

高雄市岡山區衛生所 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:

本所為提升為民服務工作，爰提出本工作計畫，期以優質服務品質，盡量滿足民眾公共衛生服務需求，以達提升為民服務績效之目標。

參、實施對象:高雄市岡山區衛生所全所同仁。

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。 | 本所研考人員 |
| 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 (1)公告各項公共衛生服務項目及表單於本所網站的便民服務、醫療資源、癌症防治專區、健康專區及最新消息區，並適時地更新調整提供民眾參閱。 (2)每年度依據所內同仁及民眾回饋事項，適時檢討改進流程與作業方式。 2. 提升服務人員專業能力 (1)依據衛生局辦理各類專業知能之服務訓練，安排相關業務同仁參訓，提升同仁專業能力，強化服務效能。 (2)將相關表單放置一樓服務台，以利服務台值班同仁參閱，並即時受理民眾諮詢、解釋疑義、申辦案件代收等服務，以提升服務品質，並對於民眾臨櫃或電話諮詢，提供正確、迅速、親切、一次完整性告知的優質服務，避免民眾舟車勞頓申辦或洽詢，減少其洽公時間，達到便民之成效。 | 全所同仁 |

| 工作要項 | | 工作重點 | 業務單位 |
|-----------------------------|--|---|-------------------------------|
| <p>一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化</p> | <p>(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。</p> | <p>1. 服務資訊公開透明 (1)本所相關業務公告於網，提供民眾申辦參閱。 (2)機關網站提供常見問答集供民眾申辦參閱。 (3)提供本國語言以外的宣導單張及服務：傳染病衛教單張、兒童健康手冊及孕婦健康手冊。</p> <p>2. 案件查詢管道 臨櫃、電話或網路〈所長信箱〉等方式，均可詢問案件辦理情形。</p> | <p>本所一、二組 業務承辦人、資訊人員</p> |
| | <p>(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> | <p>1. 加強洽公服務禮儀，服務台值班人員提供諮詢及主動引導服務。</p> <p>2. 檢覈服務行為友善性 (1)接受衛生局電話禮貌測試，並依測試結果據以改善。 (2)依據「高雄市政府衛生局電話禮貌測試計畫」於所務會議，對同仁宣導測試結果並持續鼓勵注重禮貌及態度重要性。</p> <p>3. 建置友善洽公環境 (1)所內大廳設置值班人員或志工引導、書寫文件之桌椅、報紙、放大鏡及老花眼鏡之多功能友善服務台。 (2)各項標示明顯，例如：哺乳室、廁所及無障礙設施（斜坡道、專用停車位）設施等，提供便利舒適安全的洽公環境。 (3)設置服務項目業務標示看板。</p> | <p>全所同仁</p> |

| 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>4. 網站使用便利性</p> <p>(1)提供網站資訊檢索服務，並確保網站內容的正確性，並符合無障礙網站標章認證。</p> <p>(2)機關網頁，提供各種申辦申請書表下載等服務，加強民眾網路應用服務，增加便捷的電子化服務管道。</p> | 全所同仁 |
| | (四)因應業務屬性及服务特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。 | <p>1. 鼓勵本所人員運用人工智慧、google 表單、QR code 等科技工具提供便利服務。</p> <p>2. 標竿學習：鼓勵本所人員參加個人專業技能學習與訓練、語文認證；提升語文能力及專業知識。</p> <p>3. 鼓勵同仁依據高雄市政府市政創新提案評審獎勵要點及高雄市政府衛生局暨所屬機關研究發展，積極提案及進行研究計畫。</p> <p>4. 本所二樓設置子抹室提供婦女癌症篩檢舒適環境。二樓空間妥善運用，提供衛生局安排每年合約的優質心理諮商站，促進大岡山地區的民眾心理健康。</p> | 本所一、二組業務承辦人 |

