

高雄市前鎮區衛生所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：

本機關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，期以優值服務品質，滿足民眾需求。

參、實施對象：高雄市前鎮區衛生所。

肆、計畫內容：

工作要項		工作重點	業務單位
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，並公布於機關網站。	二組
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.服務及時、一致性建立標準作業規範，於本所網站便民服務項目下有表單下載專區(包括醫事機構、藥商、醫療器材商、加水站)明確訂定申辦業務作業程序。	各組室
		2.服務人員專業能力 (1)注重服務人員專業，透過多元管道(網路、研習)以持續學習強化所內同仁專業知能。	各組室
		(2)對於民眾臨櫃或電話諮詢，一次完整告知精確服務。	各組室
		(3)檢討流程與作業方式，依據衛生局修正之表單流程，檢查或討論各項作業流程以減併表單或減少民眾檢附的文件種類，推動簡政便民。	各組室

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	(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.申辦服務資訊公開透明於衛生所網站提供各業務組服務項目、公開相關訊息、公告訊息(最新消息、最新公告)、申請書表下載等民眾易讀、易懂、易用的服務申辦資訊。	各組室
		2.申辦案件提供查詢管道 提供受理案件以電話、臨櫃、網路等多元查詢方式了解案件辦理結果。	各組室
	(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)規劃整潔的洽公環境，便捷服務及申辦動線。	各組室
		(2)提供「核心設施」服務櫃台、座椅、盥洗室、哺集乳室、無障礙設施(斜坡道、專屬停車位、身心障礙專用盥洗室等)	總務室
		(3) 提供一般設施：心理諮商室、子宮頸抹片室、飲水機、宣導資料。	總務室
		(4) 提供書寫台、申辦書表、文具和填寫範例。	總務室
		(5) 定期檢視及維護各類設施，以確保使用安全。	總務室
		2.網站使用便利性 (1) 提供網站資訊檢索服務，並確保網站內容的正確性及有效連結。	各組室
		(2) 通過無障礙網站標章認證	各組室
		(3) 網站網頁以中英文呈現，並確保網頁內容的正確性及有效連結。	各組室
		(4) 彙集相關服務於網頁(如：疫苗專區、流感專區、登革熱專區、心理諮商專區、高齡友善專區等)	各組室
		(5) 提供(i-Taiwan)免費上網服務	總務室

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	(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.服務行為友善性 (1) 本所服務台值班人員及志工主動招呼臨櫃民眾提供服務，並引導完成申辦程序。	各組室
		(2) 檢覆服務友善性本所接受衛生局地電話禮貌測試，並依測試結果據以改善。	各組室
	(四)因應業務屬性及其服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。	發展優質服務 1.結合資通訊科技工具強化服務 結合「高雄市政府登革熱防治疫情資訊系統」建立本區防疫效能。	一組
		2.鼓勵創新研究 鼓勵同仁依據「高雄市政府衛生局暨所屬機關研究發展獎勵要點」積極提案及進行研究計畫。	各組室
		3.推動標竿學習 透過參與各種評獎自主躍升。	各組室
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。	民眾參與服務設計 1.建置轄區防災網、醫療院所群組等共同推動公共衛生服務。	各組室
		2.利用在地資源結合各里辦公室、社區活動、節慶等執行防治宣導、X光巡檢及健康篩檢等活動。	一組
		3.利用文宣、海報、紅布條、跑馬燈、電話等方式宣導衛生服務措施，提升民眾對於衛生保健的重視及健康的認知。	各組室

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	(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，調整服務措施。	蒐集民眾對服務的需求或建議 1.建立多元管道，蒐集民眾意見，如提供所長信箱提供民眾便捷的網路參與意見反映。	各組室
		2.蒐集民眾經常詢問的案件，整理後回饋轉化為「常見問題及」，建置於機關網站供民眾參閱。	各組室
	(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。	辦理滿意度調查 依服務特性設計滿意度調查，瞭解民眾對服務的感受，藉由民眾反映的問題作為改善之參考。	各組室
	(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	輿情蒐集與回應 強化機關陳情管道、線上即時陳情服務系統功能，有效處理民眾陳情及抱怨問題。	各組室
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。	單一窗口整合服務 以民眾服務需求建置臨櫃申請業務服務。	各組室

