

高雄市鳳山區衛生所 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、落實提升服務工作，提供便捷服務及發展適性的正確服務。
- 二、增加市民對於政府保健、衛生及防疫等計畫措施及執行成效之肯定，使民眾在資訊公開化、流程透明化，享有知及用的權利。
- 三、擴展在地社會資源參與，建立共同參與機制，帶動創新的加值服務。
- 四、提升臨櫃及電話服務品質，強化服務人員回應民眾詢問的「回應品質」及「正確率」，參與市府及衛生局電話服務品質及禮貌測試。
- 五、重視民意回饋及參與，提供有感的優質服務。

參、實施對象：

衛生所所屬同仁、保健志工、外籍配偶通譯員及輔英科技大學實習學生。

肆、計畫內容：

工作要項		工作重點	業務單位
訂定年度提升服務工作計畫	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。	研考、資訊人員
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. 服務及時一致性並檢討流程 建立申辦業務等標準作業流程及處理期限登載於本所網站申辦服務專區及服務櫃台提供醫政、藥政、食品衛生、健康管理、心理衛生、長期照顧中心、調閱檔案等各項與民眾相關申辦業務資訊供民眾參	各申辦業務承辦人、資訊人員

工作要項		工作重點	業務單位
一. 完備基礎服務項目，注重服務特性差異性化	(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。	閱。	
		2. 提升服務人員專業能力 (1) 注重服務人員專業能力，積極薦送同仁參加業務說明會及相關專業知能課程，以強化同仁專業知能。	各業務承辦人、人事人員
		(2) 對於民眾臨櫃或電話諮詢，一次完整告知精確服務。	各申辦業務人
		(3) 有關衛生、保健及防疫業務承辦每二年工作輪替一次，以使同仁熟悉組內相關業務，互相銜接，增進業務專業性。	一組護理人員
	(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。	3. 檢討流程與作業方式 (1) 滾動式檢查、檢討各項作業(含線上申辦)的業務流程及申請表單之適宜並辦理稽核作業。 (2) 以身分識別(自然人憑證、醫事人員卡)，進入申辦、查詢入口。	各申辦業務人、資訊
		1. 服務資訊公開透明：申辦服務資訊公開(網址)說明申辦流程、所需文件、填寫說明、辦理期限、聯絡資訊等，讓民眾易讀、易懂、易用的服務申辦資訊。	資訊、各申辦業務人
		2. 服務即時、一致性 (1) 民眾申辦案件訂定辦理期限，逾限案件應主動告知申請人。 (2) 提供民眾業務申辦多	各業務承辦人 各業務承

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	(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。	元查詢管道可藉由電話、臨櫃、電子郵件或網路等方式，方便民眾查詢。	辦人
	(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) 規劃節能綠化的洽公環境。	總務
		(2) 於明顯處(1樓入口處)設立告示牌，引導民眾至正確櫃台完成申辦程序。	
		(3) 大門入口處右側設置告示牌俾利民眾辦理申辦業務。	研考、總務
		(4) 主動詢問臨櫃民眾提供諮詢服務，協助備齊所需證件，並引導至正確櫃台。	業務承辦人、志工
		(5) 於1樓置高齡友善優先服務台，備妥老花眼鏡、大字卡、穩固座椅等、哺乳室、無障礙廁所等友善環境。	總務 業務承辦人
		(6) 設置1樓友善空間平面圖並以地線引導。	總務
		(7) 辦公空間及人員識證、名片皆有雙語標示，便利外國人士洽公辨識。	總務
		(8) 定期檢視及維護各類設施(如飲水機、諮商室、書寫台、宣導用品)，以確保安全及使用。	
		2. 建置網站使用便利 (1) 機關網站以使用者為	資訊 各業務承

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。	導向，配合市府模板設計。	辦人
		(2) 提供多元及便利的資訊檢索服務，確保網站內容的正確性及有效重要的相關連結區。	
		(3) 匯集相關服務於服務台「熱點訊息」及網站，提高使用便捷性，如：高雄市老人免費裝假牙計畫、鳳山區預防接種合約院所等資訊。	
		(4) 機關相關業務對外宣導時，配合局端提供網址，方便民眾進入網站。	
		(5) 維持通暢的網路服務流量與速度。	資訊
		3. 提升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、法規及服務工具。薦送同仁參加各相關專業知能課程，以強化本所同仁專業知能。	人事室
		(2) 提供精準服務，對於民眾臨櫃或電話諮詢能以正確、迅速一次完成，避免重複洽詢。	各申辦業務承辦人
		(3) 服務台設置衛生保健志工提供民眾臨櫃洽公諮詢及主動招呼並引導及協助接聽公務電話。	志工管理人
		(4) 參與局端、市府電話服務禮貌測試，配合辦理與志工、外籍配偶教育訓練或於所(組)務會	研考、志工及外配管理承辦人

