

高雄市梓官區衛生所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、推動為民服務，深化服務績效，塑造專業、便民、高效率的公共服務。
- 二、導入施政資訊化管理，使民眾在政府資訊公開與流程透明並享有知及用的權利。
- 三、推廣多方位的服務功能，開發創新服務措施，提升卓越服務品質。
- 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：機關內全體同仁。

肆、計畫內容：

工作要項		工作重點	承辦單位
訂定「提升服務工作計畫」	訂定本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。	本所
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 建立各項申辦業務等標準作業流程及處理期限，公告於本所網站提供民眾參閱。 2.提升服務人員專業能力 (1) 薦送人員參加各項專業訓練，強化各項申辦案件處理知能。 (2) 提升服務人員回應民眾諮詢的「回應品質」、「正確性」、「一次告知」的專業服務。 3.檢討流程與作業方式 辦理內部控制與稽核作業檢查、盤點、檢討各項作業流程及申請表單。	本所

工作要項	工作重點	承辦單位
<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. 申辦服務資訊公開透明</p> <p>(1) 提供承辦單位及電話於服務場所或機關網站。</p> <p>(2) 公開服務相關資訊於本所網站或場所，如服務項目、申辦流程、應備表件等。</p> <p>(3) 服務人員主動告知申請人處理程序。</p>	<p>本所</p>
	<p>2. 提供申辦案件多元化查詢管道</p> <p>(1) 「高雄長照APP」可提供線上申請服務及查詢申辦進度。</p> <p>(2) 申辦案件可藉由電話、臨櫃、電子郵件、網路或公文通知民眾案件辦理結果。</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. 洽公服務禮儀：</p> <p>(1) 機關人員（或志工）於洽公場所主動招呼民眾，告知標準程序，並引導民眾至正確櫃台或場所辦理。</p> <p>(2) 依據高雄市政府衛生局電話禮貌測試，統計分析本所電話禮貌，據以獎勵或檢討缺失改進措施。</p> <p>2. 營造友善節能洽公環境：</p> <p>(1) 提供節能環保整潔的洽公場所。</p> <p>(2) 提供友善的服務設施，如服務櫃台、飲水機、座椅、無障礙廁所及停車位。</p> <p>(3) 定期檢查及維護洽公環境設備及設施。</p>	<p>本所</p>

工作要項	工作重點	承辦單位	
	<p>(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。</p>	<p>1. 鼓勵服務創新:鼓勵及獎勵同仁創新作為。</p> <p>2. 集思廣益針對服務特性差異，謀求品質改善。</p> <p>3. 標竿學習：鼓勵本所人員參加各項專業技能學習，提升專業服務能力。</p>	本所
<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>於本機關網站提供電子參與途徑包括：(如意見信箱、滿意度調查)等服務，蒐集民意，參酌人民陳情案件民眾建言，改善衛生服務方針。</p>	本所
	<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>1. 訂定民眾意見(含新聞輿情依據「高雄市政府所屬各機關危機事件新聞處理作業規定」須掌握即時正確資訊，迅速研析並提供媒體適時發布)處理機制及標準作業程序，且定期檢討改善及修正。</p> <p>2. 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。</p>	本所

工作要項	工作重點	承辦單位	
	<p>(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。</p>	<p>辦理本機關滿意度調查。進行分析(分類)及評估，進而產出改善服務措施。</p>	<p>本所</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>傾聽回應民眾意見 1. 訂定民眾陳情案件處理機制及標準作業程序，且定期檢討改善及修正。 2. 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。 3. 建置本所意見信箱、電話及臨櫃等多元建言管道。</p>	<p>本所</p>
<p>三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度</p>	<p>(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。</p>	<p>1. 單一窗口整合服務 建置全功能化單一窗口，提供民眾「一處收件、全程服務」，包括申辦、繳費、取件一處完成。 2. 簡化申辦流程及表件並公布於網站或場所明顯處。</p>	<p>本所</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. 線上申辦服務 提供長照服務線上服務申辦項目，方便民眾使用。 2. 提供各項業務申請流程及表單於網頁供民眾下載。</p>	<p>本所</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. 跨機關便民服務資訊平台 政府資源共享，建置各機關網站連結，方便民眾線上查詢。 2. 提升電子認證使用率 輔導食品業者全面使用自然人憑證或工商憑證辦理「非登不可」平台登錄。</p>	<p>本所</p>

	工作要項	工作重點	承辦單位
	(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. 建置機關網站「熱新聞專區」，適切加入傳染病防治、食品安全宣導及食品衛生等衛生議題並連結本府全球資訊網貼心e服務，提供民眾查詢相關衛生資訊。	本所
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)	(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. 設置身障、醫療輔具、長照服務等評估專門櫃台，提供全方位整合性服務。 2. 辦理社區特定組群(如：新住民、外籍勞工)等多層面傳染病防治衛教宣導。 3. 運用多元化跨機關(如：有線電視台或廟宇之跑馬燈、海報、網站等)的傳播方式，藉由合辦或協辦(如：區公所、戶政事務所、學校、村里活動中心、區立圖書館、企業團體等單位)提供適切的服務或宣導。	本所
	(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. 結合其他醫療機構，針對本區較偏遠地區或行動不便民眾，設站篩檢服務。 2. 輔導基層診所，提供防疫、保健、防老提升健康餘命等服務，使民眾就近獲得妥適照護。	本所
	(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. 推動長照APP服務，提供民眾手機線上申請服務。 2. 輔導食品及加水站業者於「非登不可」網路登錄。亦可提供電腦由專人協助登錄。	本所

作要項	工作重點	承辦單位
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，設置「公開資訊」專區。 2. 設置專人專責隨時維護網站資料有效性及正確性，即時更正網路資訊。 3. 機關網站(頁)符合「身心障礙者權益保障法」第52條之要求，通過無障礙檢測，並取得認證標章。
	(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. 建置本所「意見信箱」、舉行問卷調查，提供民眾參與管道。 2. 透過辦理或結合企業、民間團體、外部機關合辦各項活動，廣邀民眾面對面參與，促成意見交流。
	(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. 明訂各業務承辦人執掌表，落實分層負責，並檢討及簡化相關行政作業。 2. 推動電子化線上簽核作業，力行減章、減紙與便民服務。

工作要項	工作重點	承辦單位
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。	建置網路信箱、電話、臨櫃等多元管道蒐集民眾意見，不定期統計分析，作為制定衛生施政計畫參考。
	(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.利用網路、即時通訊平台、明信片等宣傳各項疾病防治或篩檢服務。 2.運用線上服務系統 如食品業者線上登錄；醫事人員線上報備支援。
	(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。	與高雄醫學大學附設高醫岡山醫院合作，引進民間資源，駐所看診提供優質醫療服務，提高區民公共衛生觀念，營造完善健康服務。
	(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.服務專業能力 鼓勵服務人員取得相關證照，每年完成足夠數位學習時數。 2.整合社區及跨機關資源 運用社區資源，結合區公所、學校、清潔隊等跨機關及民間力量，常態性產出加值服務。

伍、推動及管考：

一、研提計畫

本機關於114年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

本所平時依權責自行管理考核，定期檢討並改進服務。

三、年度查核

本所於次年1月依權責提出提升服務成果報告(市府規範格式)，彙送衛生局備查。

陸、其他：本計畫如有未盡事宜，得依實際需求進行修正或另行補充規定。