

高雄市橋頭區衛生所114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：

- 一、推動機關提升服務工作計畫，以提高為民服務績效，期能以優質服務品質，滿足民眾需求。
- 二、推廣多方位的服務功能，開發創新服務措施，提供有感的優質服務。

參、實施對象：本所第一組、第二組及總務室等單位全體同仁。

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，並公布於本機關網站。	研考
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	(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。	1. 服務即時性、一致性並檢討流程 (1)配合衛生局不定期檢討表單與各項作業流程，提升作業順暢。 (2)訂定民眾申辦案件的辦理期限，確保於處理時限內完成。 (3)案件處理超過標準作業期限時，應主動告知申請人逾期原因、辦理現況及預計完成時間。 (4)定期追蹤分析案件處理情形，維持服務措施處理的一致性。 2. 提升服務人員專業能力 (1)配合衛生局辦理各類專業性知能之服務訓練，提升所內同仁專業能力，並培養服務親切主動性，以強化服務準確性及深度。 (2)注重服務人員專業知能，熟悉服務流程及相關法規。 (3)對民眾臨櫃申辦電話諮詢案件，能正確、迅速一次完整告知，避免重複洽詢申辦，提供精準服務。 (4)服務能力與時俱進，透過多元管道(網	全所

工作要項	工作重點	業務單位
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	(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。	路、研習、觀摩)持續學習。 3.滾動式檢討流程與作業方式 定期檢查或檢討各項作業流程及申請表單，減併表單或減少民眾應檢附的文件種類(包括申請書表、同意書、授權書、證明文件、謄本等)，以提升服務效率。
	(二)提供民眾易讀、易懂、易用的服務申辦及進度查詢管道，提升服務流程透明度。	1.申辦服務公開透明 於本所網站(頁)公布服務項目、業務承辦窗口、服務法規、申辦標準作業流程及應備表件等。 2.服務人員主動告知申請人處理程序。 3.機關受理申辦案件後提供申請收件確認訊息；且有訂定處理案件超過標準作業時間時，主動告知申請人機制。
	(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.建置合宜服務環境及設施 (1)規劃節能綠化的洽公環境，便捷的服務及申辦動線。 (2)提供正確的雙語引導標誌，包含服務單位、項目、設施及方向引導。 (3)提供「核心設施」(含法定設施)-如服務櫃台、座椅、化妝室、哺集乳室、無障礙設施斜坡道、升降梯、身心障礙專用盥洗室等)、申辦書表和填寫範例。 (4)提供一般設施，如書寫台、飲水機、諮商室、宣導資料及文具用品。 (5)定期檢視及維護各類設施，以確保安全及使用。 2.民眾臨櫃洽公的便利性。 主動親切招呼臨櫃民眾提供諮詢服務，協助備齊所需證件或進行預審，並引導至正確櫃台完成申辦程序。 3.服務行為友善性 (1)配合衛生局「113年電話禮貌測試計畫」擬進行電話禮貌測試。 (2)本所服務台值班人員應主動招呼臨櫃民眾提供服務，並引導至正確櫃台完成

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>(四)因應業務屬性與服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。</p>	<p>申辦程序。</p> <p>(3)加強志工及新進員工電話接聽禮儀宣導及重點，檢覈服務行為友善性。</p> <p>(4)依據衛生局電話禮貌測試表，統計分析電話禮貌缺失，每季定期依測試結果宣導，並據以獎勵或檢討缺失改善措施</p> <p>1.鼓勵服務創新 鼓勵同仁創新作為，於業務範圍內提出創新服務。</p> <p>2.推動標竿學習 經由實地參訪，向績優機關為民服務學習。</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>(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，適時調整服務措施。</p> <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</p>	<p>1.提供民眾參與管道 透過里鄰長工作會報、社區關鍵人物訪談及本所網站、LINE 群組等多元管道，藉由對話溝通的方式，創造與民間協力合作的契機。</p> <p>2.利用在地資源結合各里規劃之慈善、公益及里民大會與社區活動，推行傳染病防治衛教宣導或辦理健康促進活動。</p> <p>3.運用各類活動、社區集會、學校或職場活動宣導衛生教育。</p> <p>4.運用多元傳播媒體(包含明信片、跑馬燈等)廣泛傳遞衛生服務訊息。</p> <p>5.善用本所網站(活動訊息、便民服務)迅速傳訊息。</p> <p>6.運用文宣、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>1.建立多元管道，蒐集民眾意見，如留言板、所長信箱等，提供民眾反映意見。</p> <p>2.建立輿情回應機制，針對民眾意見、抱怨及新聞輿情，設置相關回應機制，妥善掌握回應時效。如:線上即時服務系統</p> <p>1.服務大數據分析，以本所為民服務案件或陳情系統資料進行服務型態、滿意度等相關數據統計分析，做為未來改善之</p>

