

高雄市大寮區衛生所115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、擴大社會參與，重視服務對象意見回饋，提供有感的優質服務。
- 二、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。

參、實施對象：所內全體同仁。

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。 | 二組 總務組 |
| 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 訂定申辦各類業務標準作業流程，放置本所服務場所或張貼網站，以維持服務措施處理一致性，提供民眾申辦時參閱。 | 本所各組 |

| 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。 | 2. 提升服務人員專業能力 注重服務人員專業及態度，熟稔服務流程及相關法規，能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，避免重複洽詢申辦。運用多元管道(網路、研習、觀摩)精進學習，讓服務能力與時俱進。 | 本所各組 |
| | | 3. 檢討流程與作業方式 檢討各項作業流程或定期檢查及申請表單，減併表單或減少民眾應檢附的文件種類，包括申請書(表)、證件正本、謄本等。 | 本所各組 |
| | (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 於本所服務場所及網站主動公開服務相關資訊，如服務項目、常見問題集(FAQ、Q&A)、標準作業流程、應備表件、書表範例等。 | 本所各組 |
| | 2. 服務即時、一致性 民眾申辦案件訂定辦理期限，提供受理案件進度查詢，以便利民眾洽詢申請案件之辦理進度，讓民眾可以電話、臨櫃、電子郵件..等方式，瞭解案件辦理結果。 | 一組 二組 | |
| (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. 建置合宜的服務環境 (1) 1F 設置專人業務解說、電話轉接之多功能服務台。 (2) 辦公空間及人員識別證、名片皆有雙語標示，便利外國人士洽公辨識。 (3) 設置服務項目雙語標示、方向引導等服務，讓洽公民眾方便辨識。 | 本所各組 | |

| 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。 (4) 每年定期檢查各類硬體設施（如電梯、座椅、盥洗室等），確保設施品質。 (5) 提供服務台、設置哺乳室、盥洗室、飲水機、及無障礙設施（斜坡道、專用停車位、愛心鈴、盥洗室）設施，提供舒適安全的洽公環境。 | |
| | 2. 建置網站使用便利性 (1) 本所網站提供多元及便利的資訊檢索服務以及確保網站內容的正確性及有效連結。 (2) 機關網站應以使用者為導向設計版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。 (3) 網站網頁應以中、英文呈現，並確保網站內容的正確性及有效連結。 (4) 通過無障礙網站標章認證。 | 總務組 |
| | 3. 服務人員專業能力及行為友善性 (1) 注重服務人員專業能熟悉服務流程，服務台設置專人提供民眾臨櫃洽公諮詢及主動引導服務。 (2) 辦理本所電話禮貌測試，瞭解執行績效，以知缺失據以改善。 (3) 辦理本所電話禮貌測試，瞭解執行績效，以知缺失據以改善。 | 總務組 |

| 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 | (四)因應業務屬性及服務特性差異，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 薦送本所人員進修或參加學術研討會，鼓勵創新研究，積極提案及進行研究計畫。 | 總務組 |
| | | 2. 推動標竿學習 藉以標竿學習提升專業能力並參與「政府服務獎」評獎，依衛生局之規定參獎計畫作業。 | 本所各組 |
| 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。 | 1. 民眾參與服務設 參與跨領域會議，參採民間團體與專家建言，建構跨領域合作模式，促進市民參與公共事務。 | 本所各組 |
| | | 2. 提供多元公民參與管道 提供實體或網路多元參與管道，透過對話溝通方式如、族群、社區、群組討論、工作坊、實地勘訪、網路社群、政策參與平台、網路提案及投票等，融入民眾觀點共創有感服務。 | 本所各組 |
| | | 3. 善用異業結盟、公私協力善用民間資源，利用轄區在地資源，結合各企業、機關、團體、學校、社區、里規劃之慈善、公益及里民大會推動公共服務。 | 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 | 1. 蒐集民眾對服務的需求 蒐集民眾經常反映的案件，由線上即時服務系統及本所所長信箱等管道蒐集民眾意見。 | 二組 |
| | | 2. 蒐集常見問題 (Q&A、FAQ) 蒐集民眾洽辦業務之提問內容，彙 | 總務組 |

| 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 | 調整服務措施。 | 集「常見問題集」不定期更新以提供正確資訊，置於本所網站供民眾參閱。 | |
| | | 3. 服務大數據分析 以陳情系統資料(線上即時服務系統)進行相關數據統計分析，提供業務改進之參考。 | 二組 |
| | (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。 | 辦理專案滿意度調查 辦理本所活動服務滿意度調查，以瞭解民眾對服務的感受，以瞭解民眾對本所服務措施的評價及意見，並據以改善既有措施。 | 二組 |
| | (四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。 | 1. 輿情模及與回應 強化機關陳情管道，由本所陳情管道、線上即時陳情服務系統功能，積極回應，有效協助民眾解決問題。 | 本所各組 |
| | | 2. 建立新聞輿情回應機制 針對民眾意見、抱怨建立新聞輿情回應機制，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，導正社會視聽。 | 本所各組 |

