

高雄市湖內區衛生所113年提升服務工作計畫

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、推動為民服務，深化服務績效，塑造專業、便民、高效率的公共服務。
- 二、導入施政資訊化管理，使民眾在政府資訊公開與流程透明下，享有知及用的權利。
- 三、推廣多方位的服務功能，開發創新服務措施，提升卓越服務品質。
- 四、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。	訂定本所提升服務工作計畫提送衛生局備查，並公布於本所網站。	總務室 (研考人員)
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	(一)建立業務標準流程，維持服務措施一致性，資訊提供、問題回應、申辦案件處理的正確性，適時檢討改進流程與作業方式。	1.於本所一樓明顯處張貼申辦案件服務作業流程，方便民眾瞭解申辦時應準備資料及流程，減少申辦時間。 2.按各業務屬性透過專屬管理系統，服務特定族群民眾，以降低紙本資料之建檔及書面文件檢附，並能有效落實案件管理。 3.提供走動式服務或特殊服務，加入 DOTS 或 DOPT 之結核病個案由關懷員主動送藥到府或到點服藥，提供民眾多元化服務項目，包含辦理65歲以上老人免費補助裝置假牙設站。	各組室

	工作要項	工作重點	承辦單位
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化		4.提供民眾轉診服務與開立慢性病處方箋，減少民眾候診時間與部份經濟負擔，實施慢性病處方箋，讓民眾更能享受慢性病處方箋的便利性。	
	(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.落實以單一窗口全功能服務為基礎，每日排定同仁專職服務台，主動接待民眾引導洽公，提供「一處收件、全程處理」的單一窗口服務，受理業務服務，以內部作業傳遞減少民眾來回奔波。 2.於服務場所及機關網站(頁)公佈檔案申請、預防接種證明文件及加水站核備等申請書，提供民眾申辦時參閱。 3.訂立各類業務之標準作業程序，張貼於本所一樓供民眾申辦參閱。	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。	1.落實洽公服務禮儀。 2.配合局端辦理不定期電話禮貌測試，以保持接聽電話的速度與品質。 3.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」，完成「一次告知」服務。實施走動式服務及提供業務諮詢。 4.完成環境綠美化及營造友善節能並持續維護明亮整潔之洽公場所。	各組室

	工作要項	工作重點	承辦單位
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化		5.每年至少辦理洽公環境設備檢查及使用者滿意度調查1次，適時改善或更新，以符服務需求。	
	(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.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。 2.隨時確認更新機關網頁內容，加強跨機關資訊平台的連結，提升政府資訊流通共享。積極參與「政府服務品質獎」評選，提升策略方向的正確性，精進服務品質作為。	總務室 (資管人員)
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，提供符合民眾需求的服務。	1.為廣納民眾建言，本所設置民眾意見箱、網頁設置意見箱提供民眾意見回饋和溝通管道。 2.利用轄區在地資源，如與社區合作刊登相關資訊於跑馬燈，結合各里規劃之里民大會活動與社區活動執行衛生教育宣導。	各組室
	(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.設置相關回應機制，對民眾相關意見、抱怨及新聞輿論，採隨到隨辦制度，妥善掌握回應時效。 2.依人民陳情案件來源別、業務別等面向進行統計分析，以作為年度施政計畫擬定之參考。	各組室
	(三)依據業務特性辦理滿意度調查，瞭解民眾對服	1.本所於本年度至少完成一次服務品質滿意度調查，並檢	各組室

	工作要項	工作重點	承辦單位
二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	務的看法，並據以檢討改善既有措施。	<p>討服務措施，以提升服務品質。</p> <p>2.於轄內健康促進活動場合辦理問卷調查，以瞭解民眾對服務的看法，並針對缺失確實檢討改進。</p>	
	(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	1.掌握即時正確資訊，研訂處理機制及標準作業程序，且定期檢討改善及修正。	各組室
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。	<p>1.提升業務申辦便捷度，受理業務服務，減少民眾來回奔波，並落實「中午不打烊」以隨時提供服務，縮短等候或處理時間。</p> <p>2.於本所一樓張貼及本所網站公告，提供民眾申辦時參閱。</p>	各組室
	(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。	<p>1.本所網站及網頁設計依照市府提供之模版，配合電子化政府分類檢索服務建置資料，以供民眾搜尋。</p> <p>2.考量業務屬性，評估規劃線上申辦之可行性。</p>	總務室 (資管人員)
	(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。	<p>1.提供民眾整合性服務，精神病個案護送就醫時，由衛生所透過跨單位合作，與警政單位及消防隊合作保護民眾安全。當有登革熱疫情發生時，則與區公所、清潔隊合作提供民眾健康環境。</p> <p>2.強化各機關橫向聯繫及垂直服務整合，提升資訊、資源共享及使用效率。</p>	一組 二組
三、便捷服務遞送過程與方式，提升民			

