

高雄市那瑪夏區衛生所106年度提升服務工作計畫

106年4月21日修訂

壹、計畫依據

高雄市政府衛生局106年4月19日高市衛企字第10632065200號函頒修訂提升服務品質實施計畫辦理。

貳、計畫目標

- 一、完成訂定本所年度提升服務品質工作計畫，並達成計畫所訂之目標，藉以提升服務品質及績效。
- 二、彰顯為民服務之核心價值，強化「民眾優先」、「顧客滿意」的服務理念，提升服務品質競爭力。
- 三、提升臨櫃及電話服務品質，加強櫃台化作業，改善服務的態度及觀念，與民眾有更多的接觸及聯繫，保持微笑誠懇的服務態度，以期達到利民、便民、親民及強化為民服務的最高目標，維護區民的健康。

參、實施對象

本所全體同仁。

肆、計畫內容

執行要項	執行重點
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	(一)訂定機關年度提升服務品質執行畫，具體規劃為民服務工作。 1. 完成訂定本所提升服務品質執行工作計畫，並送衛生局備查及公佈於本所網站。 2. 成立為民服務推動小組。
	(二)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 1. 訂立民眾抱怨處理機制，強化服務人員回應民眾以降低民眾抱怨頻率。 2. 於所務會議檢討每月民眾抱怨事件經過，加強同仁服務禮儀。 3. 簡化申辦案件流程：完成簡化相關申辦

	<p>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。</p>	<p>流程或縮短申辦案件處理時間機制。對案件（包括臨櫃及非臨櫃之線上或書面）處理時間縮短情形；提出流程簡化。</p> <p>4. 減少申請人於各申辦過程補件次數，減少申辦人來回奔波；檢討本所各項業務申請流程，並訂定處理案件標準作業時間。</p> <p>5. 每年薦送人員參加溝通服務研習會，培養人員溝通素質，並建立以顧客為導向。</p> <p>★提供外國人士：</p> <p>1. 多國語言衛教單張達到符合外國人需求，也提供新住民生育保健通譯服務，滿足新住民生育保健服務，增進服務效能。</p> <p>2. 設置併對外公布各類業務專線，方便民眾線上洽問諮詢。</p> <p>3. 以各類服務項目連結市府「APPs」、「貼心 e 服務」、「資料開放平台」、「高雄即時通」、Facebook 等網站，便利民眾下載使用。</p>
	<p>(三)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. 設置全功能單一窗口，清楚列出單一窗口服務項目，強化單一窗口申辦服務能力，以內部作業取代民眾奔波。</p> <p>2. 「服務尖峰人潮疏散機制-建立業務申辦服務單一窗口作業中午不打烊」，因時制宜減少民怨。</p> <p>3. 設置 2F 多功能服務櫃台，標示明顯設立告示牌等方式，清楚服務動線，提升洽公民眾便利性。</p> <p>4. 承辦人員或代理人提供受理案件時，對案件進度查詢，予主動以電話、公文回覆民眾辦理情形。</p> <p>5. 建置專人專辦業務窗口(如長照、預注、癌篩)便利民眾電話查詢。</p>
	<p>(四)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。成效。</p>	<p>注重服務禮貌</p> <p>1. 建置禮貌測試於所內每 2 週 1 次。</p> <p>建置友善洽公環境</p> <p>1. 設置哺乳室、盥洗室、飲水機、民眾休憩區、及無障礙設施（斜坡道、專用停車位、愛心鈴、盥洗室）設施，定期檢測維</p>

		護，提供舒適安全的洽公環境。
	(五)因應業務屬性及其服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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」，提供本所 2F 服務台 i-Taiwan 免費上網服務。 2. i-Taiwan 免費上網服務，讓民眾在家或到局洽公，便利下載相關知識。 3. 人員參加服務躍升計畫研習會議，藉以標竿學習提升專業能力。
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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 利用里民大會、業務聯繫會報或是大型活動，或農會推廣產品講座時，安排衛生教育宣導服務訊息及傳遞施政服務等。 2. 結合學校、戶政掛置 LED 等資源業務宣達，推行健康促進服務。 3. 辦理各項公衛活動期間對民眾衛生政策宣導，並評估成效。 4. 利用部落營造中心召開會議時，共同執行衛生教育宣導。
	(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。	<ol style="list-style-type: none"> 1 訂立民眾抱怨處理機制，建立「民眾抱怨常見問題集」(FAQ) 管理機制，強化服務人員回應民眾以降低民眾抱怨頻率。 2. 於所務會議檢討每月民眾抱怨事件經過，加強同仁服務禮儀。 3. 廣開民眾建言管道，提供衛生所及首長電子信箱，於所內公開場所設立意見箱，並於網頁設置民眾意見討論區，供民眾提供施政建言或相關意見。 4. 完成陳情案件滿意度調查統計，並呈現趨勢分析、改善措施。 5. 至少完成 1 次服務品質滿意度調查，並呈現趨勢分析、檢討改善措施及其執行績效。
	(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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每個 1-2 月辦理衛生教育及衛生行政業務如藥物濫用、老人裝置假牙、長照居家服務、收案、心理衛生健康等宣導活動，針對宣導疑問做回饋