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		議時，加強落實電話禮貌規範並依據缺失部分做檢討改善。	
	(四) 因應業務屬性及其服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。	發展優質服務 1. 配合結合資通訊科技工具強化服務。 例如:登革熱快訊(https://reurl.cc/ZlkR5l)等，建立完整的區域防疫體系。	資訊 各業務承辦人
		2. 鼓勵創新研究 依據「高雄市政府衛生局暨所屬機關研究發展獎勵要點」，鼓勵同仁積極提案及進行研究計畫，於執行相關業務，朝便民方向，思考業務流程簡化，提供工作績效，並獎勵績優個案。	研考 各業務承辦人
		3. 推動標竿學習 透過教育訓練、參加各種評獎自主躍升、參考績優機關作為。	研考 各業務承辦人
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。	民眾參與服務設計 1. 提供多元公民參與管道 建置衛生所臉書官方粉絲專頁，拓展與民眾交流管道。	資訊人員
		2. 善用異業結盟、專案委外 (1) 藉由轄區內里段、學校、醫療院所、民間團體(協會、公會)、私人公司、政府機關(區公所、警政單位、戶政等)推動公衛防治促進健康等訊息。	各業務承辦人

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	(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。	(2) 推動專業委外，結合高雄市立鳳山醫院(委託長庚醫療財團法人經營)辦理四癌症篩檢、流感、HPV 疫苗校園施打等委外辦理。	癌防、流感承辦人
		3. 蒐集民眾建議及問題資料 對服務的需求、建議及常詢問的案件，經整理後回饋轉化為「常見問題集」(Q&A、FAQ) 置於服務台即時供民眾查閱。	研考
	(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. 善用各類意見調查工具透過意見箱或公開各業務洽公電話，洽詢案件辦理情形及滿意度反映，收集對該項服務的需求或建議，依據調整服務措施。	研考
		2. 設置相關回應機制，對民眾意見、建言、及新聞輿情，採隨到隨辦制度，掌握回應時效。	研考
		3. 配合市府建置線上即時服務系統案件「複核機制」功能，避免回復內容誤植之情形。	研考
		4. 服務大數據分析陳情案件服務分析與回饋，據以創新改善服務。	研考

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	(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。	辦理業務滿意度調查 1. 健康促進活動(癌症篩檢、職場健康)滿意度調查。	研考 業務承辦人
		2. 健康促進活動(癌症篩檢、職場健康)滿意度調查。	研考 業務承辦人
		3. 依據民眾滿意度調查結果進行統計，瞭解民眾評價，據以針對問題檢討改善。	研考 業務承辦人
	(四) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	建立輿情回應機制 傾聽民眾意見適時回應，並掌握回應時效。 1. 強化民眾臨櫃或電話及線上即時陳情服務系統陳情處理並完備民眾意見後續追蹤處理機制。	研考 各業務承辦人
		2. 制定本所各業務標準作業流程且定期改善及修正，有效解決民眾問題。	研考
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。	單一窗口整合服務 以民眾服務需求建置臨櫃申辦業務服務 1. 服務台及 2 樓空間提供醫政、藥政、食品、加水站、弱勢醫療補助、照護輔具補助、老人假牙等申辦服務。	各申辦業務承辦人
		2. 建立各項申辦業務標準作業流程，於網站專區明確訂定申辦業務作業程序及申請表單，提供民眾事前參	各申辦業務承辦人 資訊

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		閱。	
	(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。	開發線上申辦服務 配合政府建置申辦網站等資訊軟體(如食品:非登不可、醫政:醫療機構、人員憑證卡等)，推動業務線上申辦，提供民眾多元申請管道查詢。	各申辦業務承辦人資訊
		設置主題服務網頁 於本所網頁設置相關連結網站，民眾可線上下載申辦相關表單。	各申辦業務承辦人資訊
	(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。	精進服務遞送過程及作法 1. 政府資訊資源共用共享，於本所網站快速連結中提供 9 個相關網站，提供民眾查詢衛生局所業務相關資訊。	資訊
		2. 提升電子認證使用率，宣導使用自然人憑證、工商憑證與健保卡辦理「非登不可」平台登錄。	食品業務
		妥適運用跨機關便民服務資訊平臺提供服務 1. 心理諮商服務業務跨民間團體(繪心庭心理諮商所)合作，協助精神障礙民眾諮詢服務。	心衛業務
		2. 整合登革熱防治所需資訊，於「高雄市政府登革熱防治疫情資訊系統」。	登革熱業務
		設置熱門主題專區之跨機關資訊整合平台	各業務承辦人

