

## 高雄市大寮區衛生所107年提升服務工作計畫

### 壹、依據

107年3月13日高市衛企字第10731742100號函「高雄市政府衛生局107年度提升服務執行計畫」辦理。

### 貳、目的

提升本所整體為民服務品質及為民服務績效，擴散優質服務效益，帶動政府服務全面躍升。

### 參、計畫目標

- 一、本所訂定提升服務品質工作計畫完成率達100%。
- 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。
- 三、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。

### 肆、實施對象：所內全體同仁。

### 伍、計畫內容

執行要項		執行重點	承辦單位
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	(一)訂定本所年度提升服務工作計畫，具體規劃為民服務工作	1. 本所訂定提升服務工作計畫，依時報府核備。 2. 本所「107年提升服務工作計畫」，經市府審定後，公布本所網站，便利民眾參閱。	研考 本所各組

<p>(二)建立與民眾相關業務或申辦案件標準作業流程，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。</p>	<p>1. 訂定標準作業流程</p> <p>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。</p>	<p>本所各組</p>
	<p>2. 提升服務專業能力</p> <p>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。</p>	<p>本所各組</p>
	<p>3. 簡政便民服務</p> <p>定期檢查或檢討各項作業流程及申請表單，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。</p>	<p>本所各組</p>
	<p>4. 提升線上申辦服務項目</p> <p>運用自然人憑證等身份確認方式，提升線上申辦服務項目，減少民眾洽公往返。</p>	<p>一組 二組</p>
<p>(三)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>1. 服務資訊公開透明</p> <p>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&amp;A)、窗口資關法規、標準作業流程、應備表件、書表範例等。</p>	<p>本所各組</p>

		2. 提升外國人士或新住民服務 考量外國人士或新住民服務業務量及需求，設置外語志工全程協助或提供多種語言版本衛教單張。	一組
		3. 申辦多元查詢管道 承辦人員提供受理案件進度查詢，以便利民眾洽問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
	(四)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. 注重服務禮貌 (1) 鼓勵本所人員參加各種服務人員的禮儀教育訓練。 (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。	本所各組
		2. 建置友善洽公環境 (1) 1F 設置專人業務簡說、電話轉接之多功能服務台。 (2) 本所辦公空間及人員名牌、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。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。	本所各組

		3. 環境設備檢查及維護 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。	總務組
		4. 網站使用便利性 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等，並通過無障礙網站標章認證。	總務組
	(五) 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。	薦送本所人員進修或參加學術研討會，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。	總務組
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. 建置公民參與多元管道 建置民眾參與多元管道，提供留言板、所長信箱等電子參與途徑之服務，提供民眾參與公共事務機會。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，提供符合民眾需求的服務。	本所各組
		2. 善用群眾外包或社會資源。 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、公益及里民大會活動執行衛生教育宣導。	一組 二組

	(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，適予調整服務措施。	1. 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
		2. 定期更新網頁常見問題集(FAQ) 統計分析民眾經常諮詢問，彙集「常見問題集」(FAQ)，置於機關網站供民眾參閱。	總務組
		3. 分析民眾對服務的需求或建議案件，綜合檢討研提改進建議，提供業務改進之參考。	總務組
	(三)依據業務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. 滿意度調查 根據服務對象及類型的不同，設計與執行一般性業務之滿意度調查(問卷)，以瞭解民眾對機關及各項服務措施的感受	二組
		2. 滿意度調查結果回饋 服務滿意度調查以瞭解民眾對服務的感受，將滿意度調查結果進行檢討與改善，回饋於業務，持續精進。	本所各組
	三. 便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	(一)擴充申辦業務窗口涵蓋範疇，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. 擴充申辦業務涵蓋範疇 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。
2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本 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			本所各組