	工作要項	工作重點	業務單位
二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	有措施。	參考依據。	
	(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、線上即時陳情服務系統功能，有效處理民眾陳情、抱怨問題。 2.建立輿情回應機制，依據「高雄市政府所屬各機關危機事件新聞處理作業規定」研訂處理機制及標準作業程序，並掌握回應時效。 3.針對民眾意見、抱怨及新聞輿情，設有相關的回應機制，妥善掌握回應時效。	研考
三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	(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。	1.單一窗口整合性服務 (1)建置全功能化單一窗口，提供民眾「一處收件、全程服務」，包括申辦、繳費、取件一櫃完成。 (2)提供專人解說之完善服務，迅速完成民眾申辦案件流程。例:醫事人員換照、醫事憑證換照、藥局(商)申辦、加水站申請等，建置單一窗口收件、審核至發照程序，完成後可郵寄證照或臨櫃取件以減少民眾奔波。	二組
	(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。	1.提供線上服務之可能性至少一項，包括提供民眾申請書表下載、服務申辦及預約等服務。 2.機關申辦表單主動登錄至政府入口網提供民眾使用。 3.強化跨平台通用服務，運用衛生局建置之 QRcode、APP、社群網站等軟體，增加使用意願。	全所
	(三)推動跨單位、跨機關服務流程整合及政府資源共用共享，提供全程整合性服務。	1.提升電子認證使用率 (1)配合辦理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，提升電子認證使用比例。如醫事系統、管制藥品系統、傳染病系統、防疫物資系統、職業(營業)衛生系統、精神病、肺結核系統、二代公文、產品通路管理(PMDS)、實驗室系統、加水站、違規藥物(化妝品、食品)廣告系	一、二組

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>(三)推動跨單位、跨機關服務流程整合及政府資源共用共享，提供全程整合性服務。</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>統、RAO系統及健保局申報系統等。</p> <p>(2)配合辦理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，減少民眾往返奔波。</p> <p>一、二組</p> <p>突破成長及優化服務</p> <p>1.突破創新服務</p> <p>(1)定期結合醫院辦理癌症篩檢，提供住家附近或上班地(職場)可以輕鬆做癌症檢查，減少奔波往返醫院或診所。</p> <p>(2)社區及職場辦理戒專線輔導、戒菸班及相關健康講座，提升民眾對衛生教育的重視及覺知，另透過公私立機關，如與高醫、高榮、健仁、義大、金安心等醫院合作，運用醫院資源推展服務，辦理不同時段社區癌症篩檢，增加民眾篩檢意願，達成服務目標。</p> <p>2.優化服務</p> <p>因應人口老化、平均餘命延長，推動高齡友善照護機構認證，運用多元策略，提出符合機關任務、更具便利性、特色、吸引力、豐富性之服務措施。</p> <p>全所</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，降低其取得服務的成本。</p>	<p>1.設置身障、醫療輔具、長照服務等評估專門櫃台，提供全方位整合性服務。</p> <p>2.辦理社區特定組群(如：新住民、外籍勞工)等多層面傳染病防治衛教宣導。</p> <p>3.提供相關文宣品並運用多元化跨機關(如：有線電視台或廟宇之跑馬燈、海報、網站)的傳播方式，或積極參與(或共同辦理或協辦)(如:區公所、戶政事務所、學校、村里活動中心、區立圖書館、企業團體等單位)辦理之公益或社區活動。</p> <p>4.在地化服務</p> <p>提供本區業者衛生所就近申辦食品業者登錄及加水站等申辦服務。</p> <p>5.專人專案全程服務</p> <p>全所</p>

工作要項	工作重點	業務單位
四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	<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>	長照
	<p>(二)搭配複合策略，延伸服務據點，提供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</p> <p>(1)結合本區各局處、公會、社區志工、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，廣泛傳達公共衛生服務訊息。</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，推行健康促進服務。</p> <p>(3)運用文宣、媒體、網路、記者會等各種管道，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>(4)職場辦理戒菸專線輔導、戒菸班及相關健康講座，提升民眾對衛生教育的重視及覺知。</p> <p>(5)長期照顧專員進駐於本所，就近提供民眾長照服務。</p> <p>(6)提供走動式服務或特殊服務方式(如社區化免費裝假牙據點、特殊個案到府訪視例如自殺、肺結核、精神個案等及協助民眾平時做好孳生源清除等，以降低傳染病發生率或疫情的蔓延。</p> <p>(7)配合衛生局政策在地辦理醫事人員換照(執、歇業)、藥局商診所設立(歇業)、管制藥品使用稽核(銷燬、註銷)、加水站申請(核備)、協助業者食品非登不可上線。</p> <p>2.服務可近性</p> <p>與醫院辦理社區篩檢，提供可近性篩檢服務，減少奔波醫院或診所。</p> <p>3.健康便利站普及化</p> <p>為全面提升健康便利站的量能，以衛生所為核心，醫療院所為合作夥伴，由院</p>	一組

