

高雄市茂林區衛生所 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」暨「高雄市政府衛生局提升服務執行計畫」辦理。

貳、計畫目標：

- 一、持續提升服務工作，提供便捷服務及發展適性的正確服務。
- 二、增加市民對於政府保健、衛生及防疫等計畫措施及執行成效之肯定，使民眾在資訊公開化、流程透明化，享有知及用的權利。
- 三、擴展在地社會資源參與，建立共同參與機制，帶動創新的加值服務。
- 四、重視轄區民眾回饋及參與，提升服務工作計畫完成率達 100%，提供符合需求的優質服務。
- 五、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」參與市府及衛生局電話服務品質及禮貌測試，成績達 90 分(含 90 分)以上。

參、實施對象：

本所所屬同仁及保健志工。

肆、計畫內容：

工作要項		工作重點	業務單位
訂定年度「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.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 2.分由業務單位(組)提供年度執行重點，彙整業務承辦提供之提升服務工作措施與推動作法，依時報局核備。	研考、資訊
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 申辦業務標準作業流程登載於服務櫃台、機關網站提供民眾參閱。	資訊、各業務承辦人 研考人員
		2.提升服務人員專業能力 (1)辦理或參與服務人員專業實體能力訓練，提升服務品質及熟稔服務流程及相關法規。 (2)對於民眾臨櫃或電話諮詢，提供正確、迅速、親切、一次完整告知的精	各業務承辦人 研考人員 外配通譯員 保健志工

工作要項		工作重點	業務單位
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。	確服務，避免重複洽詢申辦。 (3)針對民眾高關注意議題提供熱點訊息服務的專業知識。	
		3.檢討流程與作業方式 滾動式檢查、檢討各項作業(含線上申辦)的業務流程及申請表單之適宜並辦理稽核作業。	各業務承辦人 研考人員
		4.建立以民眾為導向，加強溝通、服務品質 薦送同仁參加溝通服務及各項相關專業知能課程或利用數位網路課程，以培養人員溝通能力、強化專業知能，提高民眾對服務之滿意度。	各業務承辦人 研考人員
	(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。	1.服務資訊公開透明： (1)於服務台主動提供申辦(服務)項目、辦理程序、應具表件、及處理期限等資訊看板，落實公開化流程。 (2)於本所網站(頁)公開申辦業務標準作業流程，資訊透明。 (3)臨櫃服務人員主動告知申辦民眾處理程序。 (4)提供宣導單張、正確資訊，供民眾申辦參閱，讓民眾易讀、易懂、易用的服務申辦資訊。	資訊、 各業務承辦人
		2.提供外籍人士或新住民業務服務及宣導 (1)辦公環境雙語標示、多國語言衛教單張。 (2)遴用外籍配偶通譯員，協助翻譯服務業務之內容。	總務人員 外配通譯員 承辦人
		3.提供申辦案件多元化查詢管道 (1)一樓衛生所大門處設置服務台，受理民眾諮詢、說明相關業務流程、解	各業務承辦人 保建志工

工作要項		工作重點	業務單位
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	(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。	釋疑義、申辦案件代收。 (2)於 2 樓辦公室前方，設置業務服務/申辦單一窗口，提供專人解說之完善服務。 (3)各業務窗口或機關網頁，可提供各種申辦書表、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。 (4)所有申辦業務皆可透過電話查詢申請進度。	各業務承辦人
	(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。	1.注重洽公服務禮儀 (1)洽公場所主動招呼，走動式服務模式提供諮詢服務，導引至相關業務單位。 (2)設置單一服務窗口，受理民眾諮詢、解釋疑義、申辦案件代件代收、提供書表等服務及相關告示牌，正確完成申辦程序。	各業務承辦人 保建志工
		2.服務設施合宜程度 (1)營造友善節能洽公環境 1-2 樓服務區全面改採 LED 節能電燈，採綠美化、民眾休憩區並結合友善志工引導、雙語標示，規劃以流水號、線條指引清楚標示服務動線。 (2)提供「核心設施」(含法定設施)服務櫃台、座椅、化妝室、哺集乳室、無障礙設施(斜坡道、電梯、身障專用停車位、身心障礙專用盥洗室等)。 (3)提供一般設施：書寫台、飲水機、心理諮商室、宣導資料及文具用品。 (4)所有辦公空間、人員名片皆有雙語標示，便利外國人士洽公辨識。	總務

