共享於市府資料開放平台網站 (<a href="https://ap.kcg.gov.tw">https://ap.kcg.gov.tw</a>)，匯聚政府各項開放資料方便 加值應用創新服。</p>	全所
		<p>引進科技發展智慧長照</p> <p>(1)長照交通接送統一預約服務及管理系統。</p> <p>(2)照管系統服務。</p>	全所
	<p>(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。</p>	<p>適時運用多元管道導入民眾意見透過臉書「高雄 GO 健康」粉絲專頁，廣邀民眾參與重大議題討論。</p>	全所
<p>(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</p>	<p>精實內部作業</p> <p>(1)依分層負責明細表規定，檢討及簡化各項相關行政作業。</p> <p>(2)訂立各業務執掌表，明訂各業務承辦、落實職務代</p>	全所	



工作要項		工作重點	業務單位
五、透明治理， 優化機關管 理創新	新。	理人制度，便捷快速洽問 解決相關問題。 (3)推動電子化線上簽核作業 ，力行減章、減紙、與便 民服務。	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 。	發覺關鍵問題、分析具前瞻全 觀思維規劃服務議題依本所門 診醫療系統資料分析發覺本區 民眾健康問題。	一組
	(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。	提供在地化、客製化關懷服 務。透過法規調適及流程簡 化，務實解決服務。	一組
	(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。	規劃社會關懷服務(政府服務 重點) 1. 推展出院返家、安心在家- 整合醫療與長照資源，取 代原出院服務轉介長照服 務，提升及優化服務效能 。 2.推展市長重大政見-社區 老人關懷據點/C級長照 巷弄站。	一組
	(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。	針對兒童發展遲緩兒童進行評 估轉介，結合岡山身心障礙福 利服務中心於本所一樓會議室 做據點服務，提供轉介兒童遲 緩評估及一對一客製化早期療	一組

工作要項		工作重點	業務單位
		育服務，以提供民眾資源可近性。	

#### 伍、推動及管考

##### 一、研提計畫

本所於 113 年 2 月 22 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，得依實際需修正或另行補充規定