

高雄市鳳山區第二衛生所113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、推動本機關提升服務工作實施計畫，提供便捷、友善之服務，塑造專業高效率機關形象。
- 二、推廣多方位的服務功能，開發創新服務措施，提升卓越服務品質。

參、實施對象：本所全體工作人員(含志工、實習學生)。

肆、計畫內容：

工作要項		工作重點	業務單位
訂定「提升服務工作計畫」	訂定本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。	一組 二組 總務
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	(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、問題回應正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建置本所服務場所及機關網站(頁)公佈申辦案件服務標準作業流程與辦理期限，並確保本所服務場所與機關網站公佈申辦案件服務標準作業流程一致性，提供民眾參閱及資訊正確性。 2. 民眾申請案件(含臨櫃或非臨櫃)，明確告知應檢附文件，簡化申辦流程，主動告知申請人其申辦案件的辦理期限。 3. 鼓勵民眾電話預約或郵寄方式，可縮短申辦案件等候或處理時間。 4. 派員參與服務人員專業訓練或透過多元管道持續學習，以提升服務專業能力。對民眾臨櫃或電話諮詢，能正確、迅速地完整告知，避免重複洽詢申辦。 	一組 二組 總務
	(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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 可電話或臨櫃洽詢服務人員處理程序，以求服務資訊公開透明。 2. 服務台設置單一服務窗口，縮短洽公時間及繁瑣流程，並提供申辦書表和填寫範例，供民眾參閱，使民眾易懂並提升服務流程。 	一組 二組 總務

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。	3. 承辦人員遇有受理案件未能如期完成或需補件等情事發生時，將主動告知逾期原因、辦理現況以及預計完成時間，主動提供通知服務。 4. 機關網站提供各項申辦表格。 5. 機關張貼指示路線方向，傳達正確位置，供洽公民眾明顯辨識方位。	一組 二組 總務
	(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. 落實洽公服務禮儀，注重服務人員友善態度，主動招呼臨櫃民眾提供諮詢服務，並引導至櫃台完成申辦程序。 2. 持續推動電話禮貌運動，並配合衛生局與市府辦理電話禮貌測試，以檢測同仁接聽電話之服務態度與問題回應之正確性，檢測結果將據以改善。 3. 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」，完成「一次告知」服務。由單位主管進行走動式管理，提供業務諮詢。 4. 機關網站提供中、英文網頁，確保正確的網站內容及連結。 5. 營造友善節能洽公環境： <ul style="list-style-type: none"> (1) 提供「核心設施」服務櫃台、座椅、化妝室、哺集乳室、無障礙設施(斜坡道、電梯、身障專用停車位等)。 (2) 提供一般設施：書寫台、飲水機、宣導資料及文具用品。 (3) 提供輪椅及拐杖給需要的人使用。 (4) 設置老花眼鏡、放大鏡、擴音器，斜坡道入口處設立約 100 公分高愛心鈴按鈕。 (5) 每年定期檢查、保養各類硬體設施(如飲水機、電梯、座椅、盥洗室等)，以維護確保設施品質。 	一組 二組 總務

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。	<p>6. 網站使用便利性:</p> <p>(1) 機關網站頁面以使用者為導向設計，版面配置方便民眾瀏覽、查詢資料且網站設有雙語詞彙功能，使民眾查看更為便利。</p> <p>(2) 機關網站通過無障礙網站標章認證。</p>	一組 二組 總務
	(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。	<p>1. 營造健康生活環境-健康體位管理與均衡飲食，並且推動中老年健康促進、癌症篩檢與檳榔健康危害防制、婦幼健康促進。</p> <p>2. 落實本市特定公私場所登革熱防治自主管理措施及查核辦法。</p>	一組 二組 總務
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。	<p>1. 利用在地資源結合各里規劃之慈善、公益及里民大會與社區活動執行相關業務或政令宣導。</p> <p>2. 透過臉書粉絲團等多元管道，適時導入民眾意見及建議。</p>	一組 二組 總務
	(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>1. 依「高雄市政府衛生局暨所屬機關危機處理事件處置流程」，掌握正確、即時資訊，迅速研析並適時發布新聞稿，滿足民眾知的權利。</p> <p>2. 透過里長、醫療院所群組通訊軟體LINE群組等多元管道，適時導入民眾意見及建議。</p>	一組 二組 總務

