

高雄市橋頭區衛生所 107 年提升服務工作計畫

壹、計畫依據

高雄市政府107年度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107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
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	(一)訂定本所年度提升服務品質執行計畫，具體規劃為民服務工作	訂定本所提升服務工作計畫函送衛生局備查，且公布衛生所網站。	研考人員
	(二)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	1. 訂定與民眾相關業務或申辦業務標準作業流程登載於衛生所網站提供民眾參閱。	全體同仁
		2. 提升服務專業能力 (1)派員參與服務人員專業訓練，提升服務品質熟稔	全體同仁

<p>一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化</p>	<p>確性，並適時檢討改進流程與作業方式。</p>	<p>服務流程及相關法規。</p> <p>(2)對於民眾臨櫃或電話諮詢，提供正確、迅速、親切、一次完整告知的精確服務，避免民眾舟車勞頓申辦或洽詢。</p> <p>(3)針對民眾高關注議題提供臨櫃服務：例如：食安諮詢服務、哺乳、防疫、菸害防治、長期照顧管理及為民服務等。</p> <p>(4)建立以顧客導向的衛生所，配合薦送參加公務人力發展中心溝通服務及各項相關專業知能課程，提高民眾對衛生所服務之滿意度。</p>	<p>全體同仁</p>
		<p>4. 簡政便民服務</p> <p>不定期檢討各項作業流程及申請表單，利用自然人憑證、醫事人員憑證辦理線上資料查詢相關資訊，藉以簡化办理流程，減少民眾應檢附的文件種類。</p>	<p>全體同仁</p>
		<p>5. 增修線上申辦服務項目</p> <p>運用網路資訊，提升線上申辦服務項目。</p>	<p>全體同仁</p>

<p>一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化</p>	<p>(三)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。</p>	<p>1. 服務資訊公開透明：</p> <p>(1) 依「行政院暨所屬機關政府資料開放作業原則」，本所網頁不定期公開各項業務、組織職責及服務措施等資訊。</p> <p>(2) 訂立各類業務之標準作業程序，張貼本局服務場所或網站，提供民眾申辦參閱。</p> <p>(3) 承辦人員提供受理案件進度查詢，對特殊案件主動以電話、公文通知民眾案件辦理情形。</p> <p>(4) 建置連結 APP 申請作業(例如長期照護申請)或專人專辦業務窗口，便利民眾線上查詢或電話洽問申請案件之辦理進度。</p> <p>(5) 可電話或臨櫃洽詢服務人員詢問處理程序。</p> <p>(6) 提供 (Q&A)，供民眾申辦參閱。</p>	<p>全體同仁</p>
		<p>2. 外國人士或新住民業務服務及宣導：</p> <p>(1) 提供越籍新住民資料口譯即時服務。</p> <p>(2) 不定期擇重要資訊翻譯為英文，公告於本所網站，提供外國人士重要公共衛生訊息。</p>	<p>全體同仁</p>

		<p>(3)針對各類重要傳染病（如登革熱、茲卡病毒等）提供多語言衛教單張。</p> <p>(4)於衛生所週二預防注射時段規劃外語服務區，提供新住民生育保健越語通譯服務。</p>	<p>傳染病業務</p> <p>健康促進業務</p>
		<p>3. 申辦案件多樣化查詢管道</p> <p>(1)持續維護社群網站等資訊軟體，積極推動業務線上申辦，提供民眾多元申請查詢管道。</p> <p>(2)承辦人員提供受理案件進度查詢，讓民眾可以電話、臨櫃、電子郵件社群網站..等方式，瞭解案件辦理結果。</p>	<p>各業務承辦</p>

<p>一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化</p>	<p>(三)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。</p>	<p>提供臨櫃主動引導服務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 設置1F 多功能服務台、結合友善志工引導、明顯處設立告示牌等方式，清楚規劃服務動線，提升洽公民眾便利性。 2. 設置業務申辦單一窗口，提供專人解說的完善服務，迅速完成民眾申辦案件流程。 3. 各業務窗口及本所網站，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。 4. 承辦人員參予各類專業知能或服務訓練，提升業務的專業能力，培養主動出擊的服務，強化各項申辦案件處理知能。 	<p>全體同仁</p>
-----------------------------	---	--	-------------

