

# 高雄市旗津區衛生所 105 年提升服務品質執行計畫

105 年 3 月 20 日修訂

## 壹、計畫依據

高雄市政府 105 年 1 月 18 日高市府研發字第 10530055600 號函頒訂之「高雄市政府 105 年度提升服務品質實施計畫」及高雄市政府衛生局 105 年 3 月 4 日高市衛企字第 10530446100 號函頒修訂提升服務品質執行計畫辦理。

## 貳、計畫目標

- 一、持續推動為民服務，深化服務績效，塑造專業、便民、高效率的公共服務。
- 二、導入施政資訊化管理，使民眾在政府資訊公開與流程透明下，享有知及用的權利。
- 三、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。
- 四、整合社會服務資源，提升民眾滿意度，實現服務的最高價值。

參、實施對象：本所全體同仁。

## 肆、計畫內容

實施要項	辦理 期程	工作重點	主/協 辦單 位
一、提升 服務品 質，深化 服務績 效	(一)訂定機關年度 提升服務品質執 行計畫，具體規劃 為民服務工作	1. 完成本所 105 年度提升服務品質工作計畫之 訂定函送衛生局備查後，公佈於機關網站。	研考 及小 組人 員
	(二)考量民眾洽公 之便利性及實用 性，合宜改造服務 場所，合理充實更 新服務設施。	1. <b>營造友善洽公環境</b> ：提供服務櫃台、座椅、 化妝室、飲水機、哺集乳室、諮商室、孕 婦專用車位、無障礙設施（大樓內大廳等 處有斜坡道、電梯、身障專用停車位、身 心障礙專用盥洗室等） 2. 節能設備：中央空調、節能燈管、太陽能 照明燈，持續維護明亮。 3. 營造安全環境：心臟電擊器（AED）、消防 設備、照明燈、逃生指引。 4. 營造綠能：走道整排窗戶流通、辦公室內	總務 及小 組成 員

實施要項	辦理 期程	工作重點	主/協 辦單 位
		<p>及走道種植盆栽綠，美化環境整潔之洽公場所。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. <b>環境設備檢查及維護</b>：每半年至少一次辦理洽公環境設備檢修，必要時更換新材料設備，以保安全健康無虞。</li> <li>6. <b>建置便民服務管道</b>：提供各項健康促進、疾病防治等多國語言之衛教宣導單張、宣導短片，結合相關社區資源適時宣導。</li> <li>7. 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、講座等活動。</li> <li>8. 設置雙語網頁，豐富各項資訊內容，提供無障礙網站溝通環境，便利民眾資料傳輸。</li> <li>9. <b>提供免費網路服務</b>：機關共享 i-Taiwan 免費上網，提供便捷網路環境服務：依「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」提供服務，讓民眾在家或到局洽公，均可便利下載相關知識。</li> <li>10. 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。</li> <li>11. 設置網頁全文檢索、分類檢索功能，提供公開服務措施、常見問答集(FAQ)、最新活動等網頁訊息，方便民眾快速查詢，瀏覽網站相關資訊。</li> <li>12. 隨時確認更新機關網站資訊內容，加強跨機關資訊平台的連結，提升政府資訊流通共享。</li> </ol>	
	<p>(三)建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象，主動協助民眾申辦、導引服並提供業務諮詢。</p>	<p>即日起 至 12 月 31 日</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 洽公服務禮儀：本所人員及志工於洽公場所主動招呼民眾，並引導民眾至正確櫃台或場所辦理。</li> <li>2. 指派專人維護管理機關留言板及電子信箱工作，受理人民陳情案件等，落實民眾意見反映後續追蹤處理，有效處理及回應民眾意見。</li> <li>3. 提供業務「Q&amp;A」，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」完成「一次告知」服務。</li> <li>4. 針對本所受理服務的民眾，適時的提供本</li> </ol>	<p>研考 及全 體同 仁</p>