工作要項	工作重點	業務單位	
<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>(三)依據業務服務特性辦理專案滿意度調查，瞭解民眾對服務的看法，並據以檢討改善既有措施。</p>	<p>1. 本所網站設有問卷調查及意見信箱，蒐集民眾對服務的需求或建議，以做為整體服務措施依據。</p> <p>2. 針對傳染病新冠肺炎、登革熱衛教宣導、社區健康篩檢服務、醫藥政以及加水站申請案件等業務進行專案滿意度調查，以瞭解民眾對於機關各項服務措施的評價及意見，藉由民眾反映之問題與建議作為改善參考。</p> <p>3. 傳染病以及登革熱防治各項衛教宣導調查項目，包含授課內容、活動流程順暢、時間安排等進行滿意度調查。而醫藥政以及加水站申請案件之調查項目，包含洽公環境、服務態度、行政效率等進行滿意度調查。</p>	<p>一組 二組 總務</p>
	<p>(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。</p>	<p>1. 於機關網站以及機關門口設立意見信箱，並強化線上即時陳情服務系統功能及社群意見，提供民眾對本所各項建言以及意見，即時掌握並處理民眾的意見。</p> <p>2. 按各業務屬性透過其專屬管理系統，服務特定族群民眾，以減低紙本資料之建檔及書面文件檢附，並能有效落實個案管理。</p>	<p>一組 二組 總務</p>

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	(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。	1. 於機關服務台設置申辦案件服務窗口(全功能櫃台)提供「一處收件、全程處理」的單一窗口服務，受理跨科室業務服務，加快內部作業傳遞，減少民眾來回奔波時間。 2. 以電話預約或郵寄方式，縮短申辦案件等候或處理時間。	一組 二組 總務
	(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。	1. 推動各類業務網路線上申辦管道，提供民眾便利服務。例如：醫事人員支援報備之線上服務及醫事機構人員IC卡申辦線上預約。 2. 機關網站設置衛教專區，提供民眾及民間團體相關資訊。	一組 二組
	(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. 推廣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。 2. 建置自然人憑證登錄主機，全面採用自然人憑證登入，例：「傳染病通報系統」統一使用自然人憑證登入、醫事人員憑證申請，辦理線上資料查核作業，提升電子認證比例。	一組 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. 強化食品業者登錄平台，供民眾進行食品業者資料查詢及申辦相關業務使用。 2. 持續更新機關臉書以及機關網站，提供各項健康資訊及舉辦健康活動，促使民眾參與交流。	一組 二組
四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	(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。	1. 考量當前社會環境並參考施政重點，擇定優先推動之衛生教育議題，進行主軸式宣導。 2. 提供弱勢族群適性服務。	一組 二組 總務

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	(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	<ol style="list-style-type: none"> 1. 結合社區或專業團體推動慢性病照護服務。 2. 辦理整合性預防保健服務，提高篩檢利用率，減少民眾等候時間與部份經濟負擔。 	一組 二組 總務
	(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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供癌症健康篩檢便利網線上預約服務。 2. 提供雲端都治服務。 	一組 二組 總務
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。	機關網站以及本所服務台提供各項申辦表格及相關資訊。	一組 二組 總務
	(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。	機關網站以及機關門口設立意見信箱，提供民眾對本所提出各項建言，以增進民眾福祉及便利性。	一組 二組 總務
	(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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訂定各業務執掌表，明訂各業務承辦流程標準化、落實職務代理人制度，便捷快速洽詢以解決相關問題。 2. 強化電子化線上簽核作業，力行減張、減紙、與便民服務。 	一組 二組 總務

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	(一)主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。	結合全聯基金會急難救助、富邦基金會急難救助等，落實關懷服務。	一組 二組 總務
	(二)善用法規調適、資訊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. 使用食品業者登錄系統，業者可使用自然人或工商憑證進行登錄申請辦理。 2. 提供民眾便民服務，於本所網頁不定期提供最新訊息，如提供流感疫苗接種合約診所、肺炎鏈球菌疫苗合約院所等相關訊息。 3. 建置雲端都治服務。	一組 二組 總務
	(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. 利用在地資源結合各里規劃之慈善、公益及里民大會與社區活動，執行相關業務或政令宣導，擴大政府服務訊息及功能。 2. 與全聯基金會急難救助、富邦基金會急難救助等單位結盟，落實關懷服務。	一組 二組 總務
	(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。	1. 檢討相關業務委外辦理之可行性，以減輕財務支出，並提升附加價值。 2. 採行彈性上、下班制度，方便民眾洽公，創造機關正面形象。	一組 二組 總務

伍、推動與管考：

一、研提計畫

本機關於113年2月17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、平時查核

本所自行管理考核，隨時檢討改進服務品質。

三、年度查核

本所於114年1月依權責提出提升服務成果報告，彙送衛生局備查。