| 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 | (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. 單一窗口整合服務 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。 | 本所各組 |
| | | 2. 運用跨機關電子查驗取代紙本 運用跨機關電子查驗，取代民眾檢附紙本佐證資料，推動減章或減少民眾申辦案件應檢附的書表謄本等紙本資料，提升民眾洽公便利性。 | 本所各組 |
| | (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. 開發線上申辦服務 本所網站設置表單下載並採用「ODF-CNS15251」政府文件標準格式，便利民眾使用。 | 總務組 |
| | | 2. 強化跨平台通用服務 運用跨機關「食品業者登錄平台」、「食品追蹤追溯系統」，跨平台系統，增加民眾使用意願。 | 二組 |
| | (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。 | 1. 精進服務遞送過程及作法 政府資訊資源共用共享，本所網頁設置健康促進、疾病防治、傳染病防治、食品安全等跨單位資訊整合平台，方便民眾線上查詢，提供全程整合服務。 | 總務組 |
| | | 2. 提升電子認證使用率 輔導業者全面使用自然人憑證或醫事人員憑證辦理線上資料查核作業提升電子認證。 | 二組 |

| 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 | (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 考量本所任務、服務對象屬性、資源可運用程度後，達成服務目標，例：跨域整合之宣導活動。 | 一組 |
| | | 2. 優化服務 本所核心業務範疇內，設定服務目標，運用多元策略，提出符合本所任務、更具挑戰性、特色、吸引力、豐富性之服務措施。例：病患出院銜接照顧服務。 | 一組 |
| 四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用(服務零落差) | (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。 | 1. 主動服務 針對自殺、精神及災難者，提供可近性諮商服務，建置諮商服務據點。 | 一組 |
| | | 2. 在地化服務 推動在地服務，提供偏遠或交通不便地區民眾食品業務諮詢，並提供食品業者登錄或加水站申辦事項。 | 二組 |
| | | 3. 專人全程服務 針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，提供到家、到點專人全程服務。 | 一組 |
| | (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。 | 搭配複合策略，延伸服務據點 善用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。結合里長、學校、醫院各項資源推動社區整合性篩檢，提供多樣性及就近性便利的服務，以提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性。 | 一組 |

| 工作要項 | | 工作重點 | 業務單位 |
|---------------------|---|--|------|
| | (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。 | 提供遠距服務 考量遠距民眾需求，提供偏遠或交通不便地區民眾食品業者登錄服務。 | 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. 政府資訊主動公開 依「政府資訊公開法」第7條主動公開各項政府資訊，對外提供 ODF 格式之文件。 | 總務組 |
| | | 2. 資料開放、共用共享 設置專人專責隨時維護網站資料，定期以程式檢查網站連結的有效性與正確性，避免資訊錯誤、過期或超連結無效的情形產生，落實資料公開透明，便利共享創新應用。 | 總務組 |
| | (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。 | 強化政策溝通及對話交流 本所建置官網、所長信箱等多方管道參與決策制定，強化政策溝通及對話交流。 | 總務組 |
| | (三)檢討機關內部作業，減省不必要的審核及行政作業，聚焦 | 1. 精實內部作業 簡化流程，簡政便民，檢討本所內部作業，減省不必要的審核及行政作業如推動電子化線上簽核作業，力行減章、減紙、與便民服務。 | 本所各組 |

| 工作要項 | | 工作重點 | 業務單位 |
|------------------------------|--|--|------|
| | 核心業務，推動服務創新。 | 2. 導入智慧化管理 本所網站提供民眾不限場域、時間、實體設施的查詢服務。 | 總務組 |
| 六、掌握社經發展趨勢，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。 | 主動發掘關鍵議題，發覺關鍵問題、分析具前瞻全觀思維規劃服務議題。例:人口老化議題。 | 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. 善用法規調適、資通訊技術應用及流程簡化，提供民眾子宮頸抹片檢查、乳房攝影檢查、糞便潛血檢查、口腔黏膜檢查之活動即時相關訊息服務，提供民眾就近便利、彈性服務。 | 本所各組 |
| | | 2. 宣導業者登錄，業者可使用自然人憑證或工商憑證進行登錄申請辦理。 | 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 結合社會資源:結合轄內跨部門相關單位團體等資源合作，透過本社區關懷據點及健康營造點等，共同推動衛生安全宣導議題，務實解決服務或推動公共服務。 | 一組 |
| (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 | 服務永續 權衡服務措施的必要性，服務措施能持續運作，並轉化為本所例行性服務項目，重視服務的制度化及持續性以延續關懷照顧民眾等服務。 | 本所各組 | |

| 工作要項 | | 工作重點 | 業務單位 |
|------|-----------------------------------|------|------|
| | 理性，重視 服務的制 度化及持 續性。 。 | | 本所各組 |

伍、推動及管考

一、研提計畫

本所於 115 年 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

本所平時依權責自行管理考核，隨時檢討改進服務品質。

三、年度查核

於年度終了時審核完成績效，以利提升服務品質，擴大為民服務領域。

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。