

高雄市前鎮區衛生所提升服務工作計畫

壹、 依據：

高雄市政府衛生局 110 年 2 月 25 日高市衛企字第 11031681600 號函頒頒「高雄市政府衛生局 110 年提升服務執行計畫」辦理。

貳、 計畫目標：

- 一、 持續推動民眾滿意服務，塑造專業、便民、高效率的公共服務形象聲譽。
- 二、 促使政府資訊透明化，提供友善網路服務，確保民眾知的權利與資訊使用權。
- 三、 統合運用資源，開發創新服務措施，提升卓越服務品質。
- 四、 提升臨櫃及電話服務品質，強化服務人員回應民眾詢問的「回應品質」及「正確率」。

參、 實施對象：全體同仁

肆、 計畫內容：

工作要項		工作重點	業務單位
訂定機關年度提升服務工作計畫	訂定機關年度提升服務工作計畫，具體規劃為民服務工作。	研訂提升服務品質工作計畫，經市府審定後公佈於機關網站。	二組
		成立為民服務推動小組辦理計畫規劃及考核工作。	
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	(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	1. 業務標準作業流程 公告標準作業流程於機關網站及服務台。	二組
		2. 服務及時、一致性 訂定機關或民眾申辦案件的辦理期限，確保於處理時限內完成。	各組室
		3. 服務人員專業 (1) 請各業務承辦人員接受相關專業訓練，充實其專業知識及法令。	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	改進流程與作業方式。	(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。	各組室
		(3) 服務能力與時俱進，透過多元管道(網路、研習、觀摩)持續學習。提供一次完整告知。	各組室
		1. 檢討流程與作業方式 依據衛生局修正之稽查表單、流程，減併表單或減少民眾應檢附的文件種類，推動簡政便民。	各組室
	(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) 訂定申辦案件標準作業流程並公告。 (2) 本所網頁提供長期照護服務申請窗口服務專線及長照資源，可查詢申辦進度。 (3) 機關網站提供網站對外公布各類業務專線，方便民眾線上諮詢。	各組室 一組 二組
		2. 案件查詢管道 提供申請案件進度查詢，民眾可以線上、電話、臨櫃、電子郵件..等方式，瞭解案件辦理結果。	各組室
	(三)注重服務人員的禮貌態度，提高民眾臨櫃洽公	1. 服務設施合宜程度 (1) 提供「核心設施」(含法定設施)服務櫃台、座椅、盥洗室、哺集乳室、無障礙設施	總務

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	或網站使用的便利性，建置合宜的服務環境。	(斜坡道、專用停車位、身心障礙專用盥洗室等)、申辦書表和填寫範例。	各組室 總務 總務
		(2) 提供一般設施：書寫台、心理諮商室、子宮頸抹片室、飲水機、宣導資料及文具用品。	
		(3) 提供民眾免費行動裝置充電服務及電動車充電救急。	
		(4) 環境設備檢查及維護：修訂辦公區及公共區域維護要點，每年至少辦理洽公環境設備檢查1次，適時更新改善。	
		2. 網站使用便利性	
		(1) 提供多元及便利的資訊檢索服務。 (2) 網站網頁以中、英文呈現，並確保網站內容的正確性及有效連結。 (3) 通過無障礙網站標章認證。 (4) 網站設置連結長照服務資源地理地圖、高雄市登革熱民眾即時通，提供民眾查詢使用。 (5) 提供(i-Taiwan)或其他免費上網服務。	二組
		3. 服務行為友善性 定期辦理一般性業務的「服務滿意度調查」及「電話服務品質及禮貌測試」分析結果並據以改善。	二組
		4. 民眾臨櫃洽公的便利性	

