

## 高雄市左營區衛生所109年提升服務工作計畫

壹、計畫依據：高雄市政府衛生局提升服務執行計畫。

### 貳、計畫目標

- 一、落實提升服務精神，發展適性的正確服務。
- 二、重視民意回饋及參與，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	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。	1. 依據高雄市政府提升服務實施計畫，研訂提升服務工作計畫。 2. 本所「109年提升服務工作計畫」經市府審定後公開於機關網站，便利民眾參閱。	各組室  一組(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。	<b>1、訂立標準作業流程</b> 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。  <b>2、服務及時、一致性</b> (1) 設置專人專案辦理各類業務，對逾期或特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。 (2) 透過機關網站意見箱或公開各組室業務洽公電話，	各組室  各組室

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>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>(3)依各項服務，建置標準作業流程，不定期檢討表單與各項作業流程，藉以簡化辦理流程，提升作業順暢及效能。</p> <p><b>3、提升服務人員專業人力</b></p> <p>(1)積極參與衛生局辦理各類專業知能之服務訓練，提升人員專業能力，培養服務親切主動性，強化服務深度。</p> <p>(2)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>(3)設置專責服務台，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>(4)薦送人員參加各項溝通服務、專業知能等課程，或參加各項研討會，以培養人員溝通素質，強化專業知能，建立以顧客導向的服務。</p> <p>(5)各項業務承辦人員熟知各項業務規範，並將推廣業</p>	<p>各組室</p> <p>人事室</p> <p>各組室</p> <p>各組室</p> <p>各組室</p> <p>各組室</p>

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>務公告於值班服務台，相關規範制定成宣導單張，置於服務台以供民眾取閱，主動通知民眾申請案之進度。</p> <p><b>4、檢討流程與作業方式</b></p> <p>(1)定期檢查或檢討各項作業流程及申請表單，減併表單或減少民眾應檢附的文件種類(包括申請書表、同意書、授權書、證明文件、謄本等)。</p> <p>(2)盤點檢討不合時宜法規與管理措施，推動簡政便民或智能化服務。</p> <p><b>5. 提升線上申辦服務項目</b></p> <p>(1)各業務窗口或機關網頁，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。</p> <p>(2)推動業務服務線上申辦，建置 QR code 等資訊通訊軟體設施，提供民眾多元申請管道。</p> <p>(3)以各類服務項目連結市府「APP」、「貼心 e 服務」、「資</p>	<p>各組室</p> <p>各組室</p> <p>各組室</p> <p>各組室</p> <p>各組室</p>

工作要項	工作重點	業務單位
	料開放平台」、「高雄即時通」、Facebook 等網站，便利民眾下載使用。	
(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。	<b>1. 服務資訊公開透明</b>	
	(1)依「行政院暨所屬機關政府-資料開放作業原則」，本所網頁不定期公開各項業務、組織職責及服務措施等資訊。	各組室
	(2)訂立各類業務之標準作業程序，張貼本所服務場所或網站，提供民眾申辦參閱。	各組室
	(3)本所網站公開申辦業務查詢服務(含申辦項目、辦理程序、應具要件、聯繫窗口及處理期限等資訊)，落實行政透明全民監督。	各組室
	(4)承辦人員提供受理案件進度查詢，對特殊案件主動以電話、公文通知民眾案件辦理情形。	各組室
(5)廣推衛生局建置APP申請作業(例如長期照護申請)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之辦理進度。服務流程透明化。	一組	
	<b>2. 申辦案件多元查詢管道</b>	

工作要項		工作重點	業務單位
		<p>(1)善用衛生局建置 QR code、APP、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。</p> <p>(2)承辦人員提供受理案件進度查詢，讓民眾可以電話、簡訊、電子郵件..等方式，瞭解案件辦理結果。</p>	<p>各組室</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><b>1. 服務設施合宜程度</b></p> <p>設置志工導引、專人業務解說及電話轉接之多功能服務台。</p> <p><b>2、提升外國人士及新住民服務</b></p> <p>(1) 設置雙語網站、辦公環境標示、多國語言衛教單張，運用同仁志工外語能力，協助翻譯及接待外賓，符合外國人的服務。提供越、印、泰、東等多國新住民生育保健衛教單張，設置通譯員志工全程協助，滿足新住民生育保健服務。</p> <p>(2)設置服務櫃台、洽公桌椅、盥洗室、哺(集)乳室、自動血壓測量器、無障礙設施斜坡道、專用停車位、身心障礙專用盥洗室、愛心鈴</p>	<p>二組</p> <p>一組</p> <p>總務室</p>

