

高雄市楠梓區衛生所 提升服務工作計畫

壹、計畫依據

高雄市政府衛生局 108 年 4 月 18 日高市衛企字第 10832918500 號函頒提升服務實施計畫辦理。

貳、計畫目標

- 一、推動本所提升服務品質工作計畫，提供便捷、友善之服務，塑造專業高效率的機關形象。
- 二、推廣多方位的服務功能，開發創新服務措施，提供有感的優質服務。

參、實施對象

高雄市楠梓區衛生所全體同仁。

肆、計畫內容

工作要項		工作重點	業務單位
訂定「提升服務計畫」	訂定機關年度提升服務計畫，具體規劃為民服務工作。	研訂本所提升服務工作計畫，提送市府備查並公布於本所網站。	
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. 業務標準作業流程(sop) 訂定機關業務、申辦案件(臨櫃、電話、網路)標準作業流程，並公布於機關網站或服務場所。	各組室 資訊
		2. 服務及時、一致性 (1)訂定民眾申辦案件的辦理期限，確保於處理時限內完成。 (2)案件處理超過標準作業期限，應主動告知申請人，逾期原因、辦理現況、預計完成時間。 (3)定期追蹤分析案件處理情形，維持服務措施處理的一致性。	各組室 研考

		<p>3. 服務人員專業</p> <p>(1) 注重服務人員專業，能熟悉服務流程及法規。</p> <p>(2) 提供精準服務，對民眾臨櫃申辦或電話諮詢案件，能正確、迅速一次完整告知，避免重複洽詢申辦。</p> <p>(3) 服務能力與時俱進，透過多元管道(網路、研習、觀摩)持續學習。</p>	各組室
		<p>4. 檢討流程與作業方式</p> <p>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>	各組室
	<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. 服務資訊公開透明</p> <p>於本所網站(頁)公布服務項目、業務承辦窗口、服務法規、申辦標準作業流程、應備表件等。</p>	各組室 資訊
		<p>2. 案件查詢管道</p> <p>提供受理案件以(臨櫃、電話、網路)多元查詢管道，方便民眾查詢案件處理進度。</p>	各組室
	<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. 服務設施合宜程度</p> <p>(1) 規劃節能綠化的洽公環境，便捷的服務及申辦動線。</p> <p>(2) 提供正確的雙語引導標誌，包含服務單位、項目、設施及方向引導。</p> <p>(3) 提供提供「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、升降梯、身心障礙專用盥洗室等)；申辦書表和填寫範例。</p> <p>(4) 提供一般設施：書寫台、飲水機、諮商室、宣導資料及文具用品</p> <p>(5) 定期檢視及維護各類設施，以確</p>	各組室

		保安全及使用。	
		<p>2. 網站使用便利性</p> <p>(1) 機關網站應以使用者為導向設計。</p> <p>(2) 版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。</p> <p>(3) 提供多元及便利的資訊檢索服務。</p> <p>(4) 網站網頁應以中、英文呈現，並確保網站內容的正確性及有效連結。</p> <p>(5) 通過無障礙網站標章認證。</p>	資訊
		<p>3. 服務行為友善性</p> <p>(1) 本所服務台值班人員主動招呼臨櫃民眾提供服務，並引導至正確櫃台完成申辦程序。</p> <p>(2) 檢覈服務行為友善性 參與市府及衛生局電話服務品質及禮貌測試，依測試結果並據以改善。</p>	各組室 研考
		<p>4. 民眾臨櫃洽公的便利性</p> <p>主動招呼臨櫃民眾提供諮詢服務，協助備齊所需證件或進行預審，並引導至正確櫃台完成申辦程序。</p>	各組室
	(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>1. 提供長者健康促進服務。</p> <p>2. 參與高齡友善健康照護機構認證，以因應轄區內高齡人口比率偏高之趨勢。</p>	各組室
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>1. 提供民眾參與管道 透過里鄰長工作會報、社區關鍵人物訪談及本所網站、LINE 群組等多元管道，透過對話溝通的方式，創造與民間協力合作契機。</p> <p>2. 邀請民眾共同參與服務設計</p>	各組室 資訊

