

高雄市橋頭區衛生所 109 年提升服務工作計畫

壹、計畫依據

高雄市政府 109 年 1 月 10 日高市府研發字第 1093003500 號函頒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

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、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。

三、積極參與 109 年度衛生局「政府服務獎」評選參獎輔導小組會議，藉以提升服務品質，達自我躍升之效能。

參、實施對象：本所總務、一組及二組單位全體同仁。

肆、計畫內容：

工作要項		工作重點	承辦單位
訂定本所年度提升服務工作計畫	訂定本所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，並公佈於本所網站。	研考人員
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。	1. 服務及時一致性 訂定與民眾相關業務或申辦業務標準作業流程登載於本所網站提供民眾參閱。	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	(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。	2. 提升服務人員專業能力 (1)辦理或派員參與服務人員專業訓練，提升服務品質熟稔服務流程及相關法規。
		(2)對於民眾臨櫃或電話諮詢，一次完整告知精確服務。
		3. 檢討流程與作業方式 檢查、盤點、檢討各項作業流程及申請表單。
	(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. 服務資訊公開透明： (1)於本所網站提供最新消息、分眾導覽、門診資訊(醫療門診時間表)、醫療資訊(行政相驗注意事項、西藥、醫療器材、含藥化妝品許可證查詢、醫療機構查詢、醫事機構查詢)、志工園地(志工招募訊息)、便民服務(服務項目、檔案應用、表單下載、問卷調查、重大政策)、公開資訊、好站連結、搜尋服務、相關連結等民眾易讀、易懂、易用的服務申辦資訊。
		2. 提供申辦案件多元化查詢管道 (1)提供手機網頁服務，透過連結高雄市長期照顧中心網頁「線上申請」提出長照服務申請(https://1tc.kchb.gov.tw/)。

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。	(2)可電話或臨櫃電子郵件社群網站..等方式，洽詢服務人員詢問案件處理進度。	全體同仁	
	(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. 服務設施合宜程度	(1)提供節能綠化的洽公環境	全體同仁
		(2)於明顯處(1樓服務台處、各業務申辦科室)設立告示牌，引導民眾至正確櫃台完成申辦程序。	全體同仁	
		(3)本所涉及申辦業務單位於辦公室前有設置告示牌俾利民眾辦理申辦業務。	全體同仁	
		(4)辦公空間及人員識別證、名片皆有雙語標示，便利外國人士洽公辨識。	全體同仁	
		(5)定期環境檢視及維護各類設備設施，以確保安全及使用。	全體同仁	
		2. 網站使用便利性	(1)機關網站應以使用者為導向設計。	全體同仁
		(2)版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。	全體同仁	
		(3)提供多元及便利的資訊搜尋服務。	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	(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)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。	全體同仁
		(5)通過無障礙網站標章認證。	全體同仁
		(6)匯集相關服務於3熱門主題網站，提高使用便捷性。 衛生福利部疾病管制署網站 (https://www.cdc.gov.tw/) 新型冠狀病毒肺炎 登革熱防治專區 食品藥物業者登錄平台 (https://www.cdc.gov.tw/)	全體同仁
		3. 服務行為友善性 (1)服務台設置志工提供民眾臨櫃洽公諮詢及主動引導服務。	全體同仁
	(2)檢覈服務行為友善性 A.內部檢覈：成立電話禮貌測試小組，辦理「電話服務品質及禮貌測試」，分析結果並據以改善。	全體同仁	
	B.外部檢覈：接受衛生局電話禮貌測試，並依測試結果據以改善。	全體同仁	
	(四)因應業務屬性及服务特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。	1. 鼓勵創新研究 (1)鼓勵同仁依據「高雄市政府市政創新提案評審獎勵要點」及「高雄市政府衛生局暨所屬機關研究發展」積極提案及進行研究計畫	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。	1. 參與式服務 建置民眾參與多元管道，提供所長信箱電子參與途徑之服務，提供民眾參與公共事務機會。	全體同仁
		2. 邀請民眾參與服務 延續衛生所醫療保健服務與體檢業務，以利民眾參與。	全體同仁
		3. 廣納市民意見 參酌人民陳情案件民眾建言，改善衛生服務方針，促進市民參與公共事務。	全體同仁
		4. 公私協力善用民間資源 結合本區各鄰里、社區志工、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。	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	1. 建立多元調查管道 例：市府線上即時服務系統、本所所長信箱、服務台建置留言信箱，機關網頁建置市民留言板、所長信箱等。	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	施。	2.建立新聞輿情回應機制 遵循「高雄市政府衛生局新聞發布作業流程」、「高雄市政府衛生局接受媒體採訪通報標準作業流程」，快速回報上級主管機關回應各類輿情。	全體同仁
		3.蒐集民眾洽辦業務之提問內容，彙集「常見問題集」(Q&A 或市政 FAQ) 置於機關網站供民眾參閱，不定期更新以提供正確資訊。	全體同仁
		4.服務大數據分析以陳情系統資料 線上即時服務系統、所長信箱、本所網頁市民留言板、意見箱 進行相關數據統計分析，做為未來改善之參考。	全體同仁
	(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。	1.辦理滿意度調查以瞭解民眾對機關及各項服務措施的評價及意見，並據以改善既有措施。 (1)各項衛教滿意度調查如傳染病、健管科業務。 (2)健康促進活動滿意度調查。	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	(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	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。	全體同仁
		2. 制定本所人民陳情案件標準作業流程且定期改善及修正。	全體同仁
三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	(一)擴充申辦業務窗口涵蓋範疇，減除申辦案件所需檢附之書表謄本，提高業務申辦便捷度。	1. 以民眾服務需求建置臨櫃申辦業務服務。	全體同仁
		2. 運用跨機關電子查驗取代紙本運用中央健康保險署資訊中介服務(健保WebIR)等跨機關電子查驗以提升民眾洽公便利性。)	全體同仁
	(二) 衡酌實際需求，開發線上申辦，增加民眾使用意願。	1. 配合上級主管機關所開發線上申辦服務，逐步開發及協助宣導線上服務申辦項目如長照APP方便民眾使用。	全體同仁
		2. 強化跨平台通用服務增加使用意願 (1)妥善運用衛福部「醫事系統入口網資訊平台」跨平台系統，作為個業者申請醫事憑證功能，強化跨平台通用服務。	全體同仁