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>等)設施,定期檢測維護,提供舒適安全辦公環境。</p> <p>(3)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>(4)各業務窗口或機關網頁,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,加強民眾網路應用服務,增加便捷的電子化服務管道。</p> <p>(5)進行環境美(綠)化,規劃洽公停車,實施人車分道,提供洽公民眾舒適整潔安全、具特色的洽公場所。</p> <p><b>3. 網站使用便利性</b></p> <p>(1)機關網站(頁)符合「身心障礙者權益保障法」第52條之2要求,通過無障礙檢測,取得認證標章。</p> <p>(2)機關網站資訊包括公告、法令、電子表單、施政計畫、機關活動、新聞等。</p> <p>(3)檢索方式包括:關鍵字、全文、交叉、站內、分類檢索及其他方式,提供檢索資訊過多時分頁方式檢索,及檢索結果依相似程度、時</p>	<p>總務室</p> <p>總務室</p> <p>總務室</p> <p>各組室</p> <p>二組(資訊)</p> <p>二組(資訊)</p>

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>間、主題等方式排列。</p> <p>(4)建構 QR code 讓民眾在家或到所洽公，便利下載相關申請表單及資料。</p> <p><b>4、服務行為友善性</b></p> <p>依據「高雄市政府衛生局108年電話禮貌測試計畫」，要求所內同仁注重電話服務禮貌態度及品質。</p> <p><b>5、民眾臨櫃洽公的便利性</b></p> <p>(1)設置1F 多功能服務台、結合友善志工引導、明顯處設立告示牌等方式，清楚規劃服務動線，提升洽公民眾便利性。</p> <p>(2)設置業務申辦單一窗口，提供專人解說的完善服務，迅速完成民眾申辦案件流程。</p> <p>(3)各業務窗口及本所網站，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。</p> <p>(4)辦理各類專業知能或服務訓練，提升人員的專業能</p>	<p>各組室</p> <p>一組(研考)</p> <p>一組(研考)</p> <p>總務室</p> <p>各組室</p> <p>各組室</p>

工作要項		工作重點	業務單位
	(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>力，培養主動服務的親切性。</p> <p><b>1. 強化科技運用能力</b> 運用衛生局建構之 App、QR code、fb、Line 等軟體，提供免費上網服務，讓民眾在家或到所洽公，便利下載相關知識。</p> <p><b>2. 鼓勵創新研究</b> 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，鼓勵人員從事研究、踴躍創新提案；如獲選績優，依案辦理獎勵。</p> <p><b>3. 鼓勵標竿學習</b> (1)鼓勵同仁參加學術研討會，藉以標竿學習提升專業能力。 (2)積極參與「政府服務獎」評獎。</p>	<p>各組室</p> <p>各組室</p> <p>各組室</p>
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。	<p><b>參與式服務</b></p> <p>1. 民眾意見反映管道設置：建置民眾多元管道，包括：電子郵件信箱、電話申訴專線、為民服務意見箱、各項問卷調查、里鄰長工作會報、市長信箱、社區關鍵人</p>	各組室

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>物訪談、本所網站，並即時予以回憑。</p> <p>2. 參酌人民陳情案件民眾建言，改善衛生服務方針。</p> <p>3. 設置相關回應機制，對民眾意見、抱怨及新聞輿情，採隨到隨辦制度，妥善掌握回應時效。</p> <p>4. 建置本轄區登革熱、預防注射、流感疫苗、雄健康醫療等群組『LINE』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>5. 善用群眾外包或社會資源</p> <p>(1) 結合本市各局處、公會、社區志工、有線電視系統等資源，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>(2) 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>(3) 運用衛生局建構各類業務之 App、QR code、fb、Line</p>	<p>一組</p> <p>一組</p> <p>各組室</p> <p>各組室</p> <p>各組室</p>

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>等網路行銷軟體，傳遞衛生服務資訊，方便民眾獲取資訊。</p> <p>(4)運用文宣、媒體、網路、記者會等各種管道，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>(5)利用轄區在地資源，結合各里、醫療院所、關懷據點、富民長青中心及里民大會規劃之公益活動與社區執行衛生教育宣導。</p>	<p>各組室</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，適予調整服務措施。</p>	<p><b>1. 善用各類意見調查工具</b></p> <p>建立多元管道蒐集民眾意見。本所網站所長電子信箱、意見橋、一樓服務台意見箱。辦理子抹週填寫意見調查表。</p> <p><b>2. 建立輿情回應機制</b></p> <p>(1)依據「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」，快速利用媒體回應各類輿情。</p> <p>(2)依據「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，迅速研析並適時發布新聞稿，滿足民眾知的權利。</p>	<p>一、二組</p> <p>一、二組</p> <p>一、二組</p>

