

高雄市林園區衛生所 113 年度提升服務工作計畫

壹、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、督促本所整體為民服務品質，推廣多方位的服務功能，期能發揮熱忱、落實為民服務績效。
- 二、開發創新服務措施，實施簡政便民諸多服務措施，創造卓越的服務品質。
- 三、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：本所全體員工。

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。	研考人員
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異性。	(一)訂定機關年度提升服務工作計畫，具體規劃為民服務工作。	依主管機關年度工作計畫、業務特性、民眾需求及為民服務要點，研訂本所提升服務工作計畫，函送衛生局備查並於本所網頁公告。	全所同仁

工作要項		工作重點	承辦單位
<p>一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異性。</p>	<p>(二)考量民眾洽公之便利、實用性，改造服務場所，充實更新服務設施。</p>	<p>建置友善洽公環境</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 設置各業務服務台並安排解說及宣導，迅速完成民眾申辦案件流程，並獲得健康資訊，掌握各項衛生所推動之癌症篩檢活動日期。 2. 安排志工引導、業務服務、電話總機轉接之多功能服務台。 3. 營造友善節能洽公環境，提供「核心設施」(含法定設施)服務櫃台、無障礙設施(斜坡道、電梯、身心障礙專用盥洗室等) 4. 設置服務項目標示、方向引導等告牌服務，讓洽公民眾方便辨識。 5. 服務台提供電腦與建置機關網頁，可提供民眾申辦書表、填寫範例、申辦須知、辦理時間、申請書表下載等服務，增加便捷的電子化服務管道。 	<p>全所同仁</p>

工作要項		工作重點	承辦單位
<p>一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異性。</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>提升服務知能</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 每日排定工作人員擔任服務工作。並強化臨櫃人員服務禮儀、電話禮貌，並提供業務諮詢。 2. 洽公服務禮儀：機關人員（或志工）於洽公場所主動招呼民眾，告知標準作業服務程序，並引導民眾各項申辦業務。 3. 提供中文、英文、越文、印尼文、泰文版之等外文宣導衛教資料。 4. 加強服務人員之在職教育訓練，提升臨櫃及電話服務品質。強化服務人員回應民眾詢問的「回應品質」及「正確率」。訂定「本所電話服務品質及禮貌測試計畫」，並據以執行。 	<p>全所同仁</p>

工作要項	工作重點	承辦單位
<p>一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異性。</p>	<p>(四) 善用傳播媒體及公聽會、說明會、村里民大會等公眾場合，針對服務對象及業務特性擬定行銷策略，宣導政府施政措施及執行成效。</p>	<p>1. 各業務的施政宣導依： (1) 設計製作衛教宣導教材。 (2) 整合衛教通路與運用。 (3) 結合地方團體等具體工作內容推行如：善用各式媒體(網頁、跑馬燈)宣導本所服務內容及海報布條旗幟張貼與懸掛，宣導各項衛生所推廣之政策。 2. 定期評估檢討調整宣導策略，如：衛生業務考核。</p>

工作要項	工作重點	承辦單位
<p>一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異性。</p>	<p>(五)聯合企業、社會團體辦理或主動參與各項公益事務，擴散政府服務訊息及功能。</p>	<p>1. 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>2. 利用各類業務之 App、QR-Code、FB、Line 等網路行銷軟體，傳遞衛生服務資訊(健保補助免費癌症篩檢、衛生所新設置肝炎門診資訊、兒童預防注射時程、老人裝假牙補助、食品業非登不可資訊用途及輸入業追蹤追溯稽查、長照服務 2.0 內容暨輔具補助資格條件…等)，方便民眾獲取資訊。</p> <p>3. 運用文宣、媒體、網路、記者會等各種管道，提升民眾對衛生保健的重視。</p>