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>(二) 衡酌實際需求，開發線上申辦，增加民眾使用意願。</p>	<p>(2)完備跨平台環境之電子公文製作及表單網路服務平台及配合執行國家發展委員會檔案管理局「離線版跨平台公文製作模之運用。</p>	<p>全體同仁</p>
		<p>(3)運用跨機關電子查驗取代紙本傳染病防治個案追蹤訪查運用「內政部戶役政電子閘門系統資源」、中央健康保險署資訊中介服務(健保WebIR)等跨機關電子查驗，政府資訊資源共用共享。</p>	<p>全體同仁</p>
		<p>(4)運用跨機關「食品業者登錄平台」、「食品追蹤追溯系統」，跨平台系統，減輕業者重複鍵入資料。</p>	<p>全體同仁</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>政府資訊資源共用共享</p> <p>1. 以政府一體的概念推動跨機關資源運用全國「戶政」、「役政」系統資源。</p>	<p>全體同仁</p>
	<p>2. 提升電子認證使用率</p> <p>(1)本市「登革熱疫情防治資訊整合系統」統一使用自然人憑證登入。</p>	<p>全體同仁</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		(2)輔導食品業者全面使用自然人憑證、工商憑證、醫事憑證與健保卡辦理「非登不可」平台登錄。	全體同仁
		(3)運用全國「戶政」系統資源，以利食品違規案件之行為人戶政資料查詢。	全體同仁
	(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	1. 突破成長 配合政令，考量機關任務、服務對象屬性、資源可運用程度後，達成服務目標，例跨單位衛生教育宣導及辦理活動。	全體同仁

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>作法，提升服務效能。</p>	<p>2. 優化服務</p> <p>機關核心業務範疇內，設定服務目標，運用多元策略，提出符合機關任務、更具挑戰性、特色、吸引力、豐富性之服務措施。</p> <p>(1) 跨單位辦理 CPR+AED，失智、安寧等宣導服務。</p> <p>(2) 於每週二幼兒預防接種時，提供新住民民眾通譯員服務及衛教宣導。</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>	<p>1. 提供分眾服務</p> <p>(1) 針對弱勢及 65 歲以上長者提供免費 X 光篩檢服務。</p> <p>(2) 針對新住民提供婦幼、癌症篩檢等多種語言活動訊息及衛教單張。</p>

