

## 高雄市梓官區衛生所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、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. 服務即時與一致性 建立申辦業務等標準作業流程，公告標示於本機關大門明顯處，並登載於本機關網站提供民眾參閱。  1. 提升服務人員專業能力 (1) 辦理人員業務專業訓練，強化各項申辦案件處理知能。 (2) 設置全功能單一窗口服務，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，強化服務人員回應民眾詢問的「回應品質」及「正確率」完成「一次告知」服務。	本所

工作要項	工作重點	承辦單位
<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>1.提供承辦單位及電話於服務場所或機關網站(頁)。 2.服務人員主動告知申請人處理程序。 3.機關受理申辦案件後提供申請收件確認訊息；且有訂定處理案件超過標準作業時間，主動告知申請人機制。</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.營造友善節能洽公環境： (1)提供「核心設施」(含法定設施)：服務櫃台、座椅、盥洗室、哺集乳室、無障礙設施；申辦書表和填寫範例。 (2)提供一般設施：書寫台、飲水、公用電話、影印機、停車位、諮商室；宣導資料及文具用品。 (3)每年至少辦理洽公環境設備檢查及使用者滿意度調查1次，適時更新改善。 2.洽公服務禮儀： (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。 (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>

工作要項	工作重點	承辦單位
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。	1. 積極配合參與「政府服務獎」評獎。 2. 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。
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. 於本機關網站提供電子參與途徑包括：(如留言板、信箱)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。
	(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. 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。 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。

工作要項	工作重點	承辦單位
二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	(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。	1. 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。 本所
	(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	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. 辦理申辦陳情案件滿意度調查；據以檢討服務的適切度。 本所
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. 簡化申辦案件：對案件(包括臨櫃或非臨櫃之線上或書面)處理時間縮短情形；提出簡化前後之比較；或是向主管機關提出簡化之建議(含法規及制度修訂)及其他有助於簡化之作為(如:制定各類申辦案件標準作業流程)。各業務至少提出一項。 本所
	(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。	1. 提供線上服務之可能性至少一項，包括提供民眾申請書表下載、服務申辦及預約等服務。 2. 機關申辦表單主動登錄至政府入口網提供民眾使用。 本所
	(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. 結合社區關懷中心提供每年一次長者衰弱篩檢，併對高齡者設計合宜的健康促進活動及相關服務轉介(例如：老人假牙補助)。 本所

	工作要項	工作重點	承辦單位
三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	(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)	(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. 以提供相關文宣品並運用多元化跨機關(如：有線電視台或廟宇之跑馬燈、海報、網站)的傳播方式等方式，藉由參與(或共同辦理或協辦)(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)辦理之公益或社區活動，進行有關衛生施政宣導。	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. 推動食品業者及加水站業者申請服務，協助民眾遠距服務。	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. 考量遠距民眾需求，提供專人專職服務，並以數位科技輔助提供長照遠距服務(例如：長照 APP 線上申請)	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	<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」第7條規定主動公開相關資訊於網站(頁)比例。公開方式以登載機關網站(頁)為主；並於網站(頁)設置「主動公開資訊」專區。相關公開資料內容應回溯至民國96年。</p> <p>2. 設置專人隨時維護網站資料。資訊連結標題應與內容一致，所有資料的網站(頁)超連結皆有效且正確，引用他人資料有標明來源出處或版權，並提供連結。</p> <p>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。並標示最近通過檢測日期。</p>	本所
	<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>1. 參與結合企業或機關、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，廣邀民眾面對面。(例如：職場衛教、戒菸班)</p>	本所
	<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，推動服務創新。</p>	<p>1. 依分層負責明細表規定，據以執行各項業務。</p> <p>2. 推動電子化簽核作業至少一項(如：線上申請醫事人員報備支援作業)，力行減紙與便民服務。</p>	本所

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。	建置專線電話、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。	本所
	(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。	以網路公告方式提供民眾預約子宮頸抹片檢查、乳房攝影檢查、糞便潛血檢查、口腔黏膜檢查之線上服務，提供民眾便利、彈性服務。	
	(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中和紀念醫院合作，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。	本所
	(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。	透過整合性社區資源，建立新住民通譯服務，採於機關定點施行，營造社區弱勢團體服務並採行每周1次之制度化與持續性，協助新住民適應本國生活與政策宣導。	本所

#### 伍、推動及管考：

##### 一、研提計畫

本機關於本年度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、平時考核

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114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。