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		服務台設置志工，主動招呼臨櫃民眾提供諮詢服務。	總務室
	(四)因應業務屬性、服務特性差異，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 依「高雄市政府衛生局暨所屬機關研究發展獎勵要點」規定，鼓勵從事研究、踴躍創新提案。	各組室
		2. 鼓勵標竿學習 (1) 鼓勵同仁參加高雄市政府衛生局成果發表觀摩會，藉以標竿學習提升專業能力。 (2) 積極參與提升服務品質訓練，規劃各項具體服務措施及工作重點。	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。	參與式服務 (1) 利用在地資源結合各區、里規劃之慈善、公益、節慶及里民大會活動與社區活動執行防治宣導、X光巡檢及健康篩檢活動。	一組
	(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。	善用各類意見調查工具 (1) 機關網頁及服務台提供首長信箱、臨櫃等建言及諮詢管道。 (2) 經營臉書粉絲團留言問答，適時導入民眾意見及建議。 (3) 蒐集民眾經常詢問的案件，整理後回饋轉化為「常見問題集」，置於機關網站供民眾參閱。	二組

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	(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>服務滿意度調查</p> <p>依服務特性設計滿意度調查瞭解民眾對服務的感受，提供線上及臨櫃民眾滿意度調查，藉由民眾反映之問題以為改善參考。</p>	二組
	(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	<p>傾聽回應民眾意見</p> <p>強化機關陳情管道，建立人民陳情案件處理標準作業流程，掌握回應時效。</p>	二組
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。	<p>擴充臨櫃申辦業務窗口涵蓋範疇</p> <p>一、二組排定專人提供業務諮詢與處理。</p>	各組室
	(二)衡酌實際需求，開發線上申辦，增加民眾使用意願。	<p>1. 開發線上申辦服務</p> <p>(1) 提供醫事藥事人員線上支援報備及醫事藥事 IC 卡(機構、人員)線上預約申請。</p> <p>(2) 網站對外公布各類業務專線，方便民眾線上諮詢。</p>	<p>二組</p> <p>各組室</p>
		<p>2. 擴充行動化主題服務網頁</p> <p>網站首頁提供「乳房攝影檢查預約」</p>	各組室
	(三)推動跨單	提升電子認證使用率	二組

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		篩檢與癌症篩檢。	
	(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>延伸服務據點</p> <p>營造高齡友善社區，輔導社區設立社區關懷據點及C級巷弄長照站，辦理延緩失能、健康促進宣導課程及健康篩檢活動。</p>	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。	<p>遠距科技服務或行動網路服務</p> <p>設置智慧健康照護站據點，可量測血壓、體重、身高等並記錄，以數位科技提供遠距服務。</p>	一組
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。	<p>政府資訊公開</p> <p>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>	二組
	(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>公民參與</p> <p>經營臉書粉絲團留言問答，適時導入民眾意見及建議。</p>	各組室

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	(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。	簡化流程，簡政便民 (1) 訂定申辦案件標準作業流程並公告。 (2) 提供醫事人員線上報備支援，力行減章、減紙與便民服務。	各組室 二組
六、掌握社會發展規劃前瞻服務	(一)主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。	1. 服務規劃-具前瞻全觀思維 因應高齡化世代來臨，以社區長者需求為行動計畫，辦理109年高齡友善城市及社區計畫。	一組
		2. 發掘關鍵問題 (1) 六歲以下未按時預防接種兒童疑似行方不明查訪。 (2) 未成年孕產婦及其嬰幼兒健康照護介入計畫。	一組 一組
	(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。	1. 運用線上服務系統 (1) 「癌症健康篩檢便利網」線上預約服務。 (2) 提供醫事藥事人員線上支援報備及醫事藥事 IC 卡(機構、人員)線上預約申請。	一組 二組
		2. 強化智慧辦公 依據「行政院及所屬各機關構辦理無線上網服務永續發展作業原則」提供(i-Taiwan)免費上網服務。	總務
(三)結合跨域整	跨域合作		

工作要項		工作重點	業務單位
六、掌握社經發展規劃前瞻服務	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。	(1) 透過公私立機構協力推動衛生保健志工服務。 (2) 結合跨域整合推動登革熱防疫政策。	一組 一組 一組
	(四)權衡服務措施的必要性，重視服務的制度化及持續性。	服務永續	
		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。	一組

伍、推動及管考：

- 一、除接受一級主管機關之考核、訪查與輔導外，隨時檢討提升服務品質。
- 二、於當年度結束後，於次年1月提送年度執行成果。