

## 高雄市橋頭區衛生所提升服務工作計畫

### 壹、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、落實提升服務精神，發展適性服務。
- 二、重視民意回饋及參與，提供有感的優質服務。

參、實施對象：本所第一組、第二組及總務等單位全體同仁。

### 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。	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。	為民服務承辦人員 兼資訊管理員
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。	<b>服務及時一致性</b> 建立各項申辦案件標準作業流程，並公布於本所網站便民服務表單下載專區。	全體同仁
		<b>提升服務人員專業能力</b> 1. 注重服務人員專業積極薦送同仁參加公務人力發展中心各項相關專業知能課程，以強化本所同仁專業知能。	兼人事管理員
		2. 對於民眾臨櫃或電話諮詢，一次完整告知精確服務。	全體同仁
		<b>檢討流程與作業方式</b> 檢查、盤點、檢討各項作業流程及申請表單	全體同仁

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	(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。	<b>申辦服務資訊公開透明</b>	全體同仁
		1. 於本所網站主動公開服務相關資訊，如服務項目、申辦流程、應備表件、聯繫窗口及辦理期限等。	
		2. 彙集整理民眾經常詢問的預問題，撰編「常見問題集」(FAQ) 併建置於機關網站，供民眾參閱。	
		3. 申辦案件多元查詢管道可以藉由電話、臨櫃、電子郵件、網路等方式；或以公文通知民眾案件辦理結果。	
		<b>服務即時、一致性</b>	全體同仁
		1. 民眾申辦案件訂定辦理期限，逾限案件應主動告知申請人，逾期原因、辦理現況、預計完成時間。	
		2. 提供醫事人員執(歇)業務申辦資訊，方便民眾進入網站查詢。	醫政承辦
		3. 提供民眾長期照顧申請資訊，方便民眾進入網站查詢。	長照專員

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。	4. 提供老人假牙申請資訊，方便民眾進入網站。	老人假牙承辦
		<b>建置合宜的服務環境</b>	總務室
		1. 規劃節能綠化的洽公環境。	
		2. 於明顯處(1樓)設立告示牌，引導民眾至正確櫃台完成申辦程序。	總務室
		3. 申辦業務單位於單位前有設置告示牌俾利民眾辦理申辦業務。	總務室 全體同仁
		4. 主動詢問臨櫃民眾提供諮詢服務，協助備齊所需證件，並引導至正確櫃台。	全體同仁
		5. 辦公空間及人員識別證皆有雙語標示，便利外國人士洽公辨識。	總務室
		6. 定期檢視及維護各類設施，以確保安全及使用。	總務室
		<b>建置網站使用便利性</b>	兼資訊管理員
1. 機關網站以使用者為導向設計。			
2. 版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。	兼資訊管理員		

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。	3. 提供多元及便利的資訊檢索服務。	兼資訊管理員
		4. 網站網頁應以中、英文或多語呈現，並確保網站內容的正確性及有效連結。	兼資訊管理員
		5. 通過無障礙網站標章認證。	兼資訊管理員
		6. 匯集相關服務於熱門主題網站，提高使用便捷性。目前提供登革熱防治專區、食品業者登錄平台等網站。	兼資訊管理員
		7. 維持通暢的網路服務流量與速度。	兼資訊管理員
		8. 單位或專題網站對外宣傳行銷時，提供相關連結，方便民眾點選進入網站。	兼資訊管理員
		<b>提升服務人員專業能力及行為友善性</b> 1. 注重服務人員專業能熟悉服務流程、法規及服務工具，薦送同仁參加公務人力發展中心各項相關專業知能課程，以強化本所同仁專業知能。	兼人事管理員