		紙本資料，提升民眾洽公便利性。	
	(二) 衡酌實際需求，開發線上申辦，增加民眾使用意願。	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
	(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. 跨機關便民服務資訊平臺 連結 E 等公務員學習網、高雄市政府全球資訊網、高雄市政府衛生局等跨機關資訊整合平台，方便民眾線上查詢或線上申辦。	總務組
		2. 設置主題服務專區 本所網頁設置各類健康專區(例如健康促進專區、疾病防治專區、腸病毒防治專區、傳染病衛教專區)，提供衛生保健最新消息、最新機關活動、衛教宣導等相關資訊。	總務組
	(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. 提供電子參與途徑 包括：如所長信箱服務滿	總務組
		2. 配合市府與民眾查詢連結，至「高雄市政府全球資訊網」貼心 e 服務建置本所門診資訊連結，提供民眾查詢。	總務組
四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資	(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	1. 分眾服務設施 體認服務對象屬性差異，提供銀髮族、外籍人士、新住民…等特殊族群合宜的專屬性服務。	一組 二組

源 公 平 使 用		2. 提供弱勢族群適性服務 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	善用社會資源延伸服務據點 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
	(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。	考量民眾對數位落差，針對有高血压民眾辦理高雄市遠距健康照護服務社區據點，協助民眾居家或社區量測血壓，提供衛教諮詢等服務。	一組
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. 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。	總務組
		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，不定期公開本所網頁。	總務組
		3. 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	總務組
		4. 推動檢視本所網站符合「身心障礙者權益保障法」之要求，取得無障礙網站認證標章。	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。	1. 建置民眾參與多元管道,提供網路留言板、所長信箱等電子參與途徑之服務,提供民眾參與決策制定,強化政策溝通及對話交流。	本所各組
		2. 參與機關、團體、學校、社區活動,依不同對象辦理防制宣導、文宣發放、說明會、講座等多元管道活動,廣邀民眾面對面之對話交流。	一組 二組
	(三)檢討機關內部作業,減省不必要的審核及行政作業,聚焦核心業務,推動服務創新。	簡化流程,簡政便民,檢討機關內部作業,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
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。	規劃具前瞻服務,主動發掘當今重要之議題如人口老化: 結合轄區老人關懷據點或樂齡學習資源中心,辦理疾病防制及健康促進之推廣活動、文宣發放、講座等,廣泛傳達衛生服務訊息,讓長者了解「活到老、學到老」的生命價值意義,開啟了銀髮生活學習列車,用「快樂學習」的心情,豐富健康人生。	一組 二組
	(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. 雲端應用服務 在本所網站,提供民眾不限場域、時間、設施的服務,為本所與民眾建置互動橋梁。	本所各組



		<p>2. 運用線上服務系統</p> <p>線上服務系統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。</p>	一組
	(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。	<p>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。</p>	一組
	(四) 權衡服務措施的必要性，重視服務的制度化及持續性。	<p>1. 外部效益</p> <p>(1) 透過各項會議、跨機關協調會…等分析業務問題，尋找最佳解決行動方案及實施步驟。</p> <p>(2) 整合資源規劃辦理跨機關的宣導活動，產出加值的服務效能，以提升服務滿意度，打造機關正面優質形象，創造正向社會影響價值。</p>	本所各組
		<p>2. 內部效益</p> <p>(1) 辦理所內業務整合分析執行效益，降低人力、物力、時間等服務成本。</p> <p>(2) 所內會議適時公開宣達獎勵優良之服務績效，提升內部工作士氣。</p>	本所各組

		<p>3. 成本合理性</p> <p>(1) 運用資源共享治理，發展多面向之公共政策創新整合共構評估矩陣。</p> <p>(2) 推動及鼓勵數位學習，運用市府線上學習平台及共享訓練資源，節省研習訓練人力資源成本，提升效益。</p>	<p>本所各組</p>
		<p>4. 推動持續性及擴散性服務，建立民眾對服務內容的信任度，提升服務效能。</p>	<p>本所各組</p>