工作要項	工作重點	承辦單位
<p>一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異性。</p>	<p>(六) 積極推展機關服務作為，爭取民眾之認同及獎項殊榮之肯定。</p>	<p>1. 鼓勵各同仁規劃與民眾有關持續推動之服務計畫(母乳哺育衛教宣導、鳳芸漁港海灘淨灘活動、防疫無國界登革熱茲卡病毒防治宣導及提供 A 型肝炎、阿米巴痢疾、桿菌型痢疾...等防疫資訊、食品自主衛生管理暨餐飲衛生宣導活動)。</p> <p>2. 積極參與衛生局「服務品質獎」評選。</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)設置全功能櫃台，提供單一窗口服務，促進機關內部橫向連繫，加強櫃台人員處理各項申辦案件知能，均衡各櫃台承辦業務，縮短民眾等候時間。</p>	<p>流程改造. 簡政便民</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 設置業務服務申辦全功能服務台，提供專人解說之完善服務，迅速完成民眾申辦案件流程。 2. 服務台、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。 3. 大廳設置多功能服務台，結合友善志工引導，清楚規劃服務動線，提升民眾便利性。 4. 人員參加業務專業訓練，強化各項申辦案件處理知能。 5. 適時檢討各項業務申辦案件作業流程、書表內容等適切性。 	<p>全所同仁</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>(二)澈底診斷簡化作業流程、辦理時限、申請書表等，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訂立各類業務標準作業程序，登載機關服務場所或網站，提供民眾申辦時參閱。 2. 不定期檢視或檢討各項作業流程及申請表單，簡化申辦流程。 3. 設置雙語網站、辦公環境標示、多國語言衛教單張，以符合外國人的服務需求。 4. 鼓勵同仁參與語文訓練、語文認證，提升外語能力。
	<p>(三)檢討申辦案件應附繳書證謄本之必要性，並予以減量；配合推動電子謄本政策。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 全面採用自然人憑證、醫事人員憑證辦理線上資料查核作業，提升電子認證比例。 2. 運用跨機關電子閘門或跨機關共用資訊平台進行查證，減少跨機關會辦，或民眾檢附文件的必要性。

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>(四)公開各項服務標準作業程序資訊。在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，各機關應建立申辦或申請案件公開查詢機制，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 配合上級機關建置各相關系統，及承辦人專責稽催控管各類案件之辦理進度，讓民眾於期限了解案件辦理結果。 3. 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。 4. 透過市民留言版、所長、公務信箱，或公務洽公電話，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>全所同仁</p>

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>(一)建立民眾抱怨處理機制，提供即時、有效之處理方式，減少處理時間成本，增加民眾滿意度。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依據「人民陳情案件處理標準作業流程」、「民眾抱怨反映及陳情案件作業規定與處理辦法」，以列管稽核方式快速完成民眾申訴案件。 2. 主動加強蒐集媒體及民眾反映施政意見，提供內部檢討改進並尋求解決策略。 3. 強化資訊系統，設置專人管考人民陳情案件辦理進度，嚴謹管控辦理時效。 	<p>全所同仁</p>

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>(二)廣開民眾建言管道，鼓勵民眾提供建言；重視民眾興革建議及陳情案件，確實依據有關規定，審慎、迅速、正確地處理問題。</p>	<p>1. 網頁建置留言板、所長信箱、專線電話、臨櫃等申訴檢舉建言及諮詢之多元管道，不定期辦理民眾滿意度調查並分析滿意趨勢。</p> <p>2. 專人辦理制度及管考程序。</p> <p>3. 依限回覆民眾案件辦理查察結果。</p> <p>4. 同仁適時參加上級機關辦理「人民陳情案件之處理流程」教育訓練，提升機關內部處理品質。</p> <p>5. 定期分析統計機關陳情案件，綜合檢討併研提改進建議，提供業務改進參考。</p>

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>(三)建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制及標準作業程序，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 遵循「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」，快速回報上級主管機關回應各類輿情。 2. 遵循「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，迅速研析並適時回報上級主管機關，發布新聞稿，滿足民眾知的權利。 3. 依突發事件類別修訂緊急應變、聯繫窗口負責人，必要時，主動為政策辯護或更正不實內容。

