

高雄市旗山區衛生所 105 年提升服務品質工作計畫

105 年 3 月 17 日訂定

壹、計畫依據

高雄市政府衛生局 105 年 3 月 4 日高市衛企字第 10530446100 號之「高雄市政府衛生局 105 年度提升服務品質執行計畫」辦理。

貳、計畫目標

- 一、持續推動為民服務，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

執行要項		執行重點
一、提升服務品質，深化服務績效	(一)訂定機關年度提升服務品質執行計畫，具體規劃為民服務工作。	1. 訂定提升服務品質工作計畫，並公布於本所網站(頁)或服務場所。 2. 成立「為民服務推動小組」，由所長任召集人指揮提升為民服務計畫之執行。 3. 由本計畫主辦人任執行秘書，負責規劃本所提升為民服務計畫及 辦理相關行政作業。 4. 「為民服務推動小組」委員由第一、二組組長擔任，並薦派各組 1 人及資訊人員為幹事協助推動為民服務相關事宜及審查執行成果。
	(二)考量民眾洽公之便	建置友善洽公環境

	<p>利性及實用性，合宜改造服務場所，合理充實更新服務設施。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設置志工導引、專人業務簡說、電話轉接之多功能服務台。 2. 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，定期檢測維護，提供舒適安全的洽公環境。 3. 設置服務項目標示、方向引導等告牌服務，讓洽公民眾方便辨識。 4. 各業務承辦單位或機關網頁，可提供各種申辦書表、填寫範例、申辦須知、辦理時間、申請書表下載等服務，加強民眾網路應用服務，增加便捷的電子化服務管道。 5. 進行環境美（綠）化，規劃洽公停車，提供洽公民眾舒適整潔安全、具特色的洽公場所。 6. 定期檢查改善設施設備：每年辦理洽公環境設施、設備定期檢查，並完成使用者滿意度調查，適時更新改善。 <p>建置便民服務管道</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 提供各項健康促進、疾病防治等之衛教宣導單張、宣導短片，結合相關社區資源適時宣導。 2. 參與結合企業或機關、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、講座等活動。 3. 設置雙語網頁，豐富各項資訊內容，提供無障礙網站溝通環境，便利民眾資料傳輸。 <p>提供免費網路服務</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 2. 建構 fb 社群網頁，並裝置無線分享器提供免費
--	------------------------------------	--

		<p>上網服務，讓民眾在家或到所洽公，均可便利下載相關知識。</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. 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(FAQ)、最新活動簡訊等網頁訊息，方便民眾快速查詢，瀏覽網站相關資訊。 4. 隨時確認更新機關網站資訊內容，加強跨機關資訊平台的連結，提升政府資訊流通共享。 <p>建置安全之洽公環境與設備</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 提供 AED 自動電擊心臟去顫器俾利緊急救護。 2. 定期檢查各類硬體設施（如飲水機、電梯、座椅、盥洗室等），確保設施品質。 3. 辦理使用者滿意度調查，並適時更新改善各類硬體設施。
	<p>(三) 建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象，主動協助民眾申辦、導引服務，並提供業務諮詢。</p>	<p>提升服務知能</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 加強本所業務承辦人員與志工服務人員對各項申辦案件的熟稔度及主動性，便利快速民眾諮詢。 2. 設置全功能服務台，受理民眾諮詢、解釋疑義及引導各專業業務服務，提升服務品質。 3. 辦理各類專業知能或為民服務教育訓練，提升服務人員的專業能力，培養服務親切主動性。 <p>業務申辦/諮詢系統化管理</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 網站設置電子參與，如所長信箱、聯絡我們、意見信箱，提供民眾網路參與服務建言、意見反映的便捷性。 2. 指派專人維護管理本所意見信箱工作，落實民眾意見反映後續追蹤處理，有效處理及回應民眾意見。

		3. 辦理服務滿意度調查、電話服務品質及禮貌教育訓練及接受衛生局測試結果，對服務滿意度之趨勢進行分析，並提出改善措施。
	(四) 善用傳播媒體及公聽會、說明會、村里民大會等公眾場合，針對服務對象及業務特性擬定行銷策略，宣導政府施政措施及執行成效。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 主動連結網絡服務，宣導各項公共衛生業務的促進與防治。 2. 結合本區各行政機關、里辦公處、社區協會與志工、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。
	(五) 聯合企業、社會團體辦理或主動參與各項公益事務，擴散政府服務訊息及功能。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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、行政機關、學校等場合活動，推行健康促進服務。 2. 建構 fb 社交網頁行銷與傳遞衛生服務資訊，方便民眾獲取資訊。 3. 運用文宣、媒體、網路等各種管道，宣導各項衛生服務措施，提升民眾對衛生保健的重視及覺知。
	(六) 積極推展機關服務作為，爭取民眾之認同及獎項殊榮之肯定。	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。
二、便捷服務程序，確保流程透明	(一) 設置全功能櫃台，提供單一窗口服務，促進機關內部橫向連繫，加強櫃台人員處理各項申辦案件知能，均衡各櫃台承辦業務，縮短民眾等候時間。	流程改造.簡政便民 <ol style="list-style-type: none"> 1. 設置全功能服務台，提供專人解說與引導專責業務之完善服務，迅速完成民眾申辦案件流程。 2. 各業務窗口或機關網頁，提供各種申辦書表、填寫範例、申辦須知、辦理時間、申請書表下載等服務，強化民眾網路應用服務，增加便捷的電子化服務管道。 3. 設置民眾休憩區，並結合友善志工之引導、明顯標示，清楚規劃服務動線，提升洽公民眾便