| 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。 | 1. 積極參與轄區各里活動，運用各類活動、社區集會、學校或職場活動宣導公共衛生教育。 2. 運用多元傳播媒體(包含網路、臉書、跑馬燈等)廣泛傳遞公共衛生服務訊息。 3. 運用公、私部門服務據點(如區公所、醫療院所、各類型商家…等)強化衛生所疾病預防等宣導主題成效，如登革熱防治等。 | 本所一、二組業務承辦人、資訊人員 |
| | (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. 於服務民眾及辦理癌症篩檢活動時，收集民眾意見並分析本所服務民眾滿意度調查，瞭解民眾對各項服務措施的感受。 2. 彙集整理民眾經常詢問的案件，撰編為「常見問題集」(FAQ)，併置於本所網站供民眾參閱指引。 3. 建置本所臉書官方粉絲專頁，增加媒體行銷通路，拓展與民眾交流管道。 | 本所一、二組業務承辦人、資訊人員 |
| | (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。 | 1. 分析本所服務民眾滿意度調查，瞭解民眾對本所提供各項服務措施及場地的感受及建議，例如：癌症檢查、心理諮商、結核病個案服藥等。 2. 辦理申辦陳情案件滿意度調查；據以檢討服務的適切度。 | 本所一、二組業務承辦人 |
| | (四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。 | 1. 訂定民眾陳情案件處理機制及標準作業程序，且定期檢討改善及修正。 2. 強化本所陳情管道、線上即時服務系統，積極回應，有效協助民眾解決問題。 | 本所一、二組業務承辦人、資訊人員 |

| 工作要項 | | 工作重點 | 業務單位 |
|--------------------------------|--|---|-------------------------|
| <p>三、便捷服務遞送過程與方式,提升民眾生活便利度</p> | <p>(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。</p> | <p>1. 設置業務服務單一窗口,提供專人解說之完善服務,迅速完成民眾申辦案件流程。例:醫事人員換照、醫事憑證換照、藥(局)商申辦、加水站申請、兒童健康手冊補發、申請英文版預防注射證明、COVID-19 疫苗黃卡等,建置服務台單一窗口收件、審核至發照程序,完成後可郵寄或臨櫃取件以減少民眾奔波勞累。</p> <p>2. 本所網頁,提供各種申辦書表、申辦須知、申請書表下載等服務,強化民眾網路應用服務,增加便捷的電子化服務管道,民眾可先來電查詢申請再來取件以減少民眾奔波之苦。</p> | <p>本所一、二組業務承辦人、資訊人員</p> |
| | <p>(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。</p> | <p>1. 線上申辦服務</p> <p>(1) 提供醫事藥事人員線上申請報備支援。</p> <p>(2) 食品藥政業者登錄,業者可使用自然人、健保卡或工商憑證等進行登錄。</p> <p>(3) 網站對外公布衛生所電子信箱,方便民眾線上諮詢。</p> <p>2. 線上衛教場次報名服務</p> <p>(1) 本所辦理業務衛教場次,會使用 QR-code 或 google 表單,以利民眾點閱查看並依民眾、人員時間自由報名。</p> | <p>本所二組業務承辦人、資訊人員</p> |

| 工作要項 | | 工作重點 | 業務單位 |
|---------------------------------|---|--|-------------------------|
| <p>三、捷捷服務遞送過程與方式,提升民眾生活便利度</p> | <p>(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。</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. 建置本所網站,重大政策區連結至衛福部、高雄市政府、衛生局等機關提供民眾查詢相關衛生資訊,如傳染病防治、食品安全管理等衛生相關議題。 2. 結合高雄市醫院辦理整合、癌症、BC肝篩檢,提供民眾做癌症檢查就近性方便性,不必花長時間跑醫院或診所。 3. 關注社區發展趨勢,配合區區公所、戶政、警政等公部門業務活動,運用衛生所優勢精進服務及提升效能。 4. 執行食品安全食品業者全面使用自然人憑證或工商憑證辦理「非登不可」、「非追不可」)等跨機關資訊整合平台,方便民眾線上查詢。 | <p>本所一、二組業務承辦人、資訊人員</p> |
| <p>四、關懷多元對象及城鄉差距,促進社會資源公平使用</p> | <p>(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。</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. 設置符合提供身障、醫療輔具、長照服務等評估專門櫃台,提供全方位整合性服務。 2. 本所每年辦理中低收、高風險慢性病、65歲長者胸部X光巡檢服務。 3. 針對自殺意念、精神疾患、心理困擾者,提供可近性、方便性諮商服務,於本所二樓設置心理諮商室。 4. 媒合院所辦理社區季節性流感疫苗接種。 | <p>本所一組業務承辦人</p> |