提供完整性服務

1. 設置業務承辦專人服務申辦單一窗口，受理民眾諮詢、解釋疑義，並實施臨櫃申辦案件代收、代填書表等服務。
2. 辦理業務人員專業訓練，強化各項申辦案件處理知能，提升民眾臨櫃或電話諮詢「正確性、完整告知」的專業能力，避免民眾多次洽詢及申辦。

服務流程透明化

1. 依據「高雄市衛生所暨所屬機關新聞處理注意事項」，本所網頁不定期公開各項業務及服務措施等資訊。掌握正確、即時資訊，迅速研析並適時回報上級機關發布新聞稿，滿足民眾知的權利。
2. 訂立各類業務之作業程序，張貼本所服務場所或網站，提供民眾申辦參閱。
3. 本所網站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），落實行政透明全民監督。
4. 承辦人員提供受理案件進度

		<p>查詢，以電話通知民眾案件辦理情形。</p> <p>5. 承辦人專辦業務窗口，便利民眾線上查詢或電話洽問申請案件之辦理進度。</p> <p>臨櫃申辦多元查詢管道</p> <p>1. 承辦人員提供受理案件進度查詢，讓民眾可以電話、臨櫃、電子郵件..等方式，瞭解案件辦理結果。</p> <p>2. 透過所長信箱，公開業務洽公電話，便利民眾使用，洽問案件辦理情形。</p>	
		<p>，提供舒適安全的洽公環境。</p> <p>(4)設置服務項目雙語標示、方向引導等告牌服務，讓洽公民眾方便辨識。</p> <p>(5)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，加強民眾網路應用服務，增加便捷的電子化服務管道。</p> <p>(6)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。</p>	全體同仁

		<p>3. 環境設備檢查及維護</p> <p>(1) 定期檢查各類硬體設施（如飲水機、座椅、盥洗室、清潔針具自動服務機、保險套自動服務機、呼叫鈴等），確保設施品質。</p> <p>(2) 辦理民眾服務滿意度調查，及適時更新改善各類硬體設施。</p> <p>1. 提供免費四癌篩檢服務</p> <p>免費提供四癌篩檢服務，讓民眾在衛生所或到社區就診，便利接受四癌篩檢服務。</p> <p>2. 進行標竿學習</p> <p>(1) 薦送人員參加講習，藉以標竿學習提升專業能力。</p> <p>(2) 嘗試配合衛生局要求依分組，組內各所公開抽籤依序位逐年薦送配合參獎計畫，參與「政府服務獎」送審參賽。</p>	
--	--	---	--

<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。</p> <p>(2)延續衛生所醫療保健服務，嬰幼兒預防接種及學齡前成長曲線評估與駕照體檢業務，以利民眾參與。</p> <p>(3)參酌人民陳情案件民眾建言，改善衛生服務方針。</p> <p>2. 善用群眾外擴健康資訊</p> <p>(1) 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。</p> <p>(2)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</p>	<p>疾病管制處</p>
---------------------------------	--	--	--------------

<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)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>服務。</p> <p>(3)郵寄四癌篩檢業務之明信片行銷方式，傳遞衛生服務資訊，方便民眾獲取資訊。</p> <p>(4)運用文宣、電視媒體、網路等各種管道，宣導衛生服務措施，提升民眾對衛生保健的重視及覺查。</p> <p>(5)利用轄區在地資源，督導衛生所結合各區、里規劃之慈善、公益及里民大會活動與社區活動執行衛生教育宣導。</p> <p>輿情回應機制</p> <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並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，並請業務單位 	
---------------------------------	---	---	--

<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>(三)依據業務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>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。</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. 適時注意媒體對機關服務反應，作為日後改進之參考。 5. 設置相關回應機制，對民眾意見、抱怨及輿情，採隨到隨辦制度，妥善掌握回應時效。 6. 彙集整理民眾經常詢問的案件，併置於機關網站供民眾參閱。 7. 定期分析統計機關陳情案件，綜合檢討研提改進建議，提供業務改進之參考。 <ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 依各類業務之滿意度調查分析，於所務會議或機關網站，提出檢討及改善服務措施，提升服務品質。 	
---------------------------------	---	--	--

