

## 高雄市左營區衛生所 115 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、運用資源整合，擴大服務面向，開發創新服務措施，發展適性的正確服務。
- 二、營造專業、便民、高效率的服務形象，重視服務對象意見回饋，提供有感的優質服務。

### 參、實施對象：本所全體同仁。

### 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、問題回應正確性，並適時檢討及改進流程與作業方式。 | 1、建立各類申辦業務之標準作業程序及處理期限，登載於機關服務場所或網站，提供民眾參閱。<br>2、提升服務人員專業能力，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。 | 各組室  |

| 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、申辦服務資訊公開透明，各項申辦及查詢業務之標準作業程序，張貼於一樓服務大廳或網站，提供民眾參閱。</p> <p>2、民眾申辦案件訂定辦理期限，逾限案件主動聯繫申請人，了解逾期原因並協助完成辦理。</p> <p>3、推動長照服務線上申辦服務，並隨時檢討。</p>                        | <p>各組室</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、建置合宜的服務環境</p> <p>(1)維持整齊清潔並規劃節能綠化的洽公環境，引導民眾至正確地點完成申辦程序。</p> <p>(2)於明顯處設立辦公樓層位置圖及懸掛雙語告示牌。</p> <p>(3)設置衛教宣導單張櫃，定期補充、更新，提供民眾索取。</p> <p>(4)提供合宜的服務設施，例如洽公</p> | <p>總務室</p> <p>各組室</p> <p>總務</p> |

| 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>(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>櫃檯、書表填寫範例、輔助性用具(眼鏡、文具)、等候區、性別友善廁所、無障礙設施等設備。</p> <p>2、建置網站使用便利性</p> <p>(1)機關網站以使用者為導向設計。</p> <p>(2)提供多元及便利的資訊檢索服務。</p> <p>(3)確保網站內容的正確性及有效連結。</p> <p>(4)通過無障礙網站標章認證。</p> <p>(5)維持通暢的網路服務流量與速度。</p> <p>3、提升服務人員專業能力及行為友善性</p> <p>(1)注重服務人員專業能熟悉服務流程、法規及服務工具。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</p> |
|                             |  | <p>資訊</p> <p>人事</p>   |

| 工作要項                            | 工作重點   | 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>(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>專業知能。<br/>(2)設置服務台，轉銜業務專人提供服務，迅速提供民眾申辦案件流程，完成各類所需之申辦或諮詢服務。<br/>(3)推動電話服務禮貌工作。</p>   | <p>各組室<br/><br/>研考</p> |
|                                 | <p>(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。</p>      | <p>1、依「行政院建立參與及建議制度」、「高雄市政府衛生局暨所屬機關研究發展獎勵要點」規定，鼓勵同仁從事研究、踴躍創新提案；如獲選績優，依案辦理獎勵。<br/>2、鼓勵同仁參加學術研討會，藉以標竿學習提升專業能力並積極參與「政府服務獎」評獎。</p> | <p>各組室</p>             |
| <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><b>民眾參與服務設計</b><br/>1、建置多元反映管道：網站意見信箱、電話申訴、意見箱、社區關鍵人物訪談及各</p>   | <p>各組室</p>             |

| 工作要項                            | 工作重點                                       | 承辦單位  |               |
|---------------------------------|--|---|---------------|
| <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>類『LINE』群組，並即時予以回應。</p> <p>2、參酌人民陳情案件或進線建言，改善衛生服務方針。</p>  |               |
|                                 |  | <p><b>協力合作</b></p> <p>1、建置本轄區各重點業務『LINE』群組即時通訊軟體，遞送最新服務方案及訊息，提供符合民眾需求的服務。</p> <p>2、結合轄區各公私立機關、社區里鄰志工、活動中心、關懷據點等資源，以活動辦理、講座、公布欄、紅布條、跑馬燈及電子看板等方式，廣泛傳達衛生服務訊息及教育宣導。</p> | <p>各組室</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</p>   | <p><b>蒐集民眾對服務的需求或建議蒐集常見問題(Q&amp;A、FAQ)</b></p>  | <p>各組室及研考</p> |

| 工作要項                            | 工作重點  | 承辦單位  |                        |
|---------------------------------|---|---|------------------------|
| <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>調整服務措施。</p>                                      | <p>1、彙集整理民眾經常詢問的案件，撰編為「常見問題集」(FAQ)，並置於機關網站供民眾參閱。</p>  | <p>各組室及研考</p>          |
|                                 |   | <p>2、服務大數據分析陳情案件或業務工作成果分析與回饋，據以創新改善服務。</p>  | <p>研考</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><b>服務滿意度調查</b><br/>1、透過辦理各項活動或申辦業務之滿意度調查。<br/>2、收集並彙整各類業務服務滿意度狀況，於所務會議討論改進之參考。</p>                             | <p>各組室<br/><br/>研考</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><b>輿情蒐集與回應</b><br/>1、定期檢視機關陳情管道及線上即時服務系統，有效處理民眾陳情、抱怨問題。<br/>2、建立輿情回應機制，對民眾陳情(含社群、輿情)意見回應，研訂標準作業流程，並掌握回應時效。</p> | <p>各組室<br/><br/>研考</p> |