		2. 所務會議列出業務研討，以為未提改善作為
	(四) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	1. 建置所長及所內公務信箱、申訴電話或 App、FB 等申訴建言、諮詢之多元管道。 2. 陳情作業系統，以專人管控陳情案件，依時回應民眾案件辦理情形。 3. 分析統計機關陳情案件，綜合檢討研提改進建議，提供業務改進參考。
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。	設置全功能單一窗口，清楚列出單一窗口服務項目，強化單一窗口申辦服務能力，以內部作業取代民眾奔波。
	(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. 建置服務項目連結市府「APPs」、「貼心 e 服務」、「資料開放平台」、「高雄即時通」、Facebook 等網站，方便民眾下載使用。 2. 設置各類衛生專區(例如登革熱資訊專區、食品衛生專區、保健專區、心理衛生專區)，提供衛生保健最新消息、最新機關活動、衛教宣導等相關資訊。
	(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. 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。 2. 建置自然人憑證登錄主機，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。
	(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. 走動式服務或特殊服務方式(如社區化及走動式免費裝假牙據點、老人免費健康檢查、長期照護居家換管、送藥及口腔照護及衛生保健服務)。 2. 配合本所巡迴醫療時段服務里民，深耕地方，以里民需求為第一，爭取民眾之認同，並拉近民眾與政府機關的距離。 3. 因應本區天災後(例如風災、水災、震災)聯外道路便道易毀損的狀況，持續規劃有價值的創新服務，天災來臨時，事

		先備妥藥物並請同仁分三組進駐(南沙魯里、瑪雅里、達卡努瓦里)，當道路受阻時，生病民眾可藉由通訊醫療的方式看診。
四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	(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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 辦理社區民眾、學校、宗教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。 2. 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。 3. 心理健康月期間動員各協會及社福單位，共同辦理心理健康促進多元活動，營造正向支持性環境。 4. 設置長照服務申請，提供整合性服務。 5. 培訓流感衛教種子師資，深入偏鄉教托育機，推行流感衛教 6. 對偏遠或交通不便地區之民眾，提供衛生所就近申辦食品業者登錄等申辦服務。
	(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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 結合各機關、教會、義警，利用活動參與、講座、紅布條、跑馬燈等工具，傳達衛生服務訊息。 2. 推廣在地化健康服務網，結合在地民間教會、社服、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。 3. 運用文宣、媒體、fb 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。
		<ol style="list-style-type: none"> 1. 辦理高雄市遠距健康照護服務社區據點，協助獨居或雙老長者居家量測血壓，提供 24 小時血壓監控與異常提醒，必要時協助緊急就醫。 2. 推動偏遠或交通不便地區，衛生所就近申辦食品業者登錄服務、長照服務 APP 服務，協助遠距離市民擴增手機線上申請服務之遠距服務。

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. 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。</p> <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，不定期公開本所網頁。</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產生。</p> <p>3. 配合高雄市政府衛生局，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，並取得認證標章。並標示最近通過檢測日期。提供無障礙空間。</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>1. 建置區民留言板、所長信箱、App、Facebook、民意調查等資訊，提供民眾參與市政的管道。</p> <p>2. 結合本市藥師公會、各區衛生所，藥商業者及社區資源，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. 參與結合機關、團體、學校、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、講座等多元管道活動，廣邀民眾面對面參與。</p>
	(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>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>

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。	<p>1. 主動洽接里長廣播服務，宣導衛生業務的促進與防治。</p> <p>2. 結合本區各機關、學校、團體、社區志工等資源，利用活動參與、講座、公布欄、紅布條、跑馬燈及等工具，傳達衛生服務訊息。</p> <p>3. 推廣在地化健康服務網，結合在地教會、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>4. 建構各類業務之 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。</p> <p>5. 多元管道蒐集民眾意見，不定期分析統計反映之問題，作為製訂衛生施政計畫參考。</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>1. 建置專人專辦業務窗口(例如長期照護申請)，便利民眾線上查詢或電話洽問申請案件辦理進度。</p> <p>2. 以電話方式提供民眾預約子宮頸抹片檢查、乳房攝影檢查、糞便潛血檢查、口腔黏膜檢查之線上服務，提供民眾便利、彈性服務。</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>1. 透過本市社區健康營造點志工，推動長者量血壓、健康生活推廣站、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IDS，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)結合轄內機關、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. 結合民間團體如：原住民家庭服務中心，定期辦理志工會議討論服務辦理情形，推廣衛生教育知能、強化跨域整合服務。</p> <p>6. 結合本區各機關、學校、團體、社區志工等資源，利用活動參與、講座、公布欄、紅布條、跑馬燈及等工具，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>1. 透過專案會議、跨機關協調會…等分析業務問題，尋找最佳解決行動方案及實施步驟。</p> <p>2. 提升服務滿意度，打造機關正面優質形象，創造正向社會影響價值。</p> <p>3. 會議、機關網站適時公開宣達獎勵優良之服務績效，提升內部工作士氣。</p> <p>4. 推行員工差勤管理人性化，全面採行彈性上下班制度，滿足員工追求更高生活品質之需求，提高行政效率。</p> <p>5. 推動及鼓勵數位學習，運用市府線上學習平台及共享訓練資源，節省研習訓練人力資源成本，提升效益。</p> <p>6. 推動持續性及擴散性服務，建立民眾對服務內容的信任度與忠誠度，提升服務效</p>

		能，保有職場競爭力。
--	--	------------

伍、考核與獎懲：

一、考核

1. 於106年4月26日前，將提升服務品質工作計畫函送衛生局核備。
2. 依計畫由召集人召集為民服務推動小組成員辦理不定期討論及檢討，確實改進為民服務工作。
3. 於106年12月31日前提出為民服務品質年度成果報告送衛生局彙辦。

二、獎懲：依衛生局規定辦理。