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	(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. 設有「表單下載」、「登革熱」、「醫政業務」等主題專區。	
		2. 設「衛生福利部疾病管制署」、「國民健康署」等快速連結。	資訊
	(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. 關注社經發展新趨勢，如近期的新興傳染病，配合市府及所屬上級機關運用創新策略。	業務承辦人
		2. 突破成長、離開舒適圈，提供創新、精進良善的服務。	業務承辦人
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。	3. 依據核心業務範疇內，提出目標，善用便民策略，提供更有特色更有吸引力的服務措施。	研考、業務承辦人
		在地化、客製化服務 1. 衛生所內設置據點 (1) 針對民眾心理衛生需求、生活的心理健康服務，提供可近性諮商服務，設置諮商服務據點。	心衛業務
		(2) 衛生所協助弱勢個案就醫補助、醫療(事)機構開(執)停、歇(復)業等業務申辦窗口，提供民眾就近申請服務。	醫政業務
		(3) 提供長期照護諮商、長照服務，衛生所均建置長照服務據點。	長照業務
		(4) 推動各區衛生所在地服務，提供民眾食品業務諮詢，並提供食品業	食品業務

工作要項		工作重點	業務單位
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。	者(食品責任險)登錄及加水站申辦事項。	
		(5) 提供嬰幼兒預防注射諮詢及證明書之補發，注重幼兒發展。	預注承辦
		2. 多元化服務 (1) 於社區、公私部門、學校等機關多層面如傳染病防治、菸害防制等宣導活動。	各業務承辦人、實習學生
		(2) 結合在地醫療院所簽訂接種疫苗合約或至學校、社區執行疫苗接種(如流感疫苗、HPV疫苗、COVID-19 疫苗)	疫苗接種業務、實習學生
		(3) 對於學生族群宣導菸害防制、毒品防制、食品安全、兩性關係(愛滋、保險套)等宣導。	各業務承辦人、實習學生
		(4) 結合友善社區 C 據點、協會等針對長者辦理健康餐飲、運動推廣及失智友善社區等健康營造工作。	社區營造承辦
	(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 1. 善用在地醫療院所及社會資源，協助政府服務訊息擴散或延伸服務據點。 (1) 結合社區醫院、診所設站，深入里段辦理癌症篩檢設站服務。	各業務承辦人
		(2) 本所自 111 年始與鳳山醫院簽訂衛生所業務委託合作計畫。	癌防、營造承辦人等
		(3) 推動民眾食品業務諮詢，並提供食品業者登錄、食品責任險上傳及	食品承辦人

工作要項		工作重點	業務單位
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)	(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。	加水站申辦事項。	
		2. 服務可近性 (1) 關注服務對象屬性、數位落差情形，推動到點服務。提供長者功能評估、憂鬱量表，針對高齡者設計合宜的健康促進活動及相關服務轉介。	各業務承辦人
	(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。	(2) 將長期照顧專員進駐於衛生所，提供民眾長照服務。	長照業務
		1. 提供可替代的服務管道 (1) 針對長者、弱勢族群(如外籍配偶、原住民)推動老人假牙、弱勢個案就醫補助申辦等醫療照護。	各業務承辦人
		(2) 由外配通譯員協助提供以原國家之語言作孕期、產後及哺乳等衛生教育。	外配管理人
		(3) 申辦案件皆由專人專責服務，對於年長者或不會使用網路者以一對一方式協助網站查詢、填報、申請。	各業務承辦人
		2. 行動網路服務 (1) 本所網站提供民眾不限場域、時間、實體設施查詢服務。	資訊
		(2) 推動食品業者「非登不可」及「產品責任險」網路平台登錄	食品
		(3) 長照 APP 服務，五癌防治篩檢場次掃 QR Code	長照、癌防