工作要項		工作重點	業務單位
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	(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。	(5)定期檢視及維護各類設施，以確保安全及使用。	
		3.網站使用便利性 (1)提供網站資訊檢索服務，並確保網站內容的正確性及有效連結，配合市府公務機關網頁設計。(2)依據「政府資訊公開法」主動公開相關資訊於機關網頁，對提供 ODF 格式之文件。 (3)本所位居區公所大樓提供便捷網路環境服務：依「行政院及所屬各機關（構）辦理無線上網服務永續發展作業原則」提供 i-Taiwan 免費上網服務，讓民眾在家或到所洽公，均可便利下載相關知識。 (4)設置網頁全文檢索、分類檢索功能，提供公開服務措施、常見問答集 (FAQ)、最新活動簡訊等網頁訊息，方便民眾快速查詢，瀏覽網站相關資訊。 (5)隨時確認更新機關網站資訊內容，提供網址 QR Code，方便民眾以行動裝置掃描進入網站，加強跨機關資訊平台的連結，提升政府資訊流通共享。	資訊
		4.服務行為友善性 (1)服務台設置值班志工提供民眾臨櫃洽公諮詢及主動引導服務。(2)檢覈服務行為友善性 A 外部檢覈： 參與市府及局端電話服務品質及禮貌測試，依測試分析結果據以改善電話禮貌。 B 內部檢覈：	各業務承辦人 保建志工 研考人員

工作要項		工作重點	業務單位
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	(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。	定期辦理服務滿意度調查，落實民眾意見反映後續追蹤處理，有效處理及回應民眾意見。	
	(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.鼓勵創新研究 (1) 鼓勵同仁依據「高雄市政府市政創新提案評審獎勵要點」及「高雄市政府衛生局暨所屬機關研究發展」，積極提案踴躍提供創新服務建議並藉由標竿學習，提升服務、創新專業技能。 (2) 同仁參與專家學者開授創新服務之概念、規劃、策略課程，開發激盪人員創新腦力，突破服務作為。	各業務承辦人 研考人員
		2.鼓勵標竿學習 (1) 參酌「政府服務獎」參獎輔導計畫，積極參加服務行銷管理專長專家學者之課程，並能藉由其他單位參與「政府服務獎」之成果標竿學習，達自我躍升之效能。 (2) 與獲獎或實際參獎之單位，辦理實地參觀、討論之活動，借與相互交流，迅速成長。 (3) 配合市府規定及局端等業務需求，辦理標竿學習活動。藉由參與「政府服務獎」設定標竿，達自我躍升之效能。	各業務承辦人 研考人員
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	1.提供民眾參與多元管道 (1) 善用傳播媒體、說明會、里民大會等公眾場合，利用各式傳播媒體(如網頁、跑馬燈)及海報布條旗幟張貼	各業務承辦人

工作要項		工作重點	業務單位
二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	的服務。 (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。	與懸掛，宣導傳播各項衛生保健政策、活動訊息及服務資訊。 (2)配合局端 i-eating 臉書專頁，收集民眾回饋意見管道。	各業務承辦人 資訊
		2.利用民間網路社群資源或既有實體部門，邀請合作提供符合民眾需求的服務 (1)結合里辦公室、公會、社區志工、學校等資源，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，廣泛傳達衛生保健服務訊息，建立意見回饋機制。 (2)利用在地資源結合各區、里規劃之慈善、公益及里民大會活動與社區活動執行傳染病防治宣導。(3)推廣在地化健康服務網，配合局端推廣各類業務之 App 如登革熱防治、長照服務資源地理地圖等網路行銷軟體，各項業務之 APP、QR code、Fb 或 line 等網路行銷軟體，傳遞衛生服務資訊，方便民眾獲取資訊。	
	(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.針對民眾意見、抱怨、建言等輿情回應機制。 (1)透過滿意度調查、意見箱或公開各業務洽公電話，民眾可於上班日使用電話、電子通訊等工具，洽問查詢案件辦理情形及滿意度反映，收集對該項服務的需求或建議，依據調整服務措施。 (2)由臨櫃民眾填寫「服務業務民眾滿意度問卷」調查，重視各類問卷有效度，提升問卷分析結果的參考價值	研考