實施要項	辦理 期程	工作重點	主/協 辦單 位
		所「辦理服務滿意度調查」、「電話服務品質及禮貌測試」，對服務滿意度及電話禮貌測試之趨勢進行分析針對軟硬體設施便利性、人員態度及業務處理效率等問卷內容，立即回映及處理，並半年一次小組會議分析原因進行改善，併提出改善措施。	
(四)善用傳播媒體及公聽會、說明會、村里民大會等公眾場合，針對服務對象及業務特性擬定行銷策略，宣導政府施政措施及執行成效。	即日起 至 12月 31日	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 宣導活動：以大型活動有獎徵答或競賽等方式，透過多元化的傳播管道進行政令議題或業務衛教宣導。施政宣導項目：包括一般服務措施及緊急衛生事件等宣導。</li> <li>2. 宣導方式：針對各式各樣據點並主動提供提供癌症、傳染病篩檢服務及進行各項衛生保健預防知識宣導，提供教材或單張，拉近民眾與政府機關的距離。</li> <li>3. 運用社區活動據點、企業機關場所或政府各機關等大小型活動聚集時，宣導並提供健康篩健檢，整合各通路(媒體、社區、學校、醫療機構、醫藥衛生團體、職場)合辦等模式，預計吸引更多不同族群前來參與。</li> <li>4. 參與不同族群(學生、外配、老人、職場...等)活動場合，配合族群生活模式文化習俗，結合多元化資源加入預防保健活動。</li> <li>5. 訂定活動滿意度調查，個別評估調整宣導方式與策略，以達到宣導主題最佳效果。</li> <li>6. 主動洽接公民營機關學校連結網絡服務，宣導衛生業務的促進與防治。</li> <li>7. 結合本市各局處、公會、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。</li> </ol>	第一、二組同仁
(五)聯合企業、社會團體辦理或主動參與各項公益事務，擴散政府服務訊息及功能。	即日起 至 12月 31日	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2. 提供連結衛生局各類業務之 App、QR code、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。</li> <li>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訊息認知。</li> </ol>	研考及小組成員
(六)積極推展機關	即日	參閱「政府服務品質獎」評選要點，提升策略	研考

實施要項	辦理 期程	工作重點	主/協 辦單 位
	服務作為，爭取民眾之認同及獎項殊榮之肯定。	起 至 12 月 31 日 方向的正確性，俾精進服務品質作為。	及小 組成 員
二、便捷服務程序，確保流程透明	(一)設置全功能櫃台，提供單一窗口服務，促進機關內部橫向連繫，加強櫃台人員處理各項申辦案件知能，均衡各櫃台承辦業務，縮短民眾等候時間。	即 日 起 至 12 月 31 日 1. 設置死亡診斷書、黃卡資料(預防注射)、醫政、藥政、食品衛生聯合服務申請單一窗口，整合內部作業傳遞減少民眾來回奔波。 2. 貼心服務「中午不打烊」值班人員收件申辦，服務不同時段需求的民眾。 3. 走動式服務或特殊服務方式(如社區健康篩檢及流感預注或弱勢族群X光巡迴篩檢服務)。 4. 內部建立標準作業規範於本所網站刊登提升服務品質實施計畫；制定代理制度，明確訂定申辦業務作業程序。 5. 流程改造,簡政便民：提供臨櫃申辦單一窗口，提供專人解說之完善服務，迅速完成民眾申辦案件流程;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，強化民眾網路應用服務，增加便捷的電子化服務管道。 6. 推派人員業務專業訓練，強化各項申辦案件處理知能。 7. 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。 8. 設置併對外公布各類業務專線，專人線上服務，方便民眾線上洽問諮詢。 9. 服務尖峰人潮疏散機制：制訂各類申辦案件標準流程，掌控案件辦理速度，設置中午服務不打烊服務之申辦櫃台、網路申辦案件，尖峰時段減少人潮，確保民眾申辦權益。	總務 及 一、二 組同 仁
	(二)澈底簡化作業流程、辦理時限、申請書表等，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。	即 日 起 至 12 月 31 日 1. 制定各類申辦案件標準作業流程，以簡化提升效率為準則；對案件(包括臨櫃或非臨櫃之線上或書面)處理時間縮短情形，例：醫事人員支援報備、證照申辦、管制藥品減損等資料簡化服務流程。 2. 定期檢視或檢討各項作業流程及申請表單，簡化申辦流程。	研考 及第 一、二 組同 仁