		<p>利性。</p> <p>4. 辦理人員業務專業訓練，強化各項申辦案件處理知能。</p> <p>5. 建立申辦服務標準作業規範，於網站專區明確訂定申辦業務作業程序，提供民眾先行完成前置作業，避免民眾舟車勞頓往返奔波。</p> <p>服務台功能化</p> <p>1. 設置申辦案件多功能服務櫃檯，提供相關申辦諮詢與引導至承辦單位，簡化便利收件、繳費、取件等流程。</p> <p>2. 續設中午服務不打烊服務之申辦櫃台，提供民眾現場及電話諮詢服務。</p> <p>服務尖峰人潮疏散機制</p> <p>1. 制訂各類申辦案件標準流程，掌控案件辦理速度，確保民眾申辦權益。</p> <p>2. 設置中午服務不打烊服務之申辦櫃台、網路申辦案件，縮短申辦作業時間。</p>
	<p>(二)澈底診斷簡化作業流程、辦理時限、申請書表等，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。</p>	<p>1. 訂立各類業務標準作業程序，登載機關服務場所或網站，提供民眾申辦時參閱。</p> <p>2. 推廣業務線上申辦服務，提升便民及減紙節能之效能。</p> <p>3. 採走動式服務或特殊服務方式(如社區設站癌症篩檢、老人流感、成人健康檢查等保健服務)，簡化申辦與服務流程。</p>
	<p>(三)檢討申辦案件應附繳書證謄本之必要性，並予以減量；配合推動電子謄本政策，提高申辦案件相關資料查驗使</p>	<p>1. 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。</p> <p>2. 運用跨機關電子閘門或跨機關共用資訊平台進行查證，減少跨機關會辦，或民眾檢附文件的必要性。</p>

	用電子謄本認證之比例。	
	(四)公開各項服務標準作業程序資訊。在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，各機關應建立申辦或申請案件公開查詢機制，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訂立各類業務之標準作業程序，登載於機關服務場所或網站，提供民眾申辦參閱。 2. 設置專人專案辦理各類業務，對逾期或特殊案件主動以電話或電子郵件通知民眾，方便民眾了解案件內容。 3. 建立各相關業務專責人員稽催控管各類案件辦理進度，讓民眾於期限了解案件辦理結果。 4. 透過所長信箱或公開各業務洽公電話，民眾可於上班日，便利民眾使用電話、電子通訊等工具，洽問查詢案件辦理情形。 5. 推動業務服務線上申辦，提供民眾多元之申請管道。
三、探查民意趨勢，建立顧客關係	(一)建立民眾抱怨處理機制，提供即時、有效之處理方式，減少處理時間成本，降低顧客抱怨頻率。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依據「人民陳情(諮詢、申訴)案件處理標準作業流程」、「人民陳情-市長信箱第二次陳情案標準作業流程」，提供服務人員依循辦理。 2. 設置專人管考人民陳情案件辦理進度，嚴謹管控辦理時效。 3. 彙集人民陳情案件常見錯誤態樣，制定「人民陳情案件錯誤態樣分析及處理方法」，提供內部檢討改進。
	(二)廣開民眾建言管道，鼓勵民眾提供建言；重視民眾興革建議及陳情案件，確實依據有關規定，審慎、迅速、正確地處理問題。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建置所長信箱、申訴信箱、網站之意見信箱、專線電話、臨櫃受理等申訴檢舉建言及諮詢之多元管道。 2. 設置專案專人辦理制度及管考程序，依限回覆民眾案件辦理查察結果。 3. 適時對機關人員辦理「人民陳情案件之處理流程」教育訓練，提升機關內部處理品質。

	(三)建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制及標準作業程序，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依據「高雄市政府衛生局暨所屬機關新聞處理注意事項」，掌握正確、即時資訊，迅速研析並適時發布新聞稿，滿足民眾知的權利。 2. 設置相關回應機制，對民眾意見、抱怨及新聞輿情，採隨到隨辦制度，妥善掌握回應時效。
	(四)有系統地建立「常見問題集」(FAQ)管理機制，轉換民眾意見成為服務政策或措施；或透過民眾需求調查規劃服務政策或措施。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 彙集整理民眾經常詢問的案件，撰編為「常見問題集」(FAQ)，併置於機關網站供民眾參閱。 2. 定期分析統計機關陳情案件，綜合檢討併研提改進建議，提供業務改進參考。
	(五)定期辦理民眾意見調查，分析調查結果，改進服務缺失；強化問卷內容及測量方式之設計及評價結果分析；研析滿意度趨勢，並與同性質機關進行比較，供改進服務之參考。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 重視各類問卷信效度檢測，提升問卷分析結果的參考價值性。 2. 分析服務業務民眾滿意度調查，瞭解民眾對機關及各項服務措施的感受，並分析結果與趨勢，於適切會議或機關網站，提出檢討及改善服務措施，提升服務品質。
四、豐富服務資訊，促進網路溝通	(一)主動規劃公開機關基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施及預決算情形等重要資訊。提供之資訊內容需正確連結並即時更新。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依「政府資訊公開法」相關規定，機關網站張貼之可編輯文件皆使用 ODF 格式，非可編輯者，則採用 PDF 文書格式。 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主動併不定期公開於機關網頁。 3. 設置專人專責檢視機關網站資訊正確性，併請業務單位隨時維護網站資料，避免資訊錯誤、過期或超連結無效的情形產生。。 4. 建置機關無障礙網站，適時取得機關認證標

