

高雄市旗山區衛生所 113 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」及「高雄市政府衛生局提升服務執行計畫」辦理。

貳、計畫目標

本所為落實為民服務工作，爰提出本工作計畫，以提升為民服務績效，期以優質服務品質，滿足民眾需求。

參、實施對象

高雄市旗山區衛生所全體員工。

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，並公布於機關網站。	研考

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>(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。</p>	<p>1、服務即時一致性並檢討流程</p> <p>(1)滾動式檢討各項流程，以提升作業順暢。</p> <p>(2)執行衛生局訂立各業務標準作業程序，如醫事人員換照、藥商診所設立、加水站申請等。</p> <p>2、提升服務人員專業能力</p> <p>(1)參與衛生局辦理各類專業訓練，提升同仁專業知能，強化服務深度</p> <p>(2)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，適時回應民眾需求。</p>
<p>一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化</p>	<p>(二)提供民眾讀、易懂、易用的服務申辦資訊及進度查詢管道，提升服務流程透度。</p>	<p>1、服務資訊公開透明</p> <p>(1)訂定各類業務之作業程序，張貼於網站，供民眾參考。</p> <p>(2)機關網站提供業務專線，供民眾線上諮詢</p> <p>(3)機關網站提供問與答，供申辦民眾參閱。</p> <p>2、申辦案件多元查詢管道</p> <p>(1)臨櫃、電話均可詢問案件辦理進度。</p>

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>(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。</p> <p>(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。</p>	<p>1、建置友善洽公環境</p> <p>(1)各項標示放大且明顯，例如：哺乳室、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。</p> <p>(2)所內大廳設置值班人員或志工引導、書寫，備有放大鏡、老花眼鏡等多功能友善服務台。</p> <p>2、注重服務禮貌 依據「高雄市政府衛生局電話禮貌測試計畫」持續宣導同仁務必重視電話禮貌。</p> <p>3、進行環境美化（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。</p> <p>4、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。</p> <p>5、中午不打烊，受理民眾申辦暨諮詢服務，每日皆</p> <p>總務業務承辦人 資訊業務承辦人 全體同仁</p> <p>總務業務承辦人 資訊業務承辦人 全體同仁</p>

工作要項	工作重點	業務單位
<p>(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 。</p>	<p>1. 提供免費資訊服 務 (1)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。 (2)維持通暢的網 路服務流量與 速度。 2. 鼓勵創新研究 鼓勵本所同仁積 極提案及執行相 關業務，朝便民 方向，思考業務 流程簡化，以提 高工作績效。</p>	<p>全體同仁</p>

工作要項	工作重點	業務單位
<p>二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求</p>	<p>(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。</p>	<p>1. 民眾參與多元管道化</p> <p>(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。</p> <p>(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，並於會議提出檢討及改善服務措施，提升服務品質。</p> <p>2. 善用群眾外擴健康資訊</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(3)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、</p>
<p>二、重視全程意</p>	<p>(一)納入民眾參與</p>	<p>全體同仁</p>

工作要項	工作重點	業務單位
<p>(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>	<p>1. 民眾需求回應機制</p> <p>(1)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。</p> <p>(2)彙集整理民眾經常詢問的案件，撰編為「常見問題集」，置於機關網站供民眾參閱。</p> <p>2. 重視民眾的聲音</p> <p>(1)設置專人管考人民陳情案件辦理進度，依限回覆民眾案件辦理結果，嚴謹管控辦理時效。</p> <p>(2)彙集人民陳情案件常見態樣，於會議提出討論改進。</p> <p>(3)對民眾陳情意見回應，掌握回應時效。</p>	全體同仁
<p>(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。</p>	<p>1. 辦理各項活動附加進行滿意度調查，藉由民眾反映之問題以作改善參考。</p> <p>2. 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。</p>	全體同仁

工作要項	工作重點	業務單位
<p>二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求</p>	<p>(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。</p>	<p>1. 強化機關陳情管道，經由線上即時服務系統有效處理民眾陳情、反映衛生問題或提供衛生建言，並完備民眾意見處理追蹤機制。</p> <p>2. 設置專人管考人民陳情案件辦理進度，依限回覆民眾案件辦理結果，嚴謹管控辦理時效。</p>

工作要項	工作重點	業務單位
<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>1. 以民眾服務需求建置臨櫃申辦業務服務。醫政、藥政、食品等業務為單一窗口作業，迅速完成民眾申辦案件流程，以減少民眾奔波之苦。</p> <p>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。</p> <p>全體同仁</p>

