

## 高雄市大寮衛生所 105 年提升服務品質執行計畫

### 壹、計畫依據

高雄市政府衛生局105 年3 月54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、資訊透明化，豐富服務資訊內容及促進網路溝通。
- 三、本所電話禮貌自行測試達85分(含85分)以上(達市府測試成績甲等標準)。
- 四、本所訂定提升服務品質工作計畫完成率達100%。

### 參、實施對象

所內全體同仁。

### 肆、計畫內容

工作要項	工作重點 (步驟、方法)	承辦單位
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。	二組 全所
	(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. 完成環境綠美化及持續維護明亮、整潔之洽公場所。 2. 提供無障礙設施(斜坡道、電梯、身障專用停車位、身心障礙專用盥洗室等)哺集乳室及含書寫台、飲水機，並擺設及老花眼鏡、舒適 25 張椅子於門診及預注等候區，提供民眾使用並與管理，確保設施品質。

一、提升服務品質，深化服務績效		<ol style="list-style-type: none"> <li>3. 考量環境有善行為，對行動不便者，提供輪椅設備。</li> <li>4. 在服務台桌上設置電腦，提供有需要民眾上網查詢資料。</li> <li>5. 完成門診正確、易於辨識雙語標示、動線規劃符合民眾使用習慣。</li> <li>6. 在服務台桌上提供各種申辦書表、填寫範例、申辦須知、等服務。</li> <li>7. 定期檢查各類硬體設施(如飲水機、電梯、座椅、盥洗室等)，確保設施品質。</li> </ol>	<p>總務</p> <p>全所</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、導引服務，並提供業務諮詢。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 加強本所人員服務禮儀教育訓練一次，建立能主動協助民眾洽公並引導民眾至正確櫃台或場所辦理。</li> <li>2. 單一窗口設置及各項業務以 Q&amp;A 的方式來回應民眾的問題以「正確率」完成「一次告知」服務。</li> <li>3. 辦理電話禮貌測試，瞭解執行績效。</li> <li>4. 辦理洽公環境設備滿意度調查，適時改善或更新，以符服務需求。</li> </ol>	<p>二組</p> <p>全所</p> <p>二組</p>
	(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	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 主動洽接鳳信電台連結網絡服務，宣導衛生業務的促進與防治。</li> <li>2. 結合本社區志工、利</li> </ol>	<p>全所</p>

	略，宣導政府施政措施及執行成效。	用活動參與、講座、公布欄、紅布條、跑馬燈等工具，廣泛傳達衛生服務訊息。	全所
	(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。	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、與區公所結合辦理各項公益事務1場次以上，以爭取民眾之認同，並拉近民眾與政府機關的距離。	一組
	(六)積極推展機關服務作為，爭取民眾之認同及獎項殊榮之肯定。	1. 鼓勵本所同仁積極配合政府規劃與民眾切身有關業務持續推動之服務計畫。 2. 結合社區資源，宣導服務功能，以爭取民眾積極參與「政府服務品質獎」評選，提升策略方向的正確性，精進服務品質作為。	全所
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。	1. 每天排乙位員工擔任單一窗口人員，並設置，提供專人解說之完善服務，迅速完成民眾申辦案件流程。 2. 服務尖峰人潮疏散機制，建立業務申辦服務單一窗口作業中午不打烊，減少民怨且縮短民眾等候時間。	全所
	(二)澈底診斷簡化作業流程、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。	1. 訂立本所各類業務標準作業程序，登載本所網站，提供民眾申辦時參閱。 2. 定期檢視或檢討各項作業流程及申請表單	全所

		，簡化申辦流程及量化服務指標，建立標準作業規範。	全所
二、便捷服務程序，確保流程透明	(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。	1. 檢討申辦案件應附繳書證謄本之必要性，推動減少民眾申辦案件應檢附的書表謄本等紙本資料。 2. 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。	全所
	(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。	1. 本所提供各類業務之標準作業程序，登載於機關服務場所或網站，提供民眾申辦參閱。 2. 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及瞭解案件處理流程及最新進度。	全所
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。	建立民眾抱怨處理機制，於本所網站提供工作人員服務職責及聯絡電話，提供即時、有效處理方式，以降低民眾抱怨頻率。	資訊
	(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、正確地處理問題。	1. 建立意見箱、首長信箱、電話、臨櫃等興革建議及陳情案件建言及諮詢之多元管道。 2. 依據衛生局人民陳情(諮詢、申訴)案件處理標準作業流程，接受陳情案件當日承辦	全所