		章。
	(二)機關網站或網頁設計應符合國際評比。網站(頁)資訊檢索應規劃提供多樣性檢索方式；並遵循相關規範標示電子資料，提供分類檢索服務。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 強化機關網站規劃設置，發展行動化服務。 2. 提供機關網站資訊分類檢索服務，將資料以開放格式供民眾應用。
	(三)規劃建置多元化電子參與管道，如意見留言板、線上論壇、網路投票、網路民調等，簡化相關互動及操作方式，以提供民眾友善網路溝通環境。	建置所長信箱、意見信箱、Facebook、網路投票、滿意度調查等資訊，提供民眾服務建言的管道及友善網路溝通環境。
	(四)賡續推動網站(線上)申辦業務及服務項目，提供完整申辦資訊及安全申辦認證，並規劃新增申辦項目，提高線上申辦使用率。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 推動各類業務線上申請，提供民眾多元申辦之管道。 2. 機關申辦表單主動登錄至政府入口網與本所網站，提供民眾使用。
	(五)鼓勵建置跨機關資訊整合平台，提升政府資訊資源共享及使用效率。	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。
五、創新服務方式，整合服務資源	(一)強調主動檢討，發掘服務遞送過程及提供方式之問題，運用法令與流程檢討再造、民間	<ol style="list-style-type: none"> 1. 制訂內部創新提案機制，鼓勵落實創新服務。 2. 推動各類業務網路線上申辦管道，提供民眾便利服務。 3. 運用網路宣傳及報名方式，提升各類健康促進

	<p>資源引進、資訊科技應用等有效率的工具，規劃創新性、整合性的措施以解決服務問題。</p>	<p>活動的曝光度，及民眾參與的便利性。</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. 建置所長信箱、Facebook. .等資訊服務，提供民眾建言的多元網路管道。 5. 培育各業務之志工服務，或與社區、民間團體建立良好夥伴關係，齊同推動健康促進服務。
	<p>(二)檢討現有為民服務工作廣度、深度，並主動協調整合性質重複或相關聯服務工作，針對民眾需求，重新規劃設計有創意之增值服務。</p>	<p>創新增值服務的提升策略</p> <p>辦理員工座談會，鼓勵員工踴躍提供創意服務建議，提升服務品質。</p> <p>推廣政府服務流程之策略</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 設置全功能服務台、臨櫃及線上受理民眾諮詢、解釋疑義，實施臨櫃申辦案件代收、代填書表等服務。 2. 網站設置電子參與，如網站意見信箱、電子信箱，提供民眾網路參與市政建言或接受民眾反映意見，併適時給予回復。 3. 推動業務服務線上申辦，提供民眾多元申請管道，免除路途奔波。
	<p>(三)著眼於服務產出之目的與結果，力求有價值之創新服務型態與方式多元化，以較少的成本得到更好的服務品質，體現社會正義或公共價值。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 整合資源，規劃結合轄區機關的宣導活動，產出加值的服務效能。 3. 辦理服務人員標竿學習或利用專案計畫分析執行效益，以降低人力、物力、時間等服務成本。 4. 適時於會議、機關網站公開宣達獎勵優良之服務績效，提升內部工作士氣。 5. 規劃業務活動或製定服務策略前，多方蒐集資料，審慎評估服務人數的多寡、受益程度以及成本的合理。

<p>(四)鼓勵機關勇於突破現行機關（單位）間之隔閡，從政府服務資源整合及共享角度出發，規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 檢討各類作業流程之妥適性，並予以適切的修正。 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。 3. 參加跨機關會議，強化機關間溝通聯繫效益。
---	--

伍、考核與獎勵

- 一、依據「高雄市政府 105 年度提升服務品質實施計畫」及「高雄市政府衛生局 105 年度提升服務品質執行計畫」，研擬本所 105 年提升為民服務品質工作計畫。
- 二、本所 105 年提升為民服務品質工作計畫，於 3 月 18 日前完成報送，俟本市府審定後，主動將該計畫公開於機關網站或服務場所。
- 三、配合「政府服務品質獎實施計畫」、「高雄市政府 105 年度提升服務品質實施計畫」，積極參加專案計畫推薦參獎作業。
- 四、依本市府訂定之「政府服務品質獎」敘獎原則，辦理相關人員敘獎事宜。