

## 高雄市旗津區衛生所 115 年提升服務工作計畫

### 壹、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：

本所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：高雄市旗津區衛生所全體同仁。

### 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。	一組 二組 總務室
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。	一組 二組
	提升服務專業能力。 1. 請各業務承辦人員接受相關專業訓練，充實專業能力法令。 2. 對於民眾臨櫃或者電話諮詢，提供正確、迅速、親切、一次完整告知的精確服務，免民眾舟車勞頓申辦或洽詢。 3. 建立以顧客導向的企業型政府，鼓勵同仁參加提升服務相關訓練。	一組 二組  一組 二組
一、完備	(一) 建立業務標準	一組 二組

工作要項		工作重點	業務單位
<p>基礎服務項目，注重服務特性差異化</p>	<p>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。</p>		
	<p>(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。</p>	<p>服務資訊公開透明</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 訂立各類業務之標準作業程序，張貼網站，提供民眾申辦參閱。</li> <li>2. 機關網站提供業務專線，方便民眾線上諮詢。</li> <li>3. 機關網站提供常見問答集供民眾申辦參閱。</li> <li>4. 提供衛生局所 APP 申請作業(例如長照申請)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。</li> <li>5. 提供本國以外的服務及宣導單張或服務：傳染病衛教單張、兒童健康手冊、孕婦健康手冊。</li> </ol>	<p>一組 二組 資訊</p>
<p>一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化</p>	<p>(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。</p>	<p>申辦案件多元化查詢管道</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提供手機 QR code、APP、社群網站等資訊軟體，推動業務線上申辦，提供民眾多元查詢管道。</li> <li>2. 臨櫃、電話或網路〈市民</li> </ol>	<p>一組 二組 資訊</p>

工作要項		工作重點	業務單位
		留言板、所長信箱〉，等工具，均可詢問案件辦理情形。	
		<p>主動通知服務</p> <p>專責承辦人員於受理案件未能如期完成、有需補件等情事發生時，主動致電告知案件申請人申辦進度、辦理情形及未能如期完成原因、預計完成日期。</p>	<p>一組</p> <p>二組</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>建置友善洽公環境</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 所內大廳設置值班人員或志工引導、書寫文件之桌，報紙、放大鏡及老花眼鏡之多功能友善服務。</li> <li>2. 各項標示明顯，例如：哺乳室、民眾休憩區、wifi、飲水及無障礙設施（斜坡道、專用停車位）設施…，提供便利舒適綠化的洽公環境。</li> <li>3. 設置服務項目雙業務標示牌。</li> <li>4. 定期檢查及維護各項措施。</li> </ol>	<p>總務室</p>
<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，</p>	<p>網站使用便利性</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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，並符合無障礙網站標章認證。</li> <li>2. 機關網頁，提供各種申辦</li> </ol>	<p>資訊</p>

工作要項		工作重點	業務單位
	建置合宜的服務環境。	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。 3. 提供多元及便利的資訊檢索服務，網站網頁應以中、英文或多語呈現，並確保網站內容的正確性及有效連結。	
	(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。	強化資訊運用能力 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，及查詢防治地區、期程、登革熱快篩及流感疫苗合約醫療院所、加水站查詢等功能。	一組 二組 資訊
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請民間協力合作，提供符合民眾需求的服。	建置公民參與多元管道 1. 機關網頁及服務台提供公務信箱、臨櫃等建言及諮詢管道。 2. 臉書粉絲團供民眾留言問答，適時導入民眾意見及建議。	一組 二組 資訊
二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	(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。	建立多元調查管道，蒐集民眾意見，再依「人民陳情案件處理標準作業流程」處置，並有適當輿情回應機制。	研考
	(三) 善用各類	定期更新網頁常見問題集	一組

工作要項		工作重點	業務單位
	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。	(FAQ) 1. 網站專區供民眾查詢。 2. 定期收取「高雄市旗津區衛生所 FB」或「公務信箱」陳情事項、民眾詢問、建議等。	二組 資訊
	(四) 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。	1. 依各項業務特性設計滿意度調查，瞭解民眾對各項服務的感受，藉由民眾反映之問題以為改善參考。 2. 滿意度調查結果:各業務單位依據業務執行滿意度調查，檢討修正服務措施，以提供服務品質。	一組 二組 研考
	(五) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾決問題。	1. 經由線上即時服務系統有效處理民眾陳情、反映衛生問題或提供衛生建言，並完備民眾意見處理追蹤機制，以強化機關陳情管道。 2. 提供醫藥衛生相關之最新資訊、有效傳播健康照護知識、了解民眾最迫切的健康需求為原則，制定本局各科室發布新聞稿標準作業流程，並定期進行改善及修正。	一組 二組 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. 以民眾服務需求建置臨櫃申辦業務服務，排定專人提供業務諮詢與處理。 2. 規劃減除申辦案件所需檢附之書表，減少民眾及公文紙本。	一組 二組