工作要項	工作重點	業務單位
二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	(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。	性。 (3)設置相關回應機制，對民眾意見、建言、及新聞輿情，採隨到隨辦制度，掌握回應時效。 (4)彙集常見錯誤態樣，提供內部檢討改進，並提供正確一致之回應。依據人民陳情(諮詢、申訴)案件處理標準作業流程。
		2.因應施政更新常見問題集(Q&A、FAQ)透過民眾經常詢問的案件，整理後回饋轉化為「常見問題集」(FAQ、Q&A)，置於機關網站供民眾參閱。
		3.服務大數據分析 依各業務辦理陳情案件分件，提供討論改進服務缺失，做為未來改善之參考。
	(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.依服務特性設計滿意度調查了解民眾對服務的感受 (1)申辦案件滿意度調查表 (2)服務滿意度調查表 2.依據民眾滿意度調查，提供討論改進服務缺失，業務研擬精進作為。
	(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	1.強化機關陳情管道例：線上即時陳情服務系統有效處理民眾陳情、建言及完備民眾意見後續追蹤處理機制。
		2.制定本所各業務標準作業流程且定期改善及修正。
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	1.擴充臨櫃申辦業務窗口涵蓋範疇 (1)在 2 樓設置業務服務/申辦單一窗口，整合民眾申辦業務設置醫政、藥政、食品衛生、長照等申辦案件聯合服務場地，建置單一窗口，直接服務

工作要項		工作重點	業務單位
三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	便捷度。 (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。	民眾，提供專人解說之完善服務，迅速完成民眾申辦案件流程。 (2)逐步規劃減除申辦案件所需檢附之書表謄本推動減章或減少申辦案件應檢附的書表謄本等紙本資料(例:醫事人員報備支援線上申報、長期照護 APP 線上申辦、癌症篩檢服務)。	
		2.運用跨機關電子查驗減除申辦案件需檢附之書表謄本 (1)運用「預防接種資訊管理系統」、「癌症篩檢與追蹤管理資訊系統」、「傳染病通報系統」等跨機關電子查驗民眾預防保健狀況，以聯繫民眾雙向溝通、減少書面通知。	各業務承辦人
	(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.配合線上申辦服務 逐步開發線上服務申辦項目，方便民眾使用。	各業務承辦人、資訊
		2.擴充行動化主題服務網頁，連結市府網頁方便民眾下載使用 (1)於本所網站快速連結中提供8個相關網站，提供民眾查詢衛生局所業務相關資訊。 (2)公開申辦業務查詢服務。	各業務承辦人、資訊
	(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.妥適運用跨機關便民服務資訊平臺提供服務 心理諮商服務業務跨民間團體(繪心家庭心理諮商所)合作，協助精神障礙民眾諮詢服務。	各業務承辦人 心衛承辦人
		2.提升電子認證使用率 (1)建置自然人憑證主機，可供應用系統執行使用者身分認證。 (2)食品業者全面使用自然人憑證或	各業務承辦人