| 工作要項                    | 工作重點   | 承辦單位   |     |
|-------------------------|--|--|-----|
|                         | 3、完備民眾意見後續追蹤處理機制，例如滿意度調查、趨勢分析及檢討改善服務情形，進而產出新的服務措施。 |  |     |
| 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。         | <b>單一窗口整合服務</b><br>以民眾服務需求建置多功能分流臨櫃申辦業務服務。   | 各組室 |
|                         | (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。                 | <b>線上申辦服務</b><br>運用衛生局建置之QR code、網頁、社群網站等資訊軟體，積極推動業務線上申辦，提供民眾多元申請查詢管道。                     | 各組室 |
|                         | (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。            | <b>跨機關單位服務流程整合及共享</b><br>1、連結轄內及鄰近轄區醫院，設置婦女癌症篩檢友善轉介服務窗口，提供整合性服務，節省掛號程序與門診等候時間。<br>2、與醫療團隊合 | 一組  |

| 工作要項                            | 工作重點   | 承辦單位   |
|---------------------------------|--|--|
| <p>三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度</p>  | <p>作，排定年度服務時程於衛生所辦理預防保健整合式服務及衛教。</p>             |  |
|                                 | <p>(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。</p> | <p><b>精進服務遞送過程及作法</b></p> <p>1、依據公衛核心指標，以在地特性、發展符合民眾需求的服務內容，提供優質服務。</p> <p>2、透過定期所務會議整合民眾需求意見，提出討論並研擬優質服務流程。</p>           |
| <p>四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用</p> | <p>(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。</p>  | <p><b>分眾適性(客製化)服務</b></p> <p>1、主動服務:針對特殊、弱勢族群或交通不便民眾，轉介民眾申請到府或到點服務。</p> <p>2、在地化服務:因應轄內區域或業務之特性，整合服務客群之需求，提供在地、客製化之服務。</p> |

| 工作要項                            | 工作重點   | 承辦單位  |
|---------------------------------|--|---|
| <p>四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用</p> | <p>(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<br/>本。</p> | <p>3、專人全程服務：<br/>(1)完成高齡友善照護機構認證提供長者健康促進活動，連結社區網絡就近提供合宜的健康促進活動及相關服務轉介。<br/>(2)針對行動不便民眾提供專人全程協助申辦服務。</p> |
|                                 | <p>(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。</p>         | <p><b>延伸服務據點健康便利站普及化：</b>為能永續健康便利站的量能，以衛生所為核心，醫療院所為合作夥伴，由院所主動推播訊息到使用者，讓資訊透明化、服務可近性，全面提升篩檢量能。</p>        |
|                                 | <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、持續宣導長期照顧多元申請服務。<br/>2、透過衛生局建構各類業務之FB、Line等網路行銷軟體，傳遞衛生服務資訊，方便民眾獲取資訊。</p>                            |

| 工作要項                              | 工作重點  | 承辦單位   |
|-----------------------------------|---|--|
| <p><b>五、開放政府透明治理，優化機關管理創新</b></p> | <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><b>1、服務資訊主動公開</b></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> <p>(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，不定期公開本所網頁。</p> <p>(3)設置專人專責維護網站資料，定期以程式檢查網站連結的有效性與正確性，避免資訊錯誤、過期或超連結無效的情形發生。</p> |
|                                   | <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><b>公民參與</b></p> <p>運用本所建置網頁意見信箱、意見箱、FB 及活動辦理等，導入民眾意見，廣邀民眾參與重大議題的討論。</p>   |

| 工作要項                       | 工作重點  | 工作重點  | 承辦單位   |
|----------------------------|---|---|--|
| <p>五、開放政府透明治理，優化機關管理創新</p> | <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><b>精實內部作業</b><br/>           1、依分層負責明細表規定，檢討及簡化各項相關行政作業。<br/>           2、訂立各業務執掌表，明訂各業務承辦、落實職務代理人制度，提供便捷快速處理管道。<br/> <b>導入智慧化管理</b><br/>           推動電子化線上簽核作業，力行減章、減紙、與便民服務。</p> | <p>各組室<br/><br/><br/><br/><br/><br/><br/><br/><br/><br/>總務</p> |
| <p>六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務</p> | <p>(一)主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。</p>                    | <p><b>善用線上服務系統</b><br/>           推廣衛生局建置線上申請作業(如長期照護服務申請)或專人專辦業務窗口，便利民眾線上查詢或電話洽問申請案件辦理進度。</p>  | <p>各組室</p>   |
|                            | <p>(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。</p> | <p>雲端都治由都治關懷員以行動載具軟體，視訊目睹服藥，對象須符合疾管署雲端都治政策規劃之服藥對象。</p>  | <p>一組</p>  |

| 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 | (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。 | <b>跨域合作</b><br>1、與社區關懷據點及團體合作深入社區，推動社區民眾健康促進及長者延緩失能等相關議題講座。<br>2、主動透過公私協力，建立社區夥伴關係及整合轄內公私立醫療院所，醫療保健等公共衛生服務。 |
|                     | (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。 | <b>服務永續</b><br>服務措施可持續運作，並內化為本所例行性服務項目，可供其他機關標竿學習並具擴散效應。  |

**伍、 推動及管考：**

一、研提計畫：

本機關於 115 年 1 月 30 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：

各組室依本工作計畫檢核項目，結合所內各項會議檢討改進服務工作內容，並要求針對缺失隨時改善。

三、年度考核：

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。**