

高雄市楠梓區衛生所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、推動機關提升服務品質工作計畫，提供便捷、關懷友善之服務，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) 訂定本機關業務、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
		3. 服務人員專業	各組室
一、完備基礎	(一)建立業務標準作業流程，		

工作要項	工作重點	業務單位
服務項目，注重服務特性差異化	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)注重服務人員專業，能熟悉服務流程及法規。 (2)提供精準服務，對民眾臨櫃申辦電話諮詢案件，能正確、迅速一次完整告知，避免重複洽詢申辦。 (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。
	4. 檢討流程與作業方式 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)。	各組室
(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 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。	各組室 資訊
	2. 案件查詢管道 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。	各組室
(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。 (三)注重服務人員的禮貌態	1. 服務設施合宜程度 (1)規劃節能綠化的洽公環境，便捷的服務及申辦動線。 (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。 (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。 (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	各組室

工作要項	工作重點	業務單位	
<p>一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化</p>	<p>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>(5)定期檢視及維護各類設施，以確保安全及使用。</p>	
	<p>(四)因應業務屬性、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>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>	<p>資訊</p>
	<p>(四)因應業務屬性、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>3. 服務行為友善性</p> <p>(1)本所服務台值班人員應主動招呼臨櫃民眾提供服務，並指引至服務樓層或聯繫值班人員，協助處理完成申辦程序。</p> <p>(2)加強志工及新進員工電話接聽禮儀宣導及重點。檢覈服務行為友善性</p> <p>(3)參與市府及衛生局電話服務品質及禮貌測試，每季定期依測試結果宣導並改善缺點。</p>	<p>各組室 研考</p>
	<p>(四)因應業務屬性、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>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>	<p>各組室</p>
<p>二、重視全程意見</p>	<p>(一)納入民眾參與服務設計或</p>	<p>1. 提供民眾參與管道</p> <p>各組室</p>	

工作要項		工作重點	業務單位
回饋及參與， 力求服務切合 民眾需求	邀請民間協力合作，提供符合民眾需求的服務。	<p>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 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、預防注射資訊平台、醫療院所 DF 資訊群組、楠梓好里長資訊群組，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>	資訊
二、重視全程意見 回饋及參與，	(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>	資訊 研考 研考 各組室

工作要項	工作重點	業務單位	
力求服務切合民眾需求	(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. 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。 2. 滿意度調查結果回饋業務 依據民眾滿意度調查，回饋業務做為改善參考。	各組室
	(四) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	傾聽回應民眾意見 1. 強化機關陳情管道、線上即時陳情服務系統功能及網路信箱等意見，有效處理民眾陳情、抱怨問題。 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。 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。	資訊 研考 研考
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
	(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
三、便捷服務遞送		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	各組室 資訊

工作要項		工作重點	業務單位
及城鄉差距， 促進社會資源 公平使用	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>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： (1)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，提供居家照護或轉介服務。 (2)流感疫苗接種時期，針對行動不便長者，轉介院所到宅接種服務。</p>	<p>二組</p> <p>長照</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>(二)搭配複合策略，延伸服務</p>	<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，廣泛傳達公共衛生服務訊息。</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</p>	一、二組
四、關懷多元對象			

工作要項		工作重點	業務單位
及城鄉差距， 促進社會資源 公平使用	據點，提高偏遠或交通不便 地區民眾的服務可近性。	知。	
		2. 服務可近性 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 能及異常個案回診追蹤服務。	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. 行動網路服務 推動食品業者「非登不可」行動網 路登錄、長照 APP 服務。	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。	1. 政府資訊公開 依「政府資訊公開法」第7條，主 動公布相關資料於機關網站。	各組室 資訊
		2. 資料開放、共用共享 (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。 (2)本所公開資料上載於「高雄市政 府開放資料平臺」，方便各界加值 運用。	各組室 資訊
	(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、所長信箱、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」或「高雄市政府雄健康」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
五、開放政府透明 治理，優化機 關管理創新	(三)檢討機關內部作業，減省	1. 精實內部作業	各組室

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>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>(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>(3)推動電子化線上簽核作業，力行減張、減紙、與便民服務。</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>規劃社會關懷服務</p> <p>(1)結合民間資源，針對照顧失依、失能、失智老人，提供關懷訪視、家事陪醫、送餐、諮詢，沐浴、轉介，文康等服務。</p> <p>(2)辦理新住民衛生教育講座，及新住民健康關懷。</p> <p>(3)未成年生育者提供關懷及訪視。</p> <p>(4)自殺遺囑關懷及訪視。</p> <p>(5)定期輔導醫事C據點，提供長者關懷服務。</p> <p>(6)針對發展遲緩兒童積極轉介關懷。</p> <p>(7)提供老人免費篩檢裝假牙服務。</p> <p>(8)協助弱勢個案就醫補助。</p> <p>(9)2樓諮商室提供心理諮商，並積極轉介提供服務。</p> <p>(10)針對未完成預防接種服務幼兒積極訪查，針對行蹤不明或高風險族群積極連結通報社會局及「關懷e起來」。</p> <p>(11)營養師定點諮詢服務。</p>
<p>六、掌握社經發展</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>1. 運用線上服務系統</p> <p>(1)「癌症健康篩檢便利網」電話或線上預約服務。</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>

工作要項	工作重點	業務單位
趨勢，專案規劃前瞻服務	<p>(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。</p> <p>2.雲端應用服務</p> <p>(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。</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>數位創新加值運用</p> <p>透過各種創新數位科技，並結合跨域整合平台與創新服務模式，以達數位國家，提升為民服務品質。例如： 「長照2.0服務在厝邊」</p> <p>鼓勵宣導民眾運用數位創新策略及措施線上申請服務。</p> <p>連結網址： https://ltc.kchb.gov.tw/apply</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</p> <p>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>

伍、 推動及管考

一、研提計畫

機關於114年1月20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。

三、年度查核

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。

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。