工作要項	工作重點	業務單位
<p>三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度</p>	<p>(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>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依據「政府資訊公開法」主動公開最新資訊於機關網頁。 2. 設置各類衛生專區，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。 2. 主動連結網絡服務，宣導各項公共衛生業務的促進與防治。 3. 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。 4. 輔導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。

工作要項	工作重點	業務單位
<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>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建置跨機關資訊整合平台，設置單一主題專區，方便民眾查詢或集中主題資訊。 2. 聯絡社區活動中心或其他關懷據點，提供每年健康篩檢活動，並結合社區資源，共同討論設計適宜之健康適能活動。 3. 推廣在地化健康服務網，結合商家、社區活動中心機關、學校等場合活動，推行健康促進服務。 	全體同仁
<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>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 運用網站建置所長信箱、社團等多元管道，供民眾提供行政革新、行政建言。 2. 整合醫療與長照資源，提升及優化服務效能。 	資訊業務承辦人 全體同仁

工作要項	工作重點	業務單位
<p>四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用（服務零落差）</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，降低其取得服務的成本。</p>	<p>1. 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。</p> <p>2. 對長者、婦女及學生等不同族群特性設計衛生安全宣導主題與方式。</p> <p>3. 推動醫療不足及偏遠地區之鄰里辦理癌症篩檢設站服務。</p> <p>4. 提供民眾預約服務，提供民眾便利、彈性服務。</p> <p>5. 設置通譯員對新住民提供預防注射及婦幼衛生相關知識。</p> <p>整合性篩檢 承辦人 全體同仁</p>

工作要項	工作重點	業務單位
<p>四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用 (服務零落差)</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>全體同仁</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 長期照顧專員進駐本所，就近提供民眾長照服務。 3. 提供相關文宣品並參與(如:區公所、學校、活動中心等單位)辦理之活動或運用多元化跨機關(如:有線電視台或廟宇之跑馬燈、網站)等傳播方式，進行有關衛生教育宣導。 4. 結合社區活動據點，制做紅布條懸掛，協助服務訊息擴散。提升民眾對衛生保健的重視及覺知。
	<p>(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。</p>	<p>食品衛生承辦人 全體同仁</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 協助獨居或雙老長者居家量測血壓，必要時協助緊急就醫。 2. 推動偏遠或交通不便地區，就近申辦食品業者登錄及加水站申請服務。 3. 本所網站提供民眾不限場域、時間查詢服務。

工作要項	工作重點	業務單位
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. 依據「政府資訊公開法」主動公開相關資訊於機關網頁。 2. 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，避免資訊錯誤、過期或超連結無效的情形產生。 3. 網站資訊完全開放，並附有各種開放格式。
	(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. 網站設置電子參與，如所長信箱、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. 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推廣活動、文宣發放、講座等多元管道活動，廣邀民眾面對面參與。

工作要項	工作重點	業務單位	
	(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. 落實分層負責，檢討及簡化各項相關行政作業。 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，便捷快速解決相關問題。 3. 推動電子化線上簽核作業，力行減章、減紙、與便民服務。 	全體同仁
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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 整合性篩檢、菸害防制、母乳哺育支持等活動計畫。 2. 監錄有關違規食品廣告、化妝品、藥物等內容，為民眾健康把關。 3. 輔導餐飲業者申請優良餐飲業者分級暨食品業者衛生自主管理標章認證，以減少食安問題或食物中毒等案件。 4. 多元管道蒐集民眾意見，不定期分析統計反應之問題，作為制訂服務計畫參考。 	整合篩檢承辦人 菸害防制承辦人 母乳哺育承辦人 食品衛生承辦人 全體同仁

工作要項	工作重點	業務單位
(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. 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、口腔黏膜檢查之便利、彈性服務。 2. 宣導民眾使用資訊即時通 APP、便利民眾線上查詢或電話洽問相關訊息。 	整合篩檢 承辦人 全體同仁
(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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 辦理志工招募，透過志工協力，推動健康生活推廣站、癌症及菸害防制宣導。 2. 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。 	志工管理 承辦人 全體同仁
(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。	<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. 規劃業務活動或制訂服務策略前，多方蒐集資料，審慎評估服務人數的多寡及效益程度。 	全體同仁

伍、推動及管考

一、研提計畫

本機關於 113 年 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

本所平時依權責自行管理考核，隨時檢討改進服務品質。

三、年度查核

本所於 114 年 1 月依權責提出提升服務成果報告(市府規範格式)，彙

送高雄市政府衛生局備查。

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。