

高雄市茄萣區衛生所 110 年提升服務工作計畫

壹、依據：

高雄市政府衛生局 110 年 2 月 25 日高市衛企字第 11031681600 號函頒提升服務執行計畫辦理。

貳、計畫目標：

- 一、持續提升本所整體為民服務品質。
- 二、將本所業務與為民服務要項結合，辦理醫療及護理業務並提升民眾滿意度。
- 三、整合所內同仁、志工等人力資源，推廣多方位的服務功能，實現服務民眾的最高價值。

參、實施對象：本所所屬同仁。

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。	3 月 10 日前完成本所 110 年提升服務工作計畫之訂定函送局備查，並公佈於本所網站。	總務室
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異性	(一)建立與民眾相關業務或申辦案件標準作業流程，維持服務措施處理一致性；確保資訊提供、問題回應正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。	1. 建立標準作業規範，於本所網站申辦服務專區及為民服務白皮書，明確訂定申辦業務作業程序。 2. 強化服務人員回應民眾詢問的「回應品質」及「正確率」，以達到民眾「一次性申辦」業務的目標。	總務室
	(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。	於本所網站申辦服務專區及為民服務白皮書，明確訂定申辦業務作業程序，簡易流程圖讓民眾對各項服務資訊一目瞭然。	總務室

工作要項	工作重點	承辦單位	
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異性	(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。	每日排定工作人員服務台值勤提供業務諮詢，並強化臨櫃人員服務禮儀與電話禮貌。	總務室
	(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。	有鑑於各機關業務相似，作業流程卻各有特色。鼓勵同仁與他機關業務承辦人交流，截長補短，提升服務品質。	總務室
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。	1. 主動與社區或地方性廟宇接洽，協助宣導衛生業務的促進與防治。 2. 廣納志工參與協助本所活動，透過人際關係與互動的連結，更進一步了解民眾需求。	第一、二組
	(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. 本所設置意見箱，供民眾至本所看診時，直接反應需求。 2. 本所網站設置意見橋，由資訊人員定時收信，並轉寄給業務承辦人即時回應。	總務室
	(三)依據業務服務特性辦理專案滿意度調查，瞭解民眾對服務的看法，並據以檢討改善既有措施。	於本所網站設立滿意度調查機制，提供民眾表達意見的管道，並適時地根據民眾的需求檢討各業務的流程與作法。	總務室
	(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	透過意見箱、臉書與本所網站所長信箱等機制，建立本所與民眾溝通的橋樑，並適時給予妥切的答覆。	總務室 第一、二組

工作要項	工作重點	承辦單位
<p>三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度</p>	<p>(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>	<p>設置業務申辦服務單一窗口，以內部作業簡化傳遞或補件，減少民眾來回奔波。</p>
	<p>(二)衡酌實際需求，開發線上申辦服務，增加民眾使用意願。</p>	<p>於本所網站(頁)公開申辦業務查詢服務(含申辦項目、辦理程序、應具要件、聯繫窗口及處理期限等資訊)，並提供相關表格供民眾隨時參考下載。</p>
	<p>(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>	<p>結合本區各機關、各公會、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>(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>透過大眾傳播媒體了解時事，定期分析討論近期衛生保健相關議題，綜合檢討並研提改進建議，提供業務改進參考。</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。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 營造友善節能洽公環境，提供「核心設施」(含法定設施)服務櫃台、無障礙設施(斜坡道、身心障礙專用盥洗室等)。 2. 大門出入口主要通道提供無障礙設計。另備有輪椅供行動不便民眾使用、或申請不定期借用。 3. 戶外愛心鈴設施。 4. 提供民眾老花眼鏡使用

工作要項	工作重點	承辦單位	
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。	5. 本所網站通過無障礙網頁 A 級認證。	總務室 第一、二組
	(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。	透過訪視，深入偏遠或交通不便之處探視民眾是否按時服藥，並適時了解其健康狀況及生活環境，盡可能提供必要的協助。	第一、二組
	(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. 提供電腦借用服務，提供弱勢民眾作線上申辦、報名考試等公務用途。 2. 提供 wi-fi，讓民眾隨時可使用網路，方便其前來問診及洽公時隨時上網查詢相關服務及搜尋各類資訊，並可透過線上 APP 即時對外聯繫進行補件。	總務室
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。	建置跨機關資訊整合平台，設置單一主題專區，方便民眾利用行動載具，查詢或集中主題資訊。	總務室
	(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。	將各類服務項目連結至高雄市府「APPs」或「貼心 e 服務」或「資料開放平台」或「高雄即時通」或 Facebook 等相關網站，方便民眾下載使用。	總務室
	(三)檢討機關內部作業，減省不必要的審核及行政作業，聚焦	1. 檢討各類作業流程之妥適性，並予以適切的修正。	總務室 第一、二組

工作要項		工作重點	承辦單位
五、開放政府透明治理，優化機關管理創新	核心業務，推動服務創新。	2. 運用相關資源，成立機關內或機關外之業務推動小組，擴大行政效能。	總務室 第一、二組
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。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。	鼓勵同仁提出內部創新提案相關建議，共同激盪創新想法，不斷修正改進，以期落實每年度創新之服務。透過手機 APP、臉書等工具直接將訊息傳達至各民眾的頁面，節省民眾主動接收訊息的成本，簡化洽詢流程，讓服務措施更快進行。	總務室 第一、二組
	(二)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。	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。	第一、二組
	(三)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。	1. 設置業務申辦服務單一窗口，以內部作業簡化傳遞或補件，減少民眾來回奔波，付出不必要的成本。 2. 提供午間服務不打烊，提供中午有需求民眾服務申辦櫃檯，讓民眾隨時可以洽詢衛生保健相關業務。	總務室 第一、二組

伍、推動及管考：

一、研提計畫

本所於本年度 3 月 10 日前提出提升服務工作計畫。

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

本所擬於次年 1 月提出提升服務成果報告，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。