工作要項		工作重點	業務單位
三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	(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。	工商憑證辦理「非登不可」平台登錄。 (3)本市「登革熱疫情防治資訊整合系統」統一憑自然人憑證登入。	
		3.設置熱門主題專區之跨機關資訊整合平台 (1)設有「表單下載」、「傳染病、預防接種」、「慢性病防治」等主題專區。 (2)設「衛生福利部疾病管制署」、「國民健康署」等快速連結。	各業務承辦人
	(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.多元網路參與管道 (1)本所網站提供民眾留言、滿意度調查、FAQ 意見信箱等管道。 (2)配合局端高雄 i-eating 臉書專頁，提供民眾回饋意見管道 (3)門診區處設置意見箱、專線電話、臨櫃及衛生所網頁、網路信箱等申訴檢舉建言及諮詢之多元管道，建立意見回饋機制。	各業務承辦人
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.審酌業務狀況及外部顧客需求提供分眾服務設施 (1)配合癌症篩檢活動提供長者老人健檢，針對高齡者設計合宜的健康促進活動及相關服務轉介(如老人假牙)。 (2)提供心理諮商室，推動優先需求之民眾或內部同仁心理健康服務。 (3)辦理多層面衛教宣導講習:社區民眾、學校、外籍勞工、新住民、市場、醫療院所，結合場次包括:傳染病防治宣導、食品衛生、用藥安全等全面多層次。 (4)針對轄區內專業業者，設置業務服務/申辦單一窗口，整合申辦業務辦	各業務承辦人

工作要項		工作重點	業務單位
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。	理醫政、藥政、食品衛生、長照等申辦案件聯合服務櫃檯，建置單一窗口，直接服務民眾，提供專人解說之完善服務，迅速完成民眾申辦案件流程。	
		2.提供弱勢族群適性服務 (1)辦理里段間癌症篩檢服務。 (2)針對上班族或日間不在家民眾提供假日或夜間講習、篩檢或健康相關議題之課程(如戒菸班、里段或假日篩檢活動)。 (3)深入托育機構並擴及學校、團體、公會及機關單位等傳染病衛教宣導。 (4)針對長者設置「高齡友善服務專區」，並有輪椅及助行器租用服務。	各業務承辦人
		3.配合局端發布易懂易讀之防治懶人包，以及針對各類重要傳染(如登革熱、茲卡病毒等)提供多種語言版本衛教單張等。	各業務承辦人
		4.協助辦理中低收入戶弱勢個案就醫補助及醫療器材補助申辦業務窗口等。	醫政及長照承辦人
	(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. 善用社會資源延伸服務據點 (1)化健康服務網，結合在地醫療院所、(藥局)、區里辦公室、政府機關(區公所、清潔隊)、學校(中、小學及高中)等場合活動，推行健康促進服務。 (2)區民間團體辦理社區健康營造點。 (3)端推廣各類業務之 App 如登革熱防治、長照服務資源地理地圖等網路行銷軟體，傳遞衛生服務資訊，方便民眾獲取資訊。 (4)運用文宣、媒體、網路、跑馬燈等	各業務承辦人 社區營造承辦人等

工作要項		工作重點	業務單位
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)	(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	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認知。	
	(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。	考量遠距民眾需求，以數位科技 提供遠距服務所內相關連結網站:如醫政、藥政、加水站及行政相驗等相關申請報表，身心障礙者輔具申請、長期照護 APP 服務等，方便民眾線上查詢或申辦，減少民眾往返時間，協助遠距離之市民擴增線上申請服務。	資訊人員 業務承辦人
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.政府資訊主動公開 依「政府資訊公開法」第7條主動公開各項政府資訊。	資訊人員
		2.資料開放運用方便各界加值運用。 (1)因位居區公所大樓已提供便捷網路環境服務：依「行政院及所屬各機關（構）辦理無線上網服務永續發展作業原則」提供 i-Taiwan 免費上網服務，讓民眾在家或到所洽公，均可便利下載相關知識。 (2)設置網頁全文檢索、分類檢索功能，提供公開服務措施、常見問答集(FAQ)、最新活動簡訊等網頁訊息，方便民眾快速查詢，瀏覽網站相關資訊。 (3)隨時確認更新機關網站資訊內容，加強跨機關資訊平台的連結，提升政府資訊流通共享，持續擴展開放資料應用。	資訊人員
		3.網站資料連結正確性	資訊人員