實施要項	辦理 期程	工作重點	主/協 辦單 位
	(三)檢討申辦案件應附繳書證謄本之必要性，並予以減量；配合推動電子謄本政策，提高申辦案件相關資料查驗使用電子謄本認證之比例。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 運用跨機關電子閘門或跨機關共用資訊平台進行查證，減少跨機關會辦，或民眾檢附文件的必要性。減少證件正本查驗佐證需求。</li> <li>2. 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。</li> </ol>	研考及全體同仁
	(四)公開各項服務標準作業程序資訊。在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，各機關應建立申辦或申請案件公開查詢機制，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本所及市政機關網站(頁)公布業務申請書表、流程及承辦單位及電話。</li> <li>2. 臨櫃主動告知申請人處理程序(包含表單書寫、資料文件及流程或注意事項、費用收取等訊息)。</li> <li>3. 受理申辦案件後，主動及告知申請人處理結果及完成日期。</li> <li>4. 設置專人專案辦理各類業務，對逾期或特殊案件主動以電話或電子郵件通知民眾，方便民眾了解案件內容。</li> <li>5. 建置各相關系統，及專責人員稽催控管各類案件之辦理進度，讓民眾於期限了解案件辦理結果。</li> <li>6. 透過市民留言版、局長信箱，或公開各科室各業務洽公電話，民眾可於上班日，便利民眾使用電話、電子通訊等工具，洽問查詢案件辦理情形。</li> </ol>	研考及第一、二組同仁
三、探查民意趨勢，建立顧客關係	(一)建立民眾抱怨處理機制，提供即時、有效之處理方式，減少處理時間成本，降低顧客抱怨頻率。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建立本所人民陳情(諮詢、申訴)案件處理標準作業流程。設置專人管考人民陳情案件辦理進度，嚴謹管控辦理時效。</li> <li>2. 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，含新聞輿情且定期改善及修正。</li> </ol>	第一、二組同仁
	(二)廣開民眾建言管道，鼓勵民眾提供建言；重視民眾興革建議及陳情案件，確實依據有關規定，審慎、迅速、正確	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 訂「本所申辦陳情案件滿意度調查問卷」設置櫃台提供民眾申辦案件滿意度調查，據以統計分析，擬訂改善服務措施。</li> <li>2. 建置市民留言板、局長信箱、政風信箱、專線電話、臨櫃等申訴檢舉建言及諮詢之多元管道。</li> <li>3. 設置專案專人辦理制度及管考程序，依限</li> </ol>	第一、二組同仁

實施要項	辦理 期程	工作重點	主/協 辦單 位
地處理問題。		回覆民眾案件辦理查察結果。 4. 適時對機關人員辦理「人民陳情案件之處理流程」教育訓練，提升機關內部處理品質。 5. 主動加強蒐集、媒體、民眾反映施政意見，綜合檢討併研提改進建議，提供業務改進參考。	
(三)建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制及標準作業程序，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。	即日起至12月31日	1. 制訂「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」，快速利用媒體回應各類輿情。 2. 制訂「高雄市政府衛生局暨所屬機關新聞處理注意事項」，掌握正確、即時資訊，迅速研析並適時發布新聞稿，滿足民眾知的權利。 3. 加強新聞媒體溝通聯繫，建立新聞發言及發佈機制，併適時注意媒體對機關服務反應，作為日後改進之參考。 4. 設置相關回應機制，對民眾意見、抱怨及新聞輿情，採隨到隨辦制度，妥善掌握回應時效。	研考及小組成員
(四)有系統地建立「常見問題集」(FAQ)管理機制，轉換民眾意見成為服務政策或措施；或透過民眾需求調查規劃服務政策或措施。	即日起至12月31日	1. 彙集整理民眾經常詢問的案件，撰編為「常見問題集」(FAQ)，併置於機關網站供民眾參閱。 2. 定期分析統計機關陳情案件，綜合檢討併研提改進建議，提供業務改進參考。	研考及小組成員
(五)定期辦理民眾意見調查，分析調查結果，改進服務缺失；強化問卷內容及測量方式之設計及評價結果分析；研析滿意度趨勢，並與同性質機關進行比較，供改進	即日起至12月31日	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，於適切會議或機關網站呈現，提出檢討及改善服務措施，提升服務品質。	研考及小組成員