工作要項		工作重點	業務單位
		<p>(3) 加強新聞媒體溝通聯繫，依據衛生局新聞發言及發布機制，適時注意媒體對機關服務反應，作為日後改進之參考。</p> <p>(4) 設置相關回應機制，對民眾意見、抱怨及新聞輿情，採隨到隨辦制度，妥善掌握回應時效。</p> <p><b>3. 服務大數據分析</b></p> <p>依人民陳情案件來源、業務類別、回覆時限等面向進行統計分析，作為年度施政計畫擬訂之參考。</p> <p><b>4. 更新常見問題集 (FAQ)</b></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>(2) 定期分析統計機關陳情案件，綜合檢討研提改進建議，提供業務改進之參考。</p>	<p>一、二組</p> <p>二組(資訊)</p> <p>一組(研考)</p> <p>各組室</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	<p><b>服務滿意度調查</b></p> <p>1. 辦理各項健康促進活動進行民眾滿意度調查，藉由民眾反映之問題作為改善參</p>	一、二組

工作要項		工作重點	業務單位
	有措施。	考。 2. 辦理申辦業務之民眾滿意度調查，列入業務檢討改善之依據。 3. 針對滿意度調查分析，於本所相關會議提列業務研討，促使業務順利推行，以為問題改善作為。	一、二組  一、二組
	(四) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	<b>傾聽回應民眾意見</b> 1. 強化機關陳情管道、線上即時陳情服務系統功能及 FB 社群意見，有效處理民眾陳情、抱怨問題。 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。 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。	各組室
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> 設置申辦案件多功能服務櫃檯，收件、繳費、取件一櫃完成。	各組室

工作要項	工作重點	業務單位
	<p><b>線上申辦服務</b></p> <p>(1)開發線上申辦或跨平台通用服務：衡酌民眾實際需要，提供線上申辦，或跨平台通用服務（即可透過各式行動載具閱覽及使用），取代民眾奔波。</p> <p>(2)運用衛生局建置之 QR code、APP、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。</p>	<p>一、二組</p> <p>一、二組</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><b>1. 跨機關水平整合：</b></p> <p>持續與高榮、高醫、聯合、馨蕙馨、四季台安、大昌義大等醫院，合作單一窗口服務轉介乳房攝影檢查，開放週一至週五上、下午提供左營區婦女篩檢服務，透過與本所作業流程的串接，依約定時段即可提供全程整合服務，節省掛號、門診等候程序笈時間。</p> <p><b>2. 跨機關垂直整合：</b></p> <p>與高雄榮總計畫合作，每2個月1次第2週週六上午由高雄榮民總醫院醫療團體於衛生所提供子宮頸抹片門診服務</p>	<p>一組</p> <p>一組</p>

工作要項		工作重點	業務單位
		外，同時提供大腸癌及乳房攝影篩檢及預約整合服務。 3. 推廣食品業者全面使用自然人憑證或工商憑證辦理「食品業者•非登不可」平台登錄。	二組
	(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. 2. 廣推衛生局建置「高雄市登革熱民眾即時通」手機APP，提供里長及里民隨時查詢所在地的疫情資訊，疾病症狀、就醫資訊及預防方式等最新衛教宣導資訊。	一組
		<b>服務成長及優化</b> 1. 突破成長： 運用轄內醫療院所資源，推動四癌篩檢。運用志工 Call out 服務及透過公私協力，與高榮、馨蕙馨、四季台安、市立聯合醫院、高醫、大昌義大，合作單一窗口乳房攝影檢查轉介服務，事先完成預約掛號，至院所免等待縮短民眾等候時間。	一組
四、關懷多元對	(一) 體認服務對象屬性差異，對	<b>分眾適性(客製化)服務</b> 1 主動服務：針對特殊或弱	一組