工作要項		工作重點	業務單位
三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	(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。	線上申辦服務 1.提供醫事人員線上報備支援及醫事IC卡(機構卡及人員卡)線上預約申請。	二組
		2.網站對外公布各類業務專線及申辦案件需備文件等，方便民眾線上諮詢。	各組室
	(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。	精進服務遞送過程及作法 政府資訊資源共用共享 輔導業者全面使用自然人憑證、健保卡或工商憑證辦理「非登不可」平台自行登錄，減少民眾往返奔波。	二組
	(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.加強服務行銷 透過公私協力機關及院所合作，運用醫療資源外展服務，辦理社區癌症篩檢以就近性增加民眾篩檢的意願，達成服務的目標數。	各組室
		2.優化服務 出院返家、安心在家-長期照顧從高雄出發整合醫療資源與長照資源。	一組
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，降低其取得服務的成本	分眾適性(客製化)服務 1.主動服務 於社區發掘失能民眾並協助提出長照服務申請。	各組室

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	(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	2. 在地化服務	一組
		(1) 設置心理諮商服務據點，提供自殺高風險、物質(酒精)濫用、災難心理緊急服務、精神疾患、未成年孕產婦及受疫情影響出現心理服務需求之民眾服務。	
		(2) 辦理社區戒菸班提供有戒菸需求之民眾戒菸。	一組
		(3) 建置社區毒品防制關懷站，轉介社區內有戒毒需求之民眾。	一組
		(4) 提供長者整合性健康評估及心理憂鬱問卷調查，早期發現社區高風險個案，並予以轉介社區據點。	一組
		(5) 配合兒童節活動，結合社區資源辦理兒童生長發展評估，早期發現發展遲緩之幼兒並轉介。	一組
		(6) 於新冠、流感疫苗接種期間，結合醫療院所及區公所設立社區接種站服務。	一組
		3. 專人全程服務	各組室
		(1) 辦理老人假牙篩檢與諮詢服務。	
		(2) 流感疫苗接種期間針對行動不便長者提供到宅服務。	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，提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性。	搭配複合策略-延伸服務據點 1.善用在地產官學及社會資源，協助政府服務訊息擴散或延伸服務據點 (1) 結合醫療院所針對醫療資源不足的地區設站辦理整合式健康篩檢及癌症篩檢服務。	一組
		(2) 提供食品業者登錄及加水站申辦事項。	二組
		2.服務可近性 (1) 提供長者健康整合式功能評估(ICOPE)，針對高風險長者予以轉介服務。	一組
		(2) 設置長期照顧專員進駐本所，提供民眾長照服務。	一組
	(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.提供遠距服務 考量遠距民眾需求，提供「視訊服務」或「網頁服務」可透過手機或電腦線上申請長期照顧服務。	一組
		2.行動辦公室 本所網站提供民眾不限制場域、時間、實體設施的查詢服務。	各組室
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.開放政府、透明治理 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。	各組室
		2.引進科技發展智慧長照 可透過手機或電腦線上申請長期照顧服務。	一組

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	(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。	強化政策溝通及對話交流 設置所長電子信箱並公告於網站上，提供民眾能更便捷的網路參與及意見反映。	各組室
	(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 依據分層負責的原則，檢討及簡化各項相關行政作業。	各組室
		2.訂定各業務職執掌表，明定各項業務承辦人、落實職務代理人制度，能夠便捷及快速解決相關問題。	各組室
六、掌握社會發展趨勢，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。	數位創新加值運用 建構各類業務之 App、QRcode、fb、Line 等網路行銷軟體，傳遞衛生服務資訊，方便民眾獲取資訊。	各組室
	(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。	運用線上服務系統 配合衛生福利部醫事憑證管理中心辦理醫事人員及醫事機構 IC 卡憑證之線上申辦審核作業。	二組
	(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。	規劃社會關懷服務 1.因應地域特性與服務需求，提供在地化客製化關懷服務，結合轄區資源落實關懷服務。	一組
		2.協助弱勢個案就醫補助申請。	二組

工作要項		工作重點	業務單位
六、掌握社會發展趨勢，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。	服務永續 設置服務台提供即時性、可近性、個別化為民服務，上班時間不間斷。	各組室

伍、推動及管考：

一、研提計畫

本所於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。

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。