

高雄市大寮衛生所提升服務品質工作計畫

壹、依據

高雄市政府衛生局 104 年 3 月 5 日高市衛企字第
10431559300 號函頒修訂提升服務品質執行計畫辦理。

貳、目的

- 一、提升本所整體為民服務品質。
- 二、提升本所為民服務績效。

參、計畫目標

- 一、本所訂定提升服務品質執行工作計畫達 100%。
- 二、本所電話禮貌自行測試成績達 85 分(含 85 分)以上，達市府
測試成績甲等標準。

肆、實施對象：所內全體同仁。

伍、執行期程：104 年 1 月至 12 月。

工作要項	工作重點	承辦單位
<p>一、提升服務品質，深化服務績效</p>	<p>(一)訂定機關年度提升服務品質工作計畫，具體規劃為民服務工作。</p> <p>(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。</p>	<p>1. 完成本所提升服務品質工作計畫之訂定函送市府備查，並公佈於本所網站。</p> <p>2. 成立為民服務推動小組。</p> <p>1. 完成環境綠美化及持續維護明亮、整潔之洽公場所。</p> <p>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</p>
		<p>研考承辦人員</p> <p>本所總務組</p>

	<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>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。</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. 在服務台桌上設置電腦，提供有需要民眾上網查詢資料。 4. 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。 5. 考量環境有善行為，對行動不便者，提供輪椅設備。 6. 辦理洽公環境設備檢查及使用者滿意度調查 1 次，適時改善或更新，以符服務需求。 <ol style="list-style-type: none"> 1. 完成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。 	<p>主辦：本所研考承辦人員</p>
--	---	---	--------------------

	<p>(四) 透過施政宣導提升民眾對於機關施政及服務的認知與回應情形。</p>	<p>2. 依市府提升為民服務品質實施計畫修訂，辦理本所電話禮貌測試，瞭解執行績效。</p> <p>3. 薦送各業務承辦人員接受相關專業課程訓練。</p> <p>1. 辦理各項與市政有關宣導項目。</p> <p>2. 宣導方式：(1)提供相關宣導教材。(2)整合宣導通路(媒體、社區、學校、醫療機構、醫藥衛生團體、職場)等方式。(3)結合多元化資源。(4)評估調整宣導策略。</p>	<p>主辦：本所各組</p> <p>主辦：人事及本所各組</p> <p>主辦：本所各組</p>
	<p>(五) 參與「政府服務品質獎」評選，或主動參與評獎，藉評獎機制提升服務品質。</p>	<p>規劃與民眾切身有關持續推動之服務計畫，藉評獎機制提升服務品質，依局規定參加市府「政府服務品質獎」評選，第一線服務機關評選。</p>	<p>主辦：本所研考承辦人員</p>

<p>二、便捷服務程序，確保流程透明</p>	<p>(一) 建置申辦案件單一窗口，或增加「一處收件、全程服務」的全功能櫃檯服務項目提供民眾整合服務情形。</p> <p>(二) 申辦案件流程簡化程度。</p> <p>(三) 申辦案件書表減量程度。</p>	<p>1. 以內部作業傳遞減少民眾來回奔波，整合各承辦業務聯合服務單一窗口「一處收件、全程服務」的全功能櫃檯服務。</p> <p>2. 於本所網站專區明確訂定申辦業務作業程序，建立申辦服務作業規範。</p> <p>制定各類申辦案件標準作業流程登載於本所網站，提供民眾申辦時參閱，讓申辦案件流程簡化以減少申請人，於各申辦過程補件次數，減少申辦人來回奔波縮短申辦時間與次數。例如，可先以電話、網站方式申請預注證明，減少等待時間。</p> <p>推動減少申辦案件核章數及申辦案件書表減量，並減少民眾申辦案件應檢附的書表謄本等紙本資料。</p>	<p>主辦：本所各組</p> <p>主辦：資訊承辦人員</p> <p>主辦：本所各組</p> <p>主辦：本所各組</p>
------------------------	---	--	---

	<p>(四) 公開各項服務標準作業程序資訊。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供醫事人員支援醫療線上申請。 2. 提供各項業務公務案件申請流程及各項表單於網頁供民眾下載，受理案件後，制定處理標準作業流程，主動告知申請人受理程序及辦理情形。 	<p>主辦：資訊承辦人員及二組</p> <p>主辦：本所各組</p>
<p>三、探查民意趨勢，建立顧客關係</p>	<p>(一) 建立民眾陳情處理機制及新聞媒體、報章輿論快速回應機制及標準作業程序。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建立本所人民陳情(諮詢、申訴)案件處理標準作業流程。 2. 本所提供民眾反應網路信箱、電話陳情及市長信箱管道，每日定期查閱，並即時回覆，以降低民眾抱怨頻率。 3. 設專人列管人民陳情案件，接受陳情案件當日承辦人需告知組長或所長、依時效性限期內完成案件。 	<p>主辦：本所研考承辦人員</p> <p>主辦：本所研考承辦人員、資訊承辦人員</p> <p>主辦：本所研考承辦人員</p>

	<p>(二)定期辦理滿意度調查，分析調查結果，改進服務缺失。</p>	<p>根據服務對象及類型的不同，設計與執行合適之滿意度調查，並深入分析，以瞭解民眾對本所及各項服務的看法，並針對服務滿意度調查瞭解民眾對服務的感受，將滿意度調查結果回饋於本所業務推動中，以持續精進服務作為。</p>	<p>主辦：本所研考承辦人員</p>
<p>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</p>	<p>(一)公開服務措施、常見問題集、機關活動、文宣品、出版品及其他重要資訊等。</p> <p>(二)維護網站(頁)資訊內容及連結正確程度。</p> <p>(三)機關網站(頁)通過無障礙檢測，並取得認證標章</p>	<p>公開方式以登載機關網站(頁)為主。</p> <p>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。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 機關網站(頁)符合「身心障礙者權益保障法」第52條之2要求，通過無障礙檢測，並取得認證標章。 2. 並標示最近通過檢測日期。 	<p>主辦：資訊承辦人員</p> <p>主辦：資訊承辦人員</p>

	<p>(四)機關網站(頁)資訊提供檢索服務情形及相關作為</p> <p>(五)線上服務及電子參與多元程度。</p>	<p>1. 網站資訊包括公告、法令、電子表單、施政計畫、機關活動等。</p> <p>2. 檢索方式包括：關鍵字、全文、交叉、站內、分類檢索及其他方式。</p> <p>3. 網站首頁版面配置符合民眾需求，方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。</p> <p>1. 線上服務包括提供民眾申請書表下載。</p> <p>2. 提供電子參與途徑包括：(如意見橋、所長信箱)等基本服務滿意度調查。</p>	<p>主辦：資訊承辦人員</p> <p>主辦：資訊承辦人員</p>
<p>五、創新服務情形</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>主動檢討各類對外服務案件服務流程，完成簡化服務流程，或提供民眾創新便利的服務。</p>	<p>主辦：本所各組</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之加值服務。</p>	<p>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，且可一次服務享有多項檢查。</p>	<p>主辦：本所各組</p>
	<p>(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。</p>	<p>針對可近性便民服務規劃，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。</p>	<p>主辦：本所各組</p>
	<p>(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。</p>	<p>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 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，提供民眾最佳服務。</p>	<p>主辦：本所各組</p>