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。	<p>1. 擴充臨櫃申辦業務窗口涵蓋範疇：</p> <p>(1) 設置臨櫃承辦窗口提供民眾「一處收件、全程服務」，取代民眾奔波。</p> <p>(2) 適時檢討各項業務申辦案件作業流程、書表內容等適切性，推動減少行政核章數及書表減量的政策，使服務程序便捷化。</p>	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。	<p>1. 線上申辦服務</p> <p>醫事人員卡線上申辦，提供民眾多元申請查詢管道。</p>	全體同仁
		<p>2. 擴充行動化主題服務網頁</p> <p>(1) 建置衛生所服務項目網站，方便民眾下載使用。</p> <p>(2) 本所網頁設置登革熱資訊、食品衛生、疾病防治、健康促進、癌症防治、醫政)，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。</p>	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	(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	1. 跨機關便民服務資訊平臺 連結衛生局老人假牙、身心障礙、食品安全、防疫整合、優生保健等跨機關資訊整合平台，方便民眾線上查詢或線上申辦。	全體同仁
		2. 提升電子認證使用率 (1) 建置自然人憑證登錄主機，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。 (2) 推廣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。 (3) 運用跨機關電子開門或跨機關共用資訊平台進行查證，減少跨機關會辦，或民眾檢附書面文件資料的必要性。	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作法，提升服務效能	1. 多元網路參與管道 建置所長信箱、專線電話臨櫃等申訴檢舉、諮詢之多元管道，供民眾提供行政革新、行政建言。	全體同仁

<p>三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度</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>2. 配合市府網站 Web2.0 專區</p> <p>(1)配合推動「高雄市登革熱民眾即時通」手機APP，提供市民隨時查詢所在地的疫情資訊，疾病症狀、就醫資訊及預防方式等最新衛教宣導資訊，提供民眾友善網路溝通環境。</p> <p>(2)連結衛生局食品安全宣導及食品衛生專區，連結高雄市政府全球資訊網貼心 e 服務，提供民眾查詢相關食品衛生資訊。</p>	<p>全體同仁</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. 提供分眾服務設施</p> <p>(1) 衛生所申辦高齡友善照護機構認證、提供長者衰弱篩檢，併對高齡者設計合宜的健康促進活動及相關服務轉介。</p> <p>(2) 對長者、婦女及學生等不同族群特性設計食品安全宣導主題與方式，推廣辦理食品標示辨識、食品中毒預防、安全外食與烹調等食品安全。</p> <p>(3) 心理健康月期間動員各社區單位，共同辦理心理健康促進多元活動，全面推動內部顧客與外部顧客服務，營造正向支持性環境。</p> <p>(4) 本所提供衛生局相關駐點專員提供社區長照諮詢服務，及全方位整合性深入居家社區服務。</p> <p>(5) 結核病用藥 DOS 服務定點及社區服務。</p> <p>(6) 推廣器官捐贈及預立醫療自主服務。</p> <p>(7) 公共場所張貼尋找失蹤兒童海報，提高互尋獲達成機率。</p> <p>2. 提供弱勢族群適性服務</p> <p>(1) 結合診所，推動不便之鄰里民眾辦理社區癌症篩檢設站服務。</p> <p>(2) 提供 65 歲以上老人到點巡迴檢查及預防保健服務。</p> <p>(3) 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>(4) 精障弱勢個案必要時到居所訪視。</p>	<p>一組 二組</p> <p>二組</p> <p>一組</p> <p>一組</p> <p>一組</p> <p>二組</p> <p>二組</p> <p>一組</p> <p>一組</p> <p>二組</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>善用社會資源延伸服務據點</p> <p>(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、政府機關、學校等場合活動，推行健康促進服務。</p> <p>(2) 運用文宣、媒體、網路、等各種管道，宣導衛生服務措施，提升民眾對衛生保健的重視及覺知。</p>	<p>一組</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>行動社區服務</p> <p>(1) 提供申辦食品業者登錄及加水站申請服務、醫事人員執業申請、歇業、異動，協助不便市民擴增機線上申請服務之遠距服務。</p> <p>(2) 長期照護 APP 服務，提供市民擴增手機線上申請服務。另有衛生局駐點長照專員在地服務與全國1966長照專線服務。</p>	<p>二組</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. 服務資訊主動公開</p> <p>(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。</p>	<p>二組</p>

