

高雄市大寮區衛生所108年提升服務工作計畫

壹、計畫依據

高雄市政府衛生局108年4月18日高市衛企字第10832918500號函頒「高雄市政府提升服務執行計畫」辦理。

貳、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。

參、實施對象：所內全體同仁。

肆、計畫內容

工作要項		工作重點	承辦單位
訂定本所年度提升服務工作計畫	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「108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。	二組 總務組
一、完備基礎服務	(一)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、	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

項目，注重服務特性差異化	問題回應正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。	2. 提升服務專業能力 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 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。	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. 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. 案件查詢管道 承辦人員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. 服務行為友善性 (1) 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。	本所各組

	(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。	
	<p>2. 建置友善洽公環境</p> <p>(1) 1F 設置專人業務解說、電話轉接之多功能服務台。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p>	總務組
	<p>3. 網站使用便利性</p> <p>(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。</p> <p>(2) 匯集本所相關服務於主題網頁（例：癌症健康篩檢便利網、長期照護服務網、食品安全地圖、加水站衛生管理系統等四個網站），提高使用便捷性。</p> <p>(3) 提供中華電信 wifi 免費上網服務。</p>	總務組

	<p>(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。</p>	<p>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。</p> <p>2. 進行標竿學習 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。</p>	<p>本所各組</p>
<p>二、 重視 全程 意見 回饋 及參 與，力 求服 務切 合民 眾需 求</p>	<p>(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。</p>	<p>1. 提供民眾參與多元管道 提供民眾參與多元管道，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。</p>	<p>本所各組</p>
		<p>2. 邀請民眾共同參與服務設計 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。</p>	<p>本所各組</p>
		<p>3. 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、公益及里民大會推動公共 服務。</p>	<p>一組 二組</p>
	<p>(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。</p>	<p>1. 建立多元管道管道，蒐集民眾意見 例：提供留言板、所長信箱等管道</p>	<p>本所各組</p>
<p>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。</p>	<p>本所各組</p>		

		3. 蒐集常見問題 (Q&A、FAQ) 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
		4. 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。	滿意度調查 服務滿意度調查以瞭解民眾對服務的感受，設計與執行一般性業務之滿意度調查(問卷)，以瞭解民眾對本所及各項服務措施的評價及意見，並據以改善既有措施。	一組 二組
	(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	強化本所陳情管道、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
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. 建置臨櫃申辦業務服務 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. 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，增加民眾使用意願。	開發線上申辦 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. 跨單位便民服務資訊平臺 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。	本所各組
		2. 提升電子認證使用率 輔導食品業者全面使用自然人憑證或工商憑證辦理「非登不可」平台登錄。	二組
	(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. 突破成長 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 二組
		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：精神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	(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. 服務對象屬性差異，提供適性服務 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

源 公 平 使 用		2. 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	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。	行動網絡服務 考量遠距民眾需求，以數位科技提供遠距服務。例：針對傳染性風險高的登革熱，對民眾提供「高雄市登革熱民眾即時通」手機APP服務，馬上可提供疫情資訊、區里病媒資料、今日防治地區、您關心的大小事、衛教專區服務。	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. 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。	公民參與適時運用多元管道導入民眾意見透過臉書「高雄市大寮區衛生所」粉絲專頁,廣邀民眾參與議題討論,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,聚焦核心業務,推動服務創新。	1. 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
		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。	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. 運用線上服務系統 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。	本所各組
		2. 宣導食品業者登錄,業者可使用自然人或工商憑證進行登錄申請辦理。	二組

	<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>跨域合作 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>	<p>一組</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>服務永續 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。例：癌症確診個案延續關懷照顧等服務。</p>	<p>一組</p>