實施要項	辦理 期程	工作重點	主/協 辦單 位
	服務之參考。		
四、公開 法令、政 策、服務 資訊程 度、內容 正確程 度及網 站符合 無障礙 規範	(一)主動規劃公開機關基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施等重要資訊。提供之資訊內容需正確連結並即時更新。	即 日 起 至 12 月 31 日  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併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，併請業務單位隨時維護網站資料，避免資訊錯誤、過期或超連結無效的情形產生。 4. 建置機關無障礙網站，適時取得機關認證標章。	資 訊、研 考及 小組 成員
	(二)機關網站或網頁設計應符合國際評比。網站(頁)資訊檢索應規劃提供多樣性檢索方式；並遵循相關規範標示電子資料，提供分類檢索服務。	即 日 起 至 12 月 31 日  1. 強化機關網站規劃設置，逐步增加行動版、多元語言功能，發展行動化服務。 2. 提供機關網站資訊分類檢索服務，將資料以開放格式供民眾應用。	資 訊、研 考及 小組 成員
	(三)規劃建置多元化電子參與管道，如意見留言板、線上論壇、網路投票、網路民調等，簡化相關互動及操作方式，以提供民眾友善網路溝通環境。	即 日 起 至 12 月 31 日  1. 建置本所留言板、所長信箱、服務滿意度調查，了解民眾意見。 2. 將各業務類別之 App、Facebook、YouTube 等互動性衛生資訊聯結至高雄市政府衛生局或「高雄市政府」全球資訊網，提供民眾友善網路溝通環境。	資 訊、研 考及 小組 成員
	(四)賡續推動網站(線上)申辦業務及服務項目，提供完整申辦資訊及安全申辦認證，並規劃新增申辦項目，提高線上申辦使用	即 日 起 至 12 月 31 日  1. 推動各類業務線上申請，並製作 QR code 等資訊設施，提供民眾多元申辦管道。 2. 將各類服務項目連結至本市府「APPs」或「貼心 e 服務」或「資料開放平台」或「高雄即時通」或 Facebook 等相關網站，方便民眾下載使用。	資 訊、研 考及 小組 成員

實施要項	辦理 期程	工作重點	主/協 辦單 位
率。			
(五)鼓勵建置跨機關資訊整合平台，提升政府資訊資源共享及使用效率。	即 日 起 至 12 月 31 日	建置跨機關資訊整合平台，設置單一主題專區，方便民眾利用行動載具，查詢或集中主題資訊。	資 訊、研 考及 小組 成員
五、創新服務方式，整合服務資源	(一)強調主動檢討，發掘服務遞送過程及提供方式之問題，運用法令與流程檢討再造、民間資源引進、資訊科技應用等有效率的工具，規劃創新性、整合性的措施以解決服務問題。	1. 制訂內部創新提案機制，鼓勵落實創新服務。 2. 推動各類業務網路線上申辦管道，提供民眾便利服務。 3. 運用網路宣傳及報名方式，提升各類健康促進活動的曝光度，及民眾參與的便利性。 4. 建置本所留言板、所長信箱、…等資訊服務，提供民眾建言的多元網路管道。 5. 培育各業務之志工服務，或與社區、民間團體建立良好夥伴關係，齊同推動健康促進服務。	研考 及小 組成 員
	(二)檢討現有為民服務工作廣度、深度，並主動協整合性質重複或相關聯服務工作，針對民眾需求，重新規劃設計有創意之加值服務。	1. 遴派同仁參加創新服務之概念、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. 辦理員工相關會議，鼓勵員工踴躍提供創意服務建議，提升服務品質。 3. 推廣政府服務流程之策略：設置各業務專責服務台，臨櫃/線上受理民眾諮詢、解釋疑義，實施臨櫃申辦案件代收、代填書表等服務。	研考 及小 組成 員
	(三)著眼於服務產出之目的與結果，力求有價值之創新服務型態與方式多元化，以較少的成本得到更好的服務品質，體現社會正義或公共價值。	1. 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。 2. 整合資源，規劃辦理跨科室或跨機關的宣導活動，產出加值的服務效能。 3. 辦理機關/科室標竿學習，或是利用專案計畫分析執行效益，以降低人力、物力、時間等服務成本。 4. 適時於會議、機關網站公開宣達獎勵優良之服務績效，提升內部工作士氣。 5. 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。	研考 及小 組成 員



實施要項	辦理 期程	工作重點	主/協 辦單 位
(四)鼓勵機關勇於突破現行機關(單位)間之隔閡，從政府服務資源整合及共享角度出發，規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務。	即日 起至 12月 31日	1. 檢討各類作業流程之妥適性，並予以適切的修正。 2. 運用相關資源，成立機關內或機關外之業務推動小組，擴大行政效能。 3. 參加跨機關會議，強化機關間溝通聯繫效益。	研考 及小 組成 員

### 伍、考核與獎勵

- 一、依據「高雄市政府衛生局 105 年度提升服務品質實施計畫」，研擬本所 105 年提升為民服務品質執行計畫
- 二、本所依規定填報 105 年提升為民服務品質執行/工作計畫後，3 月底前彙送衛生局備查，並主動將該計畫公開於機關網站或服務場所。
- 三、配合「政府服務品質獎實施計畫」、「高雄市政府 105 年度提升服務品質實施計畫」，參與衛生局評選之專案計畫參獎作業。
- 四、依市府訂定之「政府服務品質獎」敘獎原則，辦理本所人員敘獎事宜。