		<p>透過高齡友善機構參與服務設計的方式，導入民間觀點，共創公私協力合作契機。</p> <p>3. 善用異業結盟、專案委外 建置本轄區防災網、登革熱防治平台、預防注射網、醫療院所 DF 資訊群組，共同推動公共衛生服務。</p> <p>4. 利用在地資源結合各里規劃之慈善、公益及里民大會與社區活動，執行傳染病防治衛教宣導或辦理健康促進活動。</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>1. 建立多元管道，蒐集民眾意見。如留言板、Facebook、所長信箱等，提供民眾反映意見。</p> <p>2. 建立輿情回應機制 針對民眾意見、抱怨及新聞輿情，設有相關的回應機制，妥善掌握回應時效。</p> <p>3. 服務大數據分析 以本所為民服務案件或陳情系統資料進行服務型態、滿意度等相關數據統計分析，做為未來改善之參考。</p> <p>4. 蒐集常見問題 (Q&A、FAQ) 蒐集民眾經常詢問的案件，整理後回饋轉化為「常見問題集」(Q&A 或 FAQ) 或資料庫，置於機關網站供民眾參閱。</p>	<p>資訊</p> <p>研考</p> <p>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，並據以檢討改善既有措施。	<p>1. 滿意度調查調查 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考。</p> <p>2. 滿意度調查結果回饋業務 依據民眾滿意度調查，回饋業務作為改善參考。</p>	各組室
	(四) 傾聽民眾意見，積極回應，	<p>傾聽回應民眾意見</p> <p>1. 強化機關陳情管道、線上即時陳情</p>	資訊

	有效協助民眾解決問題。	<p>服務系統功能及FB社群意見，有效處理民眾陳情、抱怨問題。</p> <p>2. 建立輿情回應機制 依據「高雄市政府所屬各機關危機事件新聞處理作業規定」研訂處理機制及標準作業程序，並掌握回應時效。</p> <p>3. 針對民眾意見、抱怨及新聞輿情，設有相關的回應機制，妥善掌握回應時效。</p>	<p>研考</p> <p>研考</p>
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. 單一窗口整合服務 建置全功能化單一窗口，提供民眾「一處收件、全程服務」，包括申辦、繳費、取件一櫃完成。	二組
		2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本 運用跨機關電子查驗，取代紙本佐證資料，提升民眾洽公便利性。	二組
	(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. 線上申辦服務 配合政府建置申辦網站等資訊軟體，推動業務線上申辦，提供民眾多元申請查詢管道。	各組室 資訊
		2. 強化跨平台通用服務，運用衛生局建置之QRcode、APP、社群網站等資訊軟體，增加使用意願。	各組室 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. 政府資訊資源共用共享 善用跨局處老人假牙、身心障礙跨機關資訊整合平台，線上查詢審查申請資格。	二組	
	<p>2. 提升電子認證使用率</p> <p>(1) 配合辦理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，提升電子認證使用比例。</p> <p>(2) 配合辦理推廣食品業者全面使用自然人憑證或工商憑證辦理「非登不可」平台登錄，減少民眾往返奔波。</p>	二組	