工作要項		工作重點	承辦單位
眾生活 便利度		3.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。	
	(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.運用文宣、媒體、網路等各種管道，宣導衛生服務措施，提升民眾對衛生保健的重視。結合在地民間企業、商家、區里辦公室及學校等場合活動，推行健康促進服務。 2.於本所一樓設置意見箱及服務台，提供民眾意見反映。	一組
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。	1.提供長者衰弱篩檢，並對高齡者設計合宜的健康促進活動及相關服務轉介。 2.針對不同族群於社區及校園或相關單位辦理傳染病防治衛教宣導活動。 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、安全外食等食品安全衛教宣導。 4.心理健康月期間動員各網絡單位，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。 5.設有長照專員辦公室，針對轄區新舊案持續開案及複評申請等，提供全方位整合性服務。	一組 二組
四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源			

	工作要項	工作重點	承辦單位
公平使用		6.辦理65歲以上老人整合式篩檢服務。	
	(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。	1.透過社區志工在地化之優勢深耕社區。運用社會資源、機關、社區等結合，宣導服務理念，辦理合宜的衛教或篩檢活動。 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。 3.藉由參與社區活動辦理大型宣導活動，提升民眾對衛生保健的重視及覺知。	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。	除了與民眾電話溝通了解其健康情況外，亦可利用本所臉書粉絲專頁、湖內大小事與民眾溝通，了解民眾需求，提供人民多樣化之服務。	各組室
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.設置專人專責隨時維護網站資料，定期檢查網站連結的有效性與正確性，以避免資訊錯誤、過期或超連結無效的情形產生。 2.通過無障礙網站標章認證。	總務室 (資管人員)
	(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.藉由參與社區活動辦理大型宣導活動。 2.民眾可透過市府1999、本所意見箱、網站意見箱及臨櫃等多方管道申訴或建言，強化溝通及交流。	各組室

	工作要項	工作重點	承辦單位
	(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。	<ol style="list-style-type: none"> 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.於服務場所及機關網站公告申辦案件流程，提供民眾申辦時參閱，落實職務代理人制度，以便捷快速解決相關問題。 3.使用二代公文整合系統，縮短公文往返時間，力行減紙與便民服務。 	各組室
五、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。	<ol style="list-style-type: none"> 1.強化與各機關連結以發掘本區關鍵議題，運用社區跑馬燈、里長辦公室宣導衛生業務。 2.透過社區訪視或弱勢個案自行求援，提供轉介服務或長照服務，與社區或區公所、轄區社福機構等相互配合，以提供在地化、客製化之關懷服務。 	一組
六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	(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。	<ol style="list-style-type: none"> 1.利用網路通訊，在不洩漏個資情形下，進行單位資訊傳遞及交流，提升行政效率，本所網站亦設有超連結。 2.設有長照專員專門辦公室，專人專辦業務窗口，便利民眾電話查詢申請案件之辦理進度。 	各組室
	(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	<ol style="list-style-type: none"> 1.透過本市社區健康營造點志工，推動癌症、菸害防制、流感及腸病毒宣導。 	各組室

	工作要項	工作重點	承辦單位
六、掌握社經發展趨勢，專案規	實解決服務或公共問題。	<p>2.整合醫療資源，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.透過社區志工在地化之優勢，深耕社區，辦理志工招募，培育社區種子講師，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>4.強化本所數位資源(官網、臉書)之推廣運用，向民眾宣導防疫事項、衛教訊息，以及社篩活動場次等，與民眾進行數位式互動，以提供服務資訊予民眾知悉。</p> <p>5.以 LED 電子看板，向民眾宣導防疫衛教訊息，另可設定發布時間或是循環頻率，令訊息可於設定之時間週期內自動發布，以達不限時地宣導之效。例如，每年施打流感疫苗之期程，或是於寒流來時提醒民眾注意保暖。</p> <p>6.向民眾推廣「健保快易通 APP」功能，俾令民眾利用該 APP 之整合服務，了解個人就醫、用藥、醫療據點等服務訊息，以及購買防疫口罩之據點存貨量查詢，以提高服務便利性。</p> <p>7.強化本所官網熱門主題之完整性，提供 QR Code 連結，</p>	

工作要項		工作重點	承辦單位
劃前瞻 服務		以期提供民眾完善之保健資訊。	
	(四)權衡服務措施之必要性，及投入成本與產出效益間之合理性，重視服務的制度化及持續性。	1.透過整合資源規劃辦理跨機關的宣導活動，產出加值的服務效果。 2.提供持續性服務，建立民眾對服務內容的信任度與滿意度。 3.於會議中適時公開宣達獎勵優良之服務績效，以提升內部工作士氣。	各組室

伍、推動及管考：

一、研提計畫

本所於本年度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、平時查核

本所自行管理考核，隨時檢討改進服務品質。

三、年度查核管考

本所擬於114年1月，提出提升服務工作成果報告，彙送局備查。

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。