工作要項	工作重點	業務單位	
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，提供偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性。	所主動推播訊息到使用者，讓透明化，服務可近性，全面提升篩檢量能及異常個案回診追蹤服務。	
	(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.行動網路服務 推動食品業者「非登不可」行動網路登錄。	二組
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.政府公開 依「政府公開法」第7條，主動公布相關資料於機關網站。 2.資料開放、共用共享 (1)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，不定期公開本局網頁。 (2)本所公開資料上載於「高雄市政府開放資料平臺」，方便各界加值運用。	全所
	(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.公民參與 (1)市府1999、本所留言箱、網站意見信箱、專線電話、臨櫃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，依限回覆民眾案件辦理查察結果。 (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傳染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。	全所
	(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。	1.精實內部作業 (1)依分層負責明細表規定，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，便捷快速洽詢及解決民眾相關問題。 (3)推動電子化線上簽核作業，力行減張、減紙與便民服務。	全所

工作要項	工作重點	業務單位
<p>六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務</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.規劃社會關懷服務</p> <p>(1)結合民間資源，針對照顧失依、失能、失智老人，提供關懷訪視、家事陪醫、送餐、諮詢，沐浴、轉介，文康等服務。</p> <p>(2)辦理新住民衛生教育講座，及新住民健康關懷。</p> <p>(3)未成年生育者提供關懷及訪視。</p> <p>(4)自殺遺屬關懷及訪視。</p> <p>(5)媒合輔導醫事 C 據點，提供長者關懷服務。</p> <p>(6)針對發展遲緩兒童積極轉介關懷。</p> <p>(7)提供老人免費篩檢裝假牙服務。</p> <p>(8)協助弱勢個案就醫補助。</p> <p>(9)針對未完成預防接種服務幼兒積極訪查，針對行蹤不明或高風險族群積極連結通報社會局及「關懷e起來」。</p> <p>(10)違規化粧品、藥物、食品標示及廣告內容稽查或監錄，替民眾健康嚴格把關。</p> <p>(11)區內診所服務品質考核、藥局商查核及管制藥品使用稽核，替民眾就醫品質嚴格把關。</p> <p>(12)各類場所菸害防制稽查及輔導，讓民眾瞭解及落實公共場所無法吸菸政策。</p>	全所
	<p>(二)善用法規規範、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>1.運用線上服務系統</p> <p>(1)「癌症健康篩檢便利網」電話或線上預約服務。</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)醫事人員報備支援，可使用醫事人員卡進行線上報備支援申請。</p>	全所
	<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> <p>1.數位創新加值運用</p> <p>透過各種創新數位科技，並結合跨域整合平台與創新服務模式，以達數位國家，提升為民服務品質。例如：「長照</p>	全所 長照

工作要項	工作重點	業務單位
六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	(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。 2.0服務在厝邊」 2.鼓勵宣導民眾運用數位創新策略及措施(如線上申請服務)。 連結網址： https://ltc.kchb.gov.tw/apply 3.透過公私協力，建立社區夥伴關係及整合本市公私立醫療院所，推動子宮頸抹片檢查、乳房攝影檢查、糞便潛血檢查、口腔黏膜檢查篩檢及流感疫苗施打等公共服務。	
	(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.服務永續，藉由運用相關資源，結合在地醫療院所藥局、里辦公室等減少投入成本，擴大行政效能利益。 2.結合社區據點推動健康識能，包含防跌健康操、失智及關懷居家環境訪視等活動，以公衛三段五級預防概念深入社區，盡量避免疾病發生及需耗費更多人力及費用。	全所

伍、推動及管考：

一、研提計畫

本機關於114年1月20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

本所平時依權責應自行管理考核，隨時檢討改進服務品質，並接受衛生局之考核、訪查與輔導。

三、提報年度工作成果

本實施計畫業務單位應於當年度結束後，於次年1月提報年度執行成果送衛生局核備。

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。