	<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>1. 突破成長： 透過公私協力機關，與高醫、高榮、義大等醫院合作，運用醫院資源外展服務，辦理不同時段社區癌症篩檢，增加民眾篩檢意願，達成服務目標。</p> <p>2. 優化服務： 因應人口老化、平均餘命延長，推動高齡友善照護機構認證，運用多元策略，提出符合機關任務、更具挑戰性、特色、吸引力、豐富性之服務措施。</p>	<p>一組</p> <p>各組室</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>1. 分眾適性(客製化)服務</p> <p>(1)推動申辦高齡友善照護機構認證，提供長者衰弱篩檢，併對高齡者設計合宜的健康促進活動及相關服務轉介。</p> <p>(2)辦理社區民眾、學校、外籍勞工、新住民、勞安、市場、觀光及花店從業人員等多層面傳染病防治衛教宣導，依個別性不同辦理相關講習課程。</p> <p>(3)對長者、婦女及學生等不同族群特性設計食品安全宣導主題與方式，推廣辦理食品標示辨識、食品中毒預防、安全外食與烹調等食品安全衛教宣導。</p> <p>(4)心理健康月期間配合政策動員各網絡單位，共同辦理心理健康促進多元活動，全面推動內部顧客與外部顧客服務，營造正向支持性環境。</p> <p>2. 在地化服務： 提供本區業者衛生所就近申辦食品業者登錄及加水站等申辦服務。</p> <p>3. 專人全程服務： 推動長照專員到府服務，一通電話提出申請，由專員到府評估，提供</p>	<p>各組室</p> <p>二組</p> <p>長照</p>

		居家照護或轉介服務。	
	(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>1. 延伸服務據點</p> <p>(1) 結合本區各局處、公會、社區志工、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>	一、二組
		<p>2. 服務可近性</p> <p>健康便利站普及化：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>	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。	<p>1. 行動網絡服務</p> <p>推動食品業者「非登不可」行動網路登錄、長照 APP 服務。</p>	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。	<p>1. 政府資訊公開</p> <p>依「政府資訊公開法」第 7 條，主動公布相關資料於機關網站。</p>	各組室 資訊
		<p>2. 資料開放、共用共享</p> <p>(1) 各項業務在無個資疑慮或去識別化下主動開放資料或 API 提供外界加值應用。</p> <p>(2) 本所公開資料上載於「高雄市政</p>	各組室 資訊

		府開放資料平臺」，方便各界加值運用。	
	(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. 公民參與 (1)建置市民留言板、局長信箱、民意調查等資訊，提供民眾參與市政的管道。 (2)廣邀民眾透過臉書「高雄 GO 健康」粉絲專業，參與公共服務或與民眾悠關的重大議題或爭議性議題，協同解決問題。	各業務承辦人資訊
	(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. 精實內部作業 (1)依分層負責明細表規定，檢討及簡化各項相關行政作業。 (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。 (3)推動電子化線上簽核作業，力行減章、減紙、與便民服務。	各組室
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。	配合推動局端前瞻全觀思維規劃服務議題-醫美輕旅	二組
	(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。	1. 運用線上服務系統 (1)「癌症健康篩檢便利網」線上預約服務。 (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。 (3)醫事人員報備支援，可使用醫事人員卡進行線上報備支援申請。 2. 雲端應用服務 (1)運用「高雄市登革熱民眾即時通」手機 APP，除可快速傳遞政令，亦可便利民眾及時查詢所需資訊。	各組室
	(三)結合跨域整合、引進民間資源、社會創	跨域合作 (1)透過本區社區健康營造點志工，推動長者衰弱評估、健康生活推	各組室

	<p>新及開放社群協作等策略，務實解決服務或公共問題。</p>	<p>廣站、癌症及菸害防制宣導。</p> <p>(2)透過公私協力，建立社區夥伴關係及整合本區公立醫療院所，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>(3)推動族群(長者、婦女或學生)結合轄內相關跨局處、跨部門相關單位團體合作資源，共同推動食品衛生安全宣導議題。</p> <p>(4)辦理志工招募，培育陪伴型志工及社區種子講師，落實在地化、多元性及可近性的社區心理健康促進宣導。</p> <p>(5)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>(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。</p>	<p>服務永續 藉由通過「高齡友善服務機構認證」，持續推動高齡友善服務。</p>	<p>各組室</p>

伍、推動及管考

一、平時查核

接受衛生局之考核、訪查與輔導外，平時本所自行管理考核，隨時檢討提升服務品質。

二、提報年度執行成果

本實施計畫執行單位應於當年度結束後，於次年 1 月提送年度執行成果送衛生局。