工作要項		工作重點	業務單位
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。	依據「政府資訊公開法」第二章政府資訊之主動公開規定辦理，與人民權益攸關之施政、措施及其他有關之政府資訊，以主動公開為原則，並應適時為之。	資訊全所
		開放政府、透明治理各項可開放資料、在無個資法疑慮或去識別化下主動公開，經匯集、整合運用，提升行政及服務效能。	資訊研考
	(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 1. 設置電子信箱、FB 提供民眾線上參與反映意見的管道	研考
		2. 在宣導場次、社區活動、不同場合、不同服務對象邀請民眾面對面參與對話交流，現場良性溝通，讓民眾直接參與。	各業務承辦人
	(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。	精實內部作業 1. 適時依規定，執行分層負責，至少每年檢討及簡化各項相關行政作業(如內控制度、風險管理)	全所人員
		2. 明確訂定各業務職掌表及負責之里別、學校，落實職務代理人制度，便利民眾迅速解決接洽案件並能持續追蹤回覆。	全所人員
		簡化流程，簡政便民 1. 配合擴展線上申辦業務(如醫政、藥政、食品等業務)。	二組

工作要項		工作重點	業務單位
五. 開放政府透明治理，優化機關管理創新	(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。	2. 配合市府及直屬機關政策，推動電子化線上簽核作業，力行減章、減紙與便民服務。	研考
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。	配合主屬機關規劃具有前瞻服務專案(政府服務重點)	長照
		1. 健康照護網絡計畫 2.0 等提升計畫執行品質(如長照 2.0)，落實關懷服務。	
		2. 主動發掘預防接種延遲嬰幼兒之高風險家庭介入關懷轉介。	里段承辦人
	(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。	3. 配合局端健管科新增前瞻規劃服務健康餘命及肺癌防治業務	一組
		運用線上服務系統	業務承辦人
		1. 配合局端推廣各類業務之 APP 如登革熱防治、長照服務資源地理地圖等網路行銷軟體，傳遞衛生服務資訊，方便民眾獲取資訊。	
		2. 食品業者登錄及產品責任險上傳，業者可使用自然人、工商憑證或健保卡進行登錄申請。	食品
		3. 醫事人員或醫事機構卡更換，可自行上網申請及繳款。	醫政
		雲端應用服務 1. 配合運用「高雄市登革熱民眾即時通」手機 APP，除可快速傳遞政	登革熱承辦

工作要項		工作重點	業務單位
六. 掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	(二) 善用法規調適、資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。	令，亦可便利民眾即時查詢所需資訊。	
		2. 五癌篩檢活動利用QR-code下載，可自行線上報名	癌防承辦
	(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。	1. 推動專業委外，結合高雄市立鳳山醫院(委託長庚醫療財團法人經營)辦理各項公共服務，營造雙贏局面。	業務承辦人
		2. 辦理多層面衛教宣導講習，結合社區民眾、學校、外籍勞工、新住民、市場、醫療院所等跨域整合，結合場次包括:傳染病防治宣導、食品衛生、用藥安全等全面多層次。	業務承辦人、實習學生
		3. 結合跨域整合、引進民間資源結合在地醫療院所、(藥局)、區里辦公室、政府機關(區公所、清潔隊)、學校(中、小學及高中)、餐飲業等場合活動，推行健康促進服務。	業務承辦人
		4. 依推動族群(長者、婦女、學生或外籍配偶等)結合轄內相關跨局處(社會局、環保局)、跨部門(區公所、清潔隊、醫療院所、醫師公會及藥師公會、警察局、派出所等)相關單位團體合作資源共同推動長照服務、毒品防治安全、傳染病防治宣導及新住民孕產婦親	業務承辦人

工作要項		工作重點	業務單位
六. 掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	(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。	子健康關懷等議題。	
		1. 於外部院所癌症篩檢活動時，借用本所大門入口處之場地，並依規定收取相關水電分攤費。	業務承辦人 出納
		2. 推動及鼓勵數位學習，節省研習訓練人力資源成本並提升效益。	人事
		3. 標竿學習並推廣應用效應以達永續服務之精神。	研考

伍、 推動及管考

- 一. 本機關於 115 年 1 月 27 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. 藉由結合各項業務報告（組務會議或所務會議）確實檢討改進為民服務工作，由研考列管與追蹤各項工作進度，並辦理不定期查核內部控制作業稽查，針對缺失隨時輔導改進。
- 三. 本案執行成效列入年度內相關評核之依據，針對年度工作計畫，將各項查核成果中業務缺失部分檢討改進並列入未來提升服務方向規劃之參考以落實為民服務工作。