工作要項		工作重點	業務單位
	<p>(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。</p>	<p>線上申辦服務</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 協助民眾 1922 或各醫療院所疫苗施打線上諮詢及食品登錄服務。</li> <li>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、管制藥品銷毀等申請。</li> <li>3. 網站對外公布各類業務專線，方便民眾線上諮詢。</li> </ol>	<p>一組 二組</p>
		<p>強化跨平台通用服務增加使用意願:運用中央及地方衛生局或市府網站便民服務專區提供跨平台系統或 APPs」專區，開放民眾查詢或下載使用。</p>	<p>一組 二組 總務室</p>
	<p>(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。</p>	<p>政府資訊資源共用共享並提升電子認證使用率:1922 預約、登革熱資訊整合系統、食品「非登不可」、「非追不可」。</p>	<p>一組 二組</p>
		<p>設置主題服務專區:網站建置或連結健康專區方便民眾集中找尋主題資訊。</p>	<p>一組 二組 總務室</p>
<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>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 隨時掌握時勢、輿論跟民意，調整策略積極作為。</li> <li>2. 配合市長政見及市府年度市政目標關鍵成果考量機關任務、服務對象屬性、資源可運用程度後，達成服務目標。</li> </ol>	<p>一組 二組 研考</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(服務零落)	(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。	評估外部顧客需求提供分眾服務 1. 對長者、婦女、新住民及學生等不同族群特性設計食品安全宣導主題。 2. 辦理多層面族群衛教宣導講習(例：社區民眾、學校、外籍勞工、新住民、勞安、育兒資源中心)。	一組 二組
		提供弱勢族群適性服務 1. 主動連結社區健康營造據點、里長服務處、廟宇、慈善團體等單位，針對高危險族群及低收入戶辦理社區篩檢及胸部 X 光檢查。 2. 對長期照護民眾評估、TB 用藥個案到宅服務。 3. 提供民眾申辦食品業者登錄及長照、身心障礙協助申請輔具，減少民眾往返衛生局路途遙遠。	一組 二組
	(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。	1. 配合民間企業資源延伸服務據點篩檢服務。 2. 輔導社區民間團體設立健康營造據點宣導及推動各項衛生宣導。	一組 二組
四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用(服務零落)	(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。	除了與民眾電話溝通了解其健康情況外，亦可利用本所臉書粉絲專頁、旗津大小事與民眾溝通，了解民眾需求，提供人民多樣化之服務。	一組 二組

工作要項		工作重點	業務單位
<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: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。 2. 網站資料連結正確性：定期檢查網站連結有效性，即時更新網頁資料。</p>	<p>一組 二組 總務室</p>
	<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>多方管道參與決策制定，強化政策溝通及對話交流：配合區公所登革熱指揮中心及緊急應變中心，辦理里鄰長志工，透過座談會、相關會議及定期演練方式，以多元管道導入民眾意見及政策觀念。</p>	<p>一組 二組 總務室</p>
	<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. 訂定申辦案件標準作業流程公布在網站，提供醫事人員線上報備支援，公文系統線上陳核，減紙及效率一次達成，以簡化流程，簡政便民。 2. 建立內部控制管理機制。</p>	<p>一組 二組</p>
<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. 與社區社福機構或區公所連結，主動發掘獨居高齡者需求，透過智慧型手機為互動媒介以提供在地化、客製化照護套餐之關懷服務。 2. 利用網路通訊推廣「食在安心」訊息專區，規劃食品中毒事件分工及流程處置。</p>	<p>一組 二組</p>

工作要項		工作重點	業務單位
	<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> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 食品業者登錄，業者可使用自然人或工商憑證、健保卡進行登錄申請辦理。</li> <li>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。</li> <li>3. 管制藥品銷毀之線上預約申請。</li> </ol>	<p>一組 二組</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>	<p>規劃社會關懷服務</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 配合衛生局推展長照服務，招募社區志工，培育社區種子講師，以其他人力資源角色協助個案長照員，滿足長照老人不同照護需求。</li> <li>2. 宣導「65 歲以上老人免費裝置假牙」增進老人口腔健康，減輕老人經濟負擔。</li> <li>3. 透過 6 歲以下公費疫苗催注，及時發掘高風險家庭，主動轉介相關單位。</li> </ol>	<p>一組 二組 資訊</p>
<p>六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務</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>	<p>4. 推廣運用本所數位資源(官網、臉書、LED 電子看板)，向民眾宣傳防疫衛教訊息及社篩活動場次等，以提高服務民眾便利性。</p>	<p>一組 二組 資訊</p>
	<p>(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。</p>	<p>外部效益</p> <p>降低本市重要傳染病發生（如登革熱、食品中毒），落實環境孳生源檢查，加強食安宣導及稽查，營造出環境衛生良好之正面觀光形象。</p>	<p>一組 二組 總務室</p>

工作要項		工作重點	業務單位
		內部效益 鼓勵同仁參加衛生局成果發表觀摩會，藉以標竿學習提升專業能力	一組 二組 總務室
		成本合理性 1. 提供即時且可近性服務，有效結合宣導。 2. 推動及鼓勵數位學習，節省研習訓練人力資源成本並提升效益	

伍、推動及管考：

一、研提計畫

本機關於 115 年度 1 月 30 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，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。