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。	2. 依據「高雄市政府衛生局 112 年電話禮貌測試計畫」接受衛生局電話禮貌測試，並依測試結果據以改善，推展電話服務禮貌工作。	全體同仁
		3. 提供精準服務，對於民眾臨櫃或電話諮詢能正確、迅速一次完成，避免重複洽詢申辦。	全體同仁
		4. 服務台設置衛生保健志工提供民眾臨櫃洽公諮詢及主動引導服務。	全體同仁
	(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。	<b>鼓勵創新研究</b> 鼓勵同仁創新作為，因應業務屬性積極推動社會關懷服務。	全體同仁
		<b>推動標竿學習</b> 透過實地參訪觀摩或網路學習，參考績優機關為民服務作法。	全體同仁

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	(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。	<b>提供多元公民參與管道</b>	全體同仁
		1. 大廳建置留言信箱、機關網站建置市民留言板、所長信箱等服務，提供民眾參與公共事務機會。	
		2. 參酌人民陳情案件、民眾建言，以改進衛生服務方針。	全體同仁
		3. 設置雙語網頁，提供無障礙溝通環境，以傳達網路資訊。	兼資訊管理員
		<b>善用異業結盟</b> 協同民間團體或透過公私立協力、異業結盟等方式，共創有感的公共事務。	全體同仁
	(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。	<b>蒐集民眾對服務的需求或建議</b>	兼資訊管理員
1. 蒐集民眾經常詢問的案件，整理後回饋轉化為「常見問題集」(Q&A、FAQ)置於機關網站供民眾查閱。			
	2. 善用各類意見調查工具。	全體同仁	

工作要項	工作重點	承辦單位	
<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>3. 服務數據分析 陳情案件服務分析與回饋，據以創新改善服務。</p>	<p>全體同仁</p>	
	<p>(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。</p>	<p>1. 健康促進活動滿意度調查。</p>	<p>一組</p>
		<p>2. 心理諮商滿意度調查。</p>	<p>一組</p>
		<p>3. 提供老人免費裝假牙申請裝置滿意度調查。</p>	<p>老人假牙承辦</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><b>輿情蒐集與回應</b> 強化機關陳情管道，線上即時陳情服務系統有效處理民眾陳情、抱怨問題。</p>	<p>全體同仁</p>
		<p><b>建立輿情回應機制</b> 1. 對民眾陳情意見回應，建置所長信箱、電話及臨櫃等多元建言管道，傾聽民眾意見積極回應。</p>	<p>全體同仁</p>
		<p>2. 制定本局發布新聞稿標準作業流程，並定期進行改善及修正，以利即時針對輿情發布新聞稿對外回應。</p>	

工作要項	工作重點	承辦單位	
三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	<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><b>單一窗口整合服務</b> 以民眾服務需求建置臨櫃申辦業務服務。</p>	全體同仁
		<p><b>整合跨單位、跨機關服務流程</b> 本所網站建置跨機關網頁，方便民眾連結搜尋，共享資源。</p>	兼資訊管理員
	<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><b>配合衛生局線上申辦</b> 長期照顧「線上申請」民眾透過系統，聯繫長照服務。</p>	長照專員
	<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><b>政府資訊資源共用共享</b> 1. 衛福部「照顧服務管理資訊平台」跨平台系統運用強化跨平台通用服務。</p>	長照專員
		<p>2. 電子公文製作及表單網路服務平台及國檔局「離線版跨平台公文製作模組之運用。</p>	總務室
		<p><b>提升電子認證使用率，減除申辦案件需檢附之書表謄本</b> 1. 運用全國戶政系統。</p>	兼資訊管理員
		<p>2. 自然人憑證、工商憑證、健保卡辦理「非登不可」平台登錄。</p>	食品衛生承辦



工作要項		工作重點	承辦單位
三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	(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。	<b>優化服務</b>	全體同仁
		1. 運用本所優勢克服劣勢，考量任務、服務對象屬性、資源可運用程度後，達成服務目標。	
		2. 依據核心業務範疇內，設定服務目標，運用多元策略，提出更具特色、吸引力之服務措施。	全體同仁
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。	<b>提供分眾服務</b>	長照專員
		針對長照需求及醫療輔具申請之案件，提供單一窗口專責服務。	
		<b>在地化服務</b>	婦幼承辦
		1. 協助新住民懷孕婦女申請產前檢查補助。	
		2. 協助弱勢個案就醫補助申辦業務窗口，提供民眾就近申請服務。	醫政承辦