工作要項		工作重點	業務單位
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。	隨時檢查網站連結有效性，更新網頁資料及錯誤更正。	
		4.無障礙網站認證 進行網站改版以符合無障礙規範之要求(有效期限為三年)，並取得最新認證標章。	資訊人員
	(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.多方管道參與決策制定，強化政策溝通及對話交流 (1)設置意見箱、專線電話、臨櫃及衛生所網頁、網路信箱等申訴檢舉建言及諮詢之多元管道。 (2)結合機關、團體、學校、里段或社區活動，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、講座等活動，於活動會後，傾聽參與民眾建言。 (3)注重民眾建言、參與決策制定，確實改善，強化溝通及對話交流，增進為民服務之智能，提供民眾回饋意見管道。	各業務承辦人、 研考人員
	(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.簡化流程，簡政便民 (1)配合擴展線上申辦業務。 (2)確實執行分層負責，至少每年檢討及簡化各項相關行政作業(如內控制度、危機管理作業。 (3)明確訂定各業務執掌表，落實職務代理人制度，迅速解決接洽案件並能持續追蹤回覆。 (4)配合市府及直屬機關政策，推動電子化線上簽核作業，力行減章、減紙與便民服務。	研考人員、 各業務承辦人

工作要項		工作重點	業務單位
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。	1.配合主屬機關規劃具有前瞻服務專案健康照護網絡計畫 2.0 等提升計畫執行品質(如長照 2.0)，落實關懷服務。	各業務承辦人
	(二)善用法規調適、資通訊技術應用及流程簡，擴大本機關或第一線機關服務措施的運作彈性	1.運用線上服務系統 (1)配合局端推廣各類業務之 APP 如登革熱防治、長照服務資源地理地圖等網路行銷軟體，傳遞衛生服務資訊，方便民眾獲取資訊。 (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。	各業務承辦人
		2.雲端應用服務 (1)本所位居區公所大樓內提供便捷網路環境 i-Taiwan 免費上網服務，讓民眾在家或到所洽公，均可便利下載相關知識。 (2)配合運用「高雄市登革熱民眾即時通」手機 A P P，除可快速傳遞政令，亦可便利民眾即時查詢所需資訊。	資訊人員、各業務承辦人
		3.智慧辦公 規劃增設網路辦公場域，設置以所公務為主之 LINE 群組及無線網路作為行動辦公室。	資訊人員
	(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。	1.結合跨域整合、引進民間資源 (1)結合在地醫療院所、(藥局)、區里辦公室、政府機關(區公所、清潔隊)、學校(中、小學及高中)等場合活動，推行健康促進服務。 (2)依推動族群(長者、婦女、學生生或外籍配偶等)結合轄內相關跨局處(社會局、環保局)、跨部門(區公所、清潔隊、醫療院所、醫師公會及藥師	各業務承辦人

工作要項		工作重點	業務單位
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。	公會警察局、派出所等)相關單位團體合作資源共同推動長照服務、毒品防治安全、傳染病防治宣導及新住民孕產婦親子健康關懷等議題。	
		2.善用群眾智慧透過多元網路參與管道 (1)本所網站提供民眾留言、滿意度調查、FAQ 意見信箱等管道。 (2)配合局端高雄 i-eating 臉書專頁，提供民眾回饋意見管道。	研考及資訊人員
	(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。	3.成本合理性 (1)於外部院所癌症篩檢活動時，借用本所門診處之場地，並依規定收取相關水電分攤費。 (2)推動及鼓勵數位學習，節省研習訓練人力資源成本並提升效益。	會計人員 癌症防治承辦人 人事人員

伍、推動及管考

1. 研提計畫

本機關於 114 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。

2. 平時查核

本所平時依權責自行管理考核，隨時檢討改進服務品質。

3. 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，得依實際需要修正或另行補充規定。