		人需告知組長或所長、依時效性限期內完成案件。	
三、探查民意趨勢，建立顧客關係	(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。	當新聞媒體及輿情有案件時，各主辦人採隨到隨辦制度，妥善掌握回應時效，主動訪查並快速回應，必要時，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。	全所
	(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。	依各業務主辦人常見之問題、主辦人主動完成建立「常見問題集」(FAQ)管理機制，並置於網頁讓民眾公開查詢。	全所
	(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，供改進服務之參考。	辦理服務品質滿意度調查，分析民眾滿意度調查，瞭解民眾對機關及各項服務措施的感受。依滿意度調查分析，於適切會議，提出檢討及改善服務措施，提升服務品質。	二組
四、豐富服務資訊，促進網路溝通	(一)主動規劃公開機關基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施及預決算情形等重要資訊。提供之資訊內容需正確連結並即時更新。	依據「政府資訊公開法」第7條主動公開相關資訊於網站(頁)比例。2.定期利用網頁檢測軟體確認資訊即時性網頁內容完整性及有效連結	資訊
	(二)機關網站或網頁設計應符合國際評比。網站(頁)資訊	1.檢索方式包括：關鍵字全文交叉站內類檢索及其他方式	資訊

	<p>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。</p>	<p>2. 網站首頁版面配置符合民眾需求，方便瀏覽查詢資料及使用</p>	<p>資訊</p>
<p>四、豐富服務資訊，促進網路溝通</p>	<p>(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。</p>	<p>提供電子參與途徑包括：如所長信箱服務滿意度調查等。</p>	<p>資訊</p>
	<p>(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，提高線上申辦使用率。</p>	<p>線上服務包括提供民眾申請書表下載</p>	<p>資訊</p>
	<p>(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。</p>	<p>設置相關網站連結</p>	<p>資訊</p>
<p>五、創新服務方式，整合服務資源</p>	<p>(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。</p>	<p>主動發掘弱勢族群、發現身、心障礙個案，本所為窗口、給予連結相關資源，民間資源引進、整合性的措施以解決服務問題。。</p>	<p>一組</p>
	<p>(二) 檢討現有為民服務工作廣度、深度，並主動協調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</p>	<p>檢討現有為民服務工作廣度、深度，針對行動不便區民若想施打老人流感疫苗，本所醫護人員會依照案家申請之地點，前往評估施</p>	<p>一組</p>

	之加值服務。	打，以達為民服務零落差之加值服務。	
五、創新服務方式，整合服務資源	(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。	整合資源，規劃辦理整合設站篩檢各業務主辦人的全部空白表格放置同區。再依民眾當時來篩檢的項目進行夾空白單張、統籌問卷，減少多次問案的基本資料，造成時間浪費及民眾不耐煩，以較少的成本得到更好的服務品質。。	全所
	(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。	運用相關資源，規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務與區公所或社區團體結合辦理各項公益事務，以爭取民眾之認同，並拉近民眾與政府機關的距離，提供民眾最佳服務。	一組

#### 伍、考核與獎勵

- 一、各同仁得依個別為民服務工作特性，分工推動各項業務活動，或增列其他推動做法。
- 二、請各同仁依據本實施計畫執行上述各項推動做法，若未依完成期限完成，則簽請所長懲處。
- 三、本執行計畫考核作業如下：
  - (一)、平時考核：由所長指派為民服務承辦人實施不定期考核，並於每月所務會議時檢討改進。
  - (二)、年度考核：於年度終了時審核完成績效，以利提昇服務品質，擴大為民服務領域。
  - (三)、不定期考核結果提出於所務會議，應改進事項，各受考核人員應於公佈十五日內將具體改善情形以書面報告呈核所長，再視實際需要進行複查。
  - (四)、將不定期考核結果之優質服務或創新做法表現者，會各同仁參考學習並於所務會議時給予鼓勵，並列入年經度考績核考。
  - (五)、請各同仁依據本實施計畫執行上述各項推動做法，若未依完成則簽請所長懲處。