| 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. 與醫院配合辦理社區健檢篩檢，提供可近性、方便性篩檢服務。 2. 社區及職場提辦理戒菸專線輔導、戒菸班及相關健康議題講座，提升民眾衛生教育及改變健康習慣的自覺性。 3. 長期照顧專員進駐於本所三樓，就近提供民眾長照需求服務。 | 本所一組業務承辦人 |
| | (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。 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 本所宣導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、區里病媒等資料。 2. 本所提供食品業者登錄及加水站申請服務、長照服務、1922 預約系統服務。 | 本所一、二組業務承辦人、資訊人員 |
| 五、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。 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 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，公開於本所網頁。 2. 設置專人隨時維護網站資料，資訊連結標題應與內容一致，所有資料的網站(頁)超連結皆有效且正確，引用他人資料有標明來源出處或版權，並提供連結。 | 本所一、二組業務承辦人、資訊人員 |
| | (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。 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 市府 1999、本所所長信箱、專線電話、臨櫃等申訴檢舉建言及諮詢之多元管道。 2. 設置專案專人辦理制度，依限回覆民眾案件辦理查察結果。 3. 參與結合企業或機關、團體，依不同服務對象辦理疾 | 本所一、二組業務承辦人、資訊人員 |

| 工作要項 | 工作重點 | 業務單位 | |
|---------------------|--|--|-------------|
| 五、透明治理，優化機關管理創新 | (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。 | 病防治及健康促進之推廣活動、文宣發放、說明會、講座等多元管道活動，廣邀民眾面對面溝通。(例如：登革熱衛教) | |
| | (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. 明確訂定各業務執掌表，落實職務代理人制度，迅速解決接洽案件並能持續追蹤回覆民眾。 2. 推動電子化簽核作業(如:線上申請醫事人員卡、報備支援)，力行減紙與便民服務。 | 本所一、二組業務承辦人 |
| 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。 | 1. 每月關懷轄區幼兒預防針施打情形，若有逾期且3次無法電話聯繫者，則進行家訪，通報行方不明，並與社福中心聯繫查訪。 2. 食品餐飲品質規劃，配合稽查抽驗，應對市政需求。 3. 與轄區婦產科院所配合每月安排母乳哺餵課程，守護轄區孕產婦產前及產後會面臨的問題，以利新手父母安心養育新生命並提高生產意願。 | 本所一、二組業務承辦人 |
| | (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。 | 1. 衛生所業務置於本所官網、臉書，以供民眾隨時點閱及查詢。 2. 創立業務相關 LINE 群組，以便流程簡化，相關單位可即時與衛生所人員聯繫溝通。 | |
| | (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. 透過本區社區健康營造據點志工，推動長者 ICOPE 認知功能評估、衰弱評估、社區健康營造業務、癌症及菸害防制宣導。 | 本所一、二組業務承辦人 |

| 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 | (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。 | 2. 辦理志工招募，培育社區在地型志工及社區種子講師，落實在地化、多元性及可近性的社區心理健康促進宣導。 3. 透過運用各部門及社區 line 群組，簡化防疫作業成果呈現及健康訊息發布的即時性。 | |
| | (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. 結合在地醫療院所辦理衛生所業務委辦計畫，擴大健康服務行政效能利益。 2. 鼓勵同仁參加衛生局成果發表觀摩會，藉以標竿學習提升專業能力。 | 本所一、二組業務承辦人 |

伍、推動及管考

一、研提計畫

本機關於 115 年 1 月 30 日前提出本所提升服務工作計畫，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

本所平時依權責自行管理考核，隨時檢討改進服務品質，並接受衛生局之考核、訪查與輔導。

三、提報年度工作成果

本實施計畫業務單位應於當年度結束後，於次年 1 月提報年度執行成果送衛生局核備。

陸、其他：本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。