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>(四)有系統地建立「常見問題集」(FAQ)管理機制，轉換民眾意見成為服務政策或措施；或透過民眾需求調查規劃服務政策或措施。</p>	<p>1.彙集整理民眾經常詢問的案件，建立「常見問題集」(FAQ)管理機制，並置於網頁讓民眾公開查詢。 2.定期分析統計機關陳情案件，綜合檢討併研提改進建議，提供業務改進參考。</p>
	<p>(五)定期辦理民眾意見調查，分析調查結果，改進服務缺失，供改進服務之參考。</p>	<p>1.分析服務業務民眾滿意度調查，瞭解民眾對機關及各項服務措施的感受。 2.重視各類問卷信度效度檢測，提升問卷統計分析結果的參考價值。 3.依各類業務之滿意度調查分析，於所務會議提出檢討及改善服務措施，提升服務品質。</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)主動規劃公開機關基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施及預決算情形等重要資訊。提供之資訊內容需正確連結並即時更新。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依「政府資訊公開法」相關規定，機關網站張貼之可編輯文件皆使用 ODF 格式，非可編輯者，則採用 PDF 文書格式。 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主動併不定期公開於機關網頁。 3. 設置專人專責檢視機關網站資訊正確性，並隨時維護網站資料，避免資訊錯誤、過期或超連結無效的情形產生。 4. 機關網站（頁）通過無障礙檢測，並取得認證標章。

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>(二)機關網站或網頁設計應符合國際評比。網站(頁)資訊檢索應規劃提供多樣性檢索方式。</p>	<p>1. 配合上級機關加強網站規劃設置，逐步增加多元語言功能，發展行動化服務。 2. 提供機關網站資訊分類檢索服務，將資料以開放格式供民眾應用。</p>
	<p>(三)規劃建置多元化電子參與管道，簡化相關互動及操作方式，以提供民眾友善網路溝通環境。</p>	<p>1. 建置多元化電子參與管道，包括留言板、陳情信箱、民意調查、「意見橋」與「常見問答集」等管道。 2. 提供即時有效之處理方式，重視民眾提供建言及陳情案件暢通。</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>(四)廣續推動網站(線上)申辦業務及服務項目，提供完整申辦資訊及安全申辦認證，並規劃新增申辦項目，提高線上申辦使用率。</p>	<p>1. 配合上級機關推動各類業務線上申請，並製作QR-Code等資訊設施，提供民眾多元申辦管道。 2. 完成網路資訊連結，提供民眾申請書表下載，便利民眾快速資訊查詢</p>
	<p>(五)鼓勵建置跨機關資訊整合平台，提升政府資訊資源共享及使用效率。</p>	<p>1. 配合上級機關建置跨機關資訊整合平台，設置單一主題專區，方便民眾利用行動載具，查詢或集中主題資訊。 2. 網頁連結相關網址，供民眾快速參閱資訊。</p>

工作要項	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>(一)強調主動檢討，發掘服務遞送過程及提供方式之問題，運用法令與流程檢討再造、民間資源引進、資訊科技應用等有效率的工具，規劃創新性、整合性的措施以解決服務問題。</p>	<p>1. 加強職場健康促進，增進員工健康體能，與工業區企業加強合作關係，不定期至中油、台塑等公司，辦理口腔黏膜檢查、定量免疫法糞便潛血檢查…等。</p> <p>2. 運用各種網路連繫軟體(臉書、Line)，加強與民眾的聯絡溝通。</p> <p>3. 與高雄長庚紀念醫院合作，於本所新設立肝炎門診，服務林園區民眾，增加民眾就醫選擇，免除肝病風險。</p>

工作要項		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>(二)檢討現有為民服務工作廣度、深度，並主動協調整合性質重複或相關聯服務工作，針對民眾需求，重新規劃設計有創意之加值服務。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 配合上級機關參與各承辦計畫座談會，鼓勵同仁踴躍提供創意服務建議，並透過民眾需求調查規劃服務政策或措施。 2. 主動針對既有對外服務及內部管理項目進行總體檢，將性質相關聯之服務項目進行流程整合。 	<p>全所同仁</p>

工作要項		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)著眼於服務產出之目的與結果，力求有價值之創新服務型態與方式多元化，以較少的成本得到更好的服務品質，體現社會正義或公共價值。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 規劃業務活動或製定服務策略前，多方蒐集資料，審慎評估服務人數的多寡、受益程度以及成本的合理。 2. 整合資源，規劃辦理跨組或跨機關的宣導活動，產出量與值的服務效能。 3. 針對可近性便民申辦服務規劃，至少1項。 例：(偏遠地區行動不便居民及弱勢族群的醫療保健照顧，透過走入基層服務讓為民服務零落差，增加醫療可近性。) 	<p>全所同仁</p>