執行要項	執行重點	承辦單位
	<p>(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，不定期公開機關網頁。</p>	二組
	<p>2. 網站資料連結正確性 (3) 設置兼職人員專責隨時維護網站資料，定期以程式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。</p>	二組
	<p>3. 無障礙網站認證 建置機關無障礙網站，適時取得機關認證標章。</p>	二組
<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>1. 公民參與 (1)落實醫療分級，診所張貼海報宣導和民眾面對面說明討論，提供就近性、便利性服務。 (2)結合本區里辦公處、社區發展協會、關懷據點，規劃辦理社區用藥安全講座、藥物、化粧品廣告管理及相關</p>	全體同仁

法規宣導講習活動，推動社區民眾參與用藥安全宣導活動。

- (3)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、講座等多元管道活動，廣邀民眾面對面參與。

	<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>1. 簡化流程，簡政便民</p> <p>(1)依分層業務承辦負責規定，檢討及簡化各項相關行政作業。</p> <p>(2)討論各業務執掌，明訂各業務承辦，便捷快速洽問解決相關問題。</p> <p>(3)推動電子化線上簽核作業，力行減張、減紙、與便民服務。</p>	全體同仁
<p>六、掌握社經發展規劃前瞻服務</p>	<p>(一) 主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。</p>	<p>1. 主動出擊接洽職場，邀約或連結健康照護服務，宣導衛生業務的促進與防治。</p> <p>2. 結合本轄社區志工、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。</p> <p>3. 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。</p> <p>4. 維護衛生所網站，傳遞衛生服務資訊，方便民眾獲取資訊。</p> <p>5. 多元管道蒐集民眾意見，不定期查看反映之問題，作為改善衛生計畫參考。</p>	全體同仁

<p>六、掌握社會發展規劃前瞻服務</p>	<p>(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>	<p>運用線上服務系統</p> <p>(1)配合宣導衛生局長照 APP 申請作業(例如長期照護申請)，便利民眾線上查詢或電話洽問申請案件辦理進度。</p> <p>(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。</p> <p>(3)配合衛生福利部醫事憑證管理中心辦理醫事人員及醫事醫事機構IC憑證之線上申辦審核作業。</p>	<p>全體同仁</p>
-----------------------	--	--	-------------

	<p>(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>	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 3. 運用相關資源規劃結合公私部門，規劃跨機關橫向聯繫及垂直服務，提升合作關係。 4. 推動族群結合轄內相關跨部門相關單位團體合作資源，共同推動食品衛生安全宣導議題。 5. 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。 6. 結合民間團體，定期辦理志工會議討論服務辦理情形，推廣衛生教育知能、強化跨域整合服務。 7. 結合本轄區區公所及各社區志工、有線電視系統等資 	<p>全體同仁</p>
--	--	--	-------------

	<p>(四)權衡服務措施的必要性，重視服務的制度化及持續性。</p>	<p>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>外部效益</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 參與專家學者開授創新服務之概念、規劃、策略等課程，開發激盪機關人員創新腦力，突破服務作為。 2. 透過專案會議了解業務問題，尋找最佳解決行動方案及實施步驟。 3. 整合區公所、社區、學校、消防資源規劃跨組或跨機關共用的宣導活動，產出加值的服務效能。 4. 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。 	<p>全體同仁</p>
--	------------------------------------	---	-------------

		<p>內部效益</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 參與上級機關/科室之標竿學習，降低人力、物力、時間等服務成本。 2. 所務會議適時公開宣達鼓勵優良之服務績效，提升內部工作士氣。 <p>成本合理性</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 運用資源共享觀念，推行健康宣導推廣，發展多面向之公共政策創新整合共用模式。 2. 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。 3. 推動及鼓勵數位學習，運用網路及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。 4. 推動持續性及拓展性服務，建立社區民眾對服務內容的信任度與忠誠度，提升服務效能，保有職場競爭力。 	全體同仁
--	--	---	------