工作要項	工作重點	承辦單位
<p>四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用</p>	<p>(1)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>	<p>(3)本區衛生所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。</p>
		<p>(4)針對自殺、精神、災難及未成年懷孕者，提供可近性諮商服務，本區衛生所均建置諮商服務據點。</p>
		<p>1. 在地化服務： (1)推動各區衛生所在地服務，提供偏遠或偏鄉地區之長照服務。</p>
		<p>(2)推動各區衛生所在地服務，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。</p>
		<p>1. 專人全程服務： 讓民眾免於四處奔波洽辦業務的服務模式，由政府機關內部進行協調整合 (1)針對無法外出長者 提供民眾居家醫療服務及長照服務。</p>
		<p>(1)運用易懂易讀之防治懶人包，以及針對各類重要傳染病（如登革熱、茲卡病毒等）提供多種語言版本衛教單張等宣導。</p>

工作要項	工作重點	承辦單位	
<p>四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用</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>	<p>(2)於流感疫苗接種期間，針對行動不便長者提供到宅接種服務。</p>	<p>全體同仁</p>
		<p>(3)接受輔導衛生所申辦高齡友善照護機構認證、提供長者衰弱評估，針對高齡者設計合宜的健康促進活動及相關服務轉介。</p>	<p>一組</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>1. 延伸服務據點 委由衛生所提供偏遠或交通不便地區民眾，申辦食品業者登錄及加水站申請。</p>	<p>二組</p>
		<p>2. 結合地區級以上醫院針對醫療資源不足及偏遠地區設站，深入辦理癌症篩檢設站服務。</p>	<p>一組</p>
	<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>行動網路服務 協助遠距離之市民可透過手機或電腦線上申請長期照顧服務。</p>	<p>一組</p>
<p>五、開放政府透明治理，優化機關管理創新</p>	<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>1. 政府資訊主動公開 依「政府資訊公開法」第7條主動公開各項政府資訊。</p>	<p>全體同仁</p>

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. 資料開放、共用共享 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，不定期公開本所網頁。	全體同仁	
	(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。	公民參與 1. 透過臉書建置市民留言板、所長信箱、滿意度調查等資訊，讓民眾提供行政革新、行政建言溝通對話模式。	全體同仁
	(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。	精實內部作業 1. 適時依規定並配合機關組織規程暨編制表修正，執行分層負責明細表檢討修正作業。 2. 導入智慧化管理 (1)本所網站提供民眾不限場域、時間、實體設施查詢服務。 (2)「高雄市登革熱民眾即時通」手機APP，除可快速傳遞政令，亦可便利民眾即時查詢所需資訊。	全體同仁 全體同仁 全體同仁

工作要項	工作重點	承辦單位	
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。	<p>規劃社會關懷服務</p> <p>因應地域特性與服務需求，提供在地化、客製化關懷服務。並透過法規調適及流程簡化，務實解決服務或公共問題。運用公私協力或結合民間資源，落實關懷服務。</p>	全體同仁
	(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。	<p>1. 運用線上服務系統</p> <p>(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。</p>	全體同仁
		(2)食品業者登錄，業者可使用自然人或工商憑證進行登錄申請辦理。	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。	<p>數位創新加值運用</p> <p>1. 透過本轄區社區活動中心，推動長者衰弱評估、健康生活推廣站、癌症及菸害防制宣導。</p>	全體同仁
		<p>2. 透過公私協力，建立社區夥伴關係及整合本區公私立醫療院所，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>	全體同仁
		<p>3. 配合志工招募，培育志工，落實在地化、多元性及可近性的社區心理健康促進宣導。</p>	全體同仁

工作要項		工作重點	承辦單位
六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	(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。	1. 成本合理性 推動及鼓勵數位學習，運用市府線上學習平台及共享訓練資源，節省研習訓練人力資源成本，提升效益。	全體同仁
		2. 服務永續 服務措施能持續運作，並轉化為本所例行性服務項目。	全體同仁

伍、推動及管考

(一)計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。

(二)本所平時依權責應自行管理考核，隨時檢討改進服務品質。