工作要項		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)鼓勵機關勇於突破現行機關(單位)間之隔閡，從政府服務資源整合及共享角度出發，規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務。</p>	<p>4. 與相關機關單位加強合作關係，突破政府機關間之隔閡，針對所屬業務規劃結合公私部門力量，強化各單位(機關)橫向聯繫(里長服務時間宣導登革熱茲卡禽流感杜絕疫病防治宣導、颱風來襲前參與區公所防颱動員會議…等)，及垂直服務整合(召集志工媽媽主動聯繫邀約民眾參與免費癌症篩檢、肝炎門診治療、減重課程、母乳哺育宣導及嬰幼兒副食品製作課程…等)，提供民眾最佳服務。</p>	<p>全所同仁</p>

工作要項		工作重點	承辦單位
六、掌握社經發展，規劃前瞻服務。	(一)不定期針對社區民眾辦理意見調查，並將調查結果加以分析，以改進本所未盡之服務缺失；並以強化問卷內容及測量方式之設計，及評價結果分析研析滿意度趨勢，供改進服務之參考。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 分析服務業務民眾滿意度調查，瞭解民眾對機關及各項服務措施的感受。 2. 重視各類問卷信度效度檢測，提升問卷統計分析結果的參考價值。 3. 依各類業務之滿意度調查分析，於所務會議提出檢討及改善服務措施，提升服務品質。 	全所同仁

工作要項	工作重點	承辦單位
<p>六、掌握社經發展，規劃前瞻服務。</p>	<p>(二)主動檢討並發掘在服務遞送過程中以及服務提供方式之相關問題，並運用法令與流程檢討再造、民間資源引進、資訊科技應用等有效率的工具，規劃創新性、整合性的措施以解決服務問題。</p>	<p>1. 運用目下各式資訊軟體(如 Line 群組、粉絲專頁等)，加強與民眾的聯絡溝通。</p> <p>2. 為強化職場健康促進，以增進員工健康體能，期能與工業區企業加強合作關係，另本所更可利用不定期巡檢時間，至周邊相關企業如中油、台塑等公司，辦理口腔黏膜檢查、定量免疫法糞便潛血檢查……等。</p> <p>3.與高雄長庚紀念醫院合作，於本所新設立肝炎門診，服務林園區民眾，增加民眾就醫選擇，免除肝病風險。</p>

工作要項	工作重點	承辦單位
<p>六、掌握社經發展，規劃前瞻服務。</p>	<p>(三)針對為民服務現有工作之廣度、深度予以檢討，並針對民眾需求，重新規劃設計有創意之加值服務。</p>	<p>1. 配合上級機關參與各承辦計畫座談會，鼓勵同仁踴躍提供創意服務建議，並透過民眾需求調查規劃服務政策或措施。</p> <p>2. 主動針對既有對外服務及內部管理項目進行總體檢，將性質相關聯之服務項目進行流程整合。</p>
	<p>(四)以服務產出之目的與結果為標的，力求有價值之創新服務型態與方式多元化，並能以較少的成本得到更好的服務品質，體現社會正義或公共價值。</p>	<p>1. 規劃業務活動或製定服務策略前，多方蒐集資料，審慎評估受益程度以及成本的合理。</p> <p>2. 整合資源，規劃辦理跨組或跨機關的宣導活動，產出量與值的服務效能。</p> <p>3. 針對可近性便民申辦服務規劃，至少 1 項。 例：(偏遠地區行動不便居民及弱勢族群的醫療保健照顧，透過走入基層服務讓為民服務零落差，增加醫療可近性。)</p>

伍、推動及管考：

一、研提計畫

本機關於 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、依市府訂定之「政府服務獎」敘獎原則，辦理本所相關人員敘獎事宜。當年度經獲市府推薦參與行政院「政府服務獎」機關，本局暨所屬機關得以參獎申請書替代年度執行成果。

陸、其他：本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。