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。	3. 針對自殺、精神、災難及未成年懷孕者，提供可近性諮商服務，建置諮商服務據點。
		4. 提供偏遠或交通不便地區民眾食品業務諮詢，並提供食品業者登錄及加水站申辦事項。
		5. 關懷經濟弱勢及結核病易感族群，規劃社區設站提供胸部 X 光巡檢服務。
		6. 辦理兒童發展篩檢活動，及早發現社區疑似遲緩兒童。
		<b>專人全程服務</b> 1. 針對高齡者提供長者整合式評估量表、設計合宜的健康促進活動，及相關服務轉介。
		2. 流感疫苗接種期間，針對行動不便長者提供到宅接種服務。

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	(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。	<b>延伸服務據點</b>	全體同仁
		1. 結合在地醫療所、(藥局)、區里辦公室、政府機關(區公所、清潔隊)、學校(中、小學及高中)等場合活動，推行健康促進服務。	
		2. 提供偏遠或交通不便地區民眾食品業務諮詢，並提供食品業者登錄及加水站申辦事項。	食品衛生承辦
		<b>服務可近性</b>	全體同仁
	(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. 關注服務對象屬性、居住地區差異及數位落差情形，推動到點服務。	
		2. 設長期照顧專員進駐點於衛生所，就近提供民眾長照服務。	長照專員
		<b>提供行動網絡服務，考量遠距民眾需求，提供機關網站連結</b>	長照專員
		1. 宣導可透過手機或電腦線上申請長期照顧服務。	
		2. 提供偏遠或交通不便地區民眾食品業者登錄服務。	食品衛生承辦

工作要項	工作重點	承辦單位	
五、透明治理，優化機關管理創新	<p>(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>	<p><b>1. 開放政府、透明治理</b> 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 開放格式之文件。</p>	兼資訊管理員
		<p><b>2. 設置專人專責隨時維護網站資料有效性與正確性，避免資訊錯誤、過期或超連結無效。</b></p>	兼資訊管理員
	<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>	<p><b>強化政策溝通及對話交流</b> 1. 機關網站建置「所長信箱」及「信箱處理規範」之各項業務申訴、檢舉、意見及諮詢服務專線，廣納民眾意見。</p>	兼資訊管理員
		<p><b>2. 透過辦理各項業務活動及臉書專頁等，開放民眾參與議題討論。</b></p>	全體同仁
	<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>	<p><b>精實內部作業</b> 1. 明訂各業務承辦人執掌表，落實分層負責及職務代理人制度，推動創新服務。</p>	兼人事管理員

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		2. 依據高雄市政府衛生局內部控制監督作業規範辦理內部稽核。 3. 推動電子化線上簽核作業，力行減章、減紙與便民服務。	全體同仁會計
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。	<b>數位創新加值運用</b>	全體同仁
		1. 連結政府及民間巨量資料，公私協力解決民眾關切問題。 2. 民生攸關之政府申辦業務，推動整合跨機關業務流程，提供民眾線上便捷服務。	全體同仁
	(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。	<b>規劃社會關懷服務</b>	長照專員
		1. 宣導長照服務「出院返家、安心在家-長期照顧從高雄出發」。 2. 督導-社區老人關懷據點/C級長照巷弄站運作。	長照專員
(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。	<b>服務永續</b>	全體同仁	
		1. 服務措施能持續運作，並轉化為本機關或所屬機關例行性服務項目。	

工作要項		工作重點	承辦單位
		2. 服務措施可供其他機關標竿學習並具擴散效應。服務措施可供其他機關(標竿)學習並具推廣應用效應。	全體同仁

伍、推動及管考：

一、研提計畫

本所於112年3月6日前提出提升服務工作計畫、函請高雄市政府衛生局備查。

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113年1月30日前，依權責提出提升服務成果報告(市府規範格式)，彙送衛生局備查。

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。