工作要項		工作重點	業務單位
象及城鄉差距， 促進社會資源公 平使用	特殊或弱勢族群 提供適性服務， 降低其取得服務 的成本。	<p>勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，提供到府、到點服務。例如都治居家關懷、精神科居家面訪個案、未成年懷孕生育家訪、哺乳困難媽咪家訪、癌症篩檢陽性個案拒回診個案家訪、高風險家庭訪視。</p> <p>2. 在地化服務： 因應所轄地區或業務之特性，整合服務客群之需求，提供在地化、客製化之服務。</p> <p>(1)社區賦權：透過轄區地區級醫院資源，由醫院自行辦理社區癌症篩檢，服務由被動化主動，深入社區，提供民眾適性、便利服務。</p> <p>(2)配合長期照護業務推動，針對有需要的長者，由馬遠成診提供居家醫療到宅服務。</p> <p>(3)結合廟宇發放物資，辦理弱勢族群、糖尿病患者及65歲以上長者『X光檢查』，主動發現結核病個案。</p> <p>(4)結合轄區老人照護機構，定期針對住民進行『肺結核七分篩檢』，以早期發現潛伏個案。</p>	一組

工作要項		工作重點	業務單位
		3. 專人全程服務： 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。	
	(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	<b>延伸服務據點</b> <b>健康便利站普及化：</b> 為能永續健康便利站的量能，將以衛生所為核心，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。	一組
	(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，提供遠距離市民手機線上申請之服務。 2. 建置跨機關資訊整合平台，便利民眾快速資訊查詢及行動載具。 3. 配合衛生局建構各類業務之App、QR code、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。	一組  一組  一、二組
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。	<b>1. 服務資訊主動公開</b> (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。	各組室

工作要項		工作重點	業務單位
		<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，不定期公開本局網頁。</p> <p>(3) 設置專人專責隨時維護網站資料，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><b>2. 無障礙網站認證</b> 推動檢視本所網站符合「身心障礙者權益保障法」之要求，取得無障礙網站認證標章。</p>	<p>各組室</p> <p>二組(資訊)</p> <p>二組(資訊)</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>1. 公民參與 建置網頁意見信箱、所長信箱等資訊，提供民眾參與市政的管道。</p> <p>2. 結合本區醫療院所、各里辦公室及社區資源，規劃辦理社區用藥安全講座、藥物、化粧品廣告管理及相關法規宣導講習活動，推動社區民眾參與用藥安全宣導活動。</p> <p>3. 參與結合企業或機關、團體、學校、社區活動，依不同服務對象辦理各項疾病防</p>	<p>二組(資訊)</p> <p>一、二組</p> <p>各組室</p>

工作要項		工作重點	業務單位
		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，廣邀民眾面對面參與。	
	(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><b>精實內部作業</b></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、落實職務代理人制度，便捷快速洽問解決相關問題。</p> <p><b>導入智慧化管理</b></p> <p>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</p> <p>各組室</p> <p>各組室</p>
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。	各組室

工作要項	工作重點	業務單位
<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><b>善用線上服務系統</b></p> <p>(1)推廣衛生局建置APP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>(2)食品業者登錄，業者可使用自然人或工商憑證進行登錄申請辦理。</p> <p>(3)運用「高雄市登革熱民眾即時通」手機APP，除可快速傳遞政令，亦可便利民眾即時查詢所需資訊。</p>	<p>一組</p> <p>二組</p> <p>一組</p>
<p>(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。</p>	<p><b>跨域合作</b></p> <p>(1)與社區關懷據點及團體合作深入社區，推動長者衰弱評估、衰弱長者的體能訓練及長者衰弱相關議題講座，</p> <p>(2)主動透過公私協力，建立社區夥伴關係及整合本區公私立醫療院所，推動子宮頸抹片檢查、乳房攝影檢查、糞便潛血檢查、口腔黏膜檢查篩檢等公共服務。</p>	<p>一組</p> <p>一組</p>
<p>(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</p>	<p><b>服務永續</b></p> <p>1.承接衛生福利部國民健康署109年「預防衰弱服務網-樞紐計畫」。發展盤點及連接轄內長者健康服務資源之方法，統整轉介機制之內容與</p>	<p>各組室</p>

工作要項		工作重點	業務單位
	制度化及持續性。	各項服務標準化作業流程，建立單一窗口機制，整合社區健康照護服務資源，讓社區長者在適當時機、適當地點獲得適當服務。	一、二組

### 伍、推動及管考

- 一、109年度提升服務工作計畫主動公開於本所資訊網站。
- 二、表列執行要項屬全所性質者，由各組室應確實推動各執行要項，致力提升服務品質。

### 三、考核

- (一)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為民服務工作品質，並要求針對缺失隨時改善。
- (二)年度考核：配合市府研考會不定期或衛生局考核作業計畫。
- (三)獎懲：依市府訂定之「高雄市政府及所屬各機關公務人員平時獎懲標表」辦理獎懲事宜。

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。