

高雄市鼓山區衛生所 110 年提升服務工作計畫

壹、計畫依據：

高雄市政府衛生局 110 年 2 月 25 日高市衛企字第 11031681600 號函頒「高雄市政府衛生局 110 年提升服務執行計畫」辦理。

貳、計畫目標：

- 一、推動本所提升服務工作計畫，提供便捷、關懷友善之服務，塑造機關專業形象。
- 二、推廣多方位服務功能，開發創新措施服務，提供優質服務。

參、實施對象：本所全體同仁。

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	研訂本所提升服務工作計畫，並公佈於本所網站。	研考
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異性	(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。	1.建立標準作業規範，於本所網站便民服務項目表單下載專區內有(藥商、加水站、醫事)，明確訂定申辦業務作業程序。	資訊
		2.服務及時一致性 (1)訂定民眾申辦案件的辦理期限，確保於處理時限內完成。	各組室 研考
		(2)定期追蹤分析案件處理情形，維持服務措施處理一致性。	二組
		(3)線上申辦服務項目 醫療機構支援線上申請	二組
		3.提升服務人員專業能力 (1)注重服務人員專業，能熟悉服務流程及法規。	各組室
		(2)服務能力與時俱進，透過多元管道(網路、研習、觀摩)，以持續學習強化所內同仁專業知能。	各組室

工作要項	工作重點	承辦單位
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異性	(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。	4.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，減少民眾應檢附文件種類。
	(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： 於衛生所網站，提供各業務組室服務項目、公開相關資訊、公告訊息(最新消息、活動訊息、徵才公告)、申請書表下載，等民眾易讀、易懂、易用的服務申辦資訊。
		2.申辦案件查詢管道 提供受理案件以(臨櫃、電話、網路)多元查詢管道，方便民眾查詢案件處理進度。
	(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.服務設施合宜程度 (1)規劃節能綠化的洽公環境，便捷的服務及申辦動線。 (2)提供正確雙語引導標誌，引導民眾至正確樓層辦理完成申請，並提供申辦書表和填寫範例。 (3)提供高齡友善服務櫃台、座椅、哺集乳室、無障礙廁所、無障礙設施(升降機、身心障礙專用停車位等)；申辦書表和填寫範例。 (4)提供一般設施：書寫台、飲水機、諮商室、宣導資料及文具用品。

工作要項	工作重點	承辦單位	
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異性	(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。	(5)定期檢視及維護各類設施(如飲水機、升降機等)，確保安全及使用。	總務
		2.網站使用便利性 (1)提供網站資訊檢索服務，並確保網站內容的正確性及有效連結。	資訊
		(2)網站網頁以中文呈現，並設置英文網站，並確保網站內容的正確性及有效連結。	資訊
		(3)通過無障礙網站標章認證	資訊
		(4)匯集相關服務於主題網頁(例：心理健康諮詢服務、健康篩檢便利站、長照 2.0 專區、分級醫療政策專區等網站)，提高使用便捷性。	資訊
		(5)提供(i-Taiwan)免費上網服務。	資訊
		3.服務行為友善性 (1)本所服務台值班人員及志工主動招呼臨櫃民眾提供服務，並引導完成申辦程序。	各組室 研考
	(2)檢覈服務行為友善性 本所接受局的電話禮貌測試，並依測試結果據以改善。	各組室 研考	
	(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。	1.結合資通訊科技工具強化服務 結合「高雄市政府登革熱防治疫情資訊系統」建立本區防疫效能。	一組
		2.鼓勵創新研究 (1)鼓勵同仁依據「高雄市政府衛生局暨所屬機關研究發展獎勵要點」積極提案及進行研究計畫	各組室

工作要項		工作重點	承辦單位
		(2)鼓勵創新研究，鼓勵同仁參與「科技研討會」設定學習標竿，達自我躍升之效能。	各組室
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.善用異業結盟、專案委外	各組室 資訊
		(1)建置轄區防災網、登革熱防治平台、預防注射網、醫療院所群組，共同推動公共衛生服務。	
		(2)結合轄區資源如民間團體、醫療院所、學校、政府機關等資源，藉由活動參與、講座、紅布條及電子看板等工具，廣泛傳達衛生服務訊息。	
		(3)運用文宣、海報、紅布條、跑馬燈、電話等各種方式，宣導衛生服務措施，提升民眾對衛生保健的重視及覺知。	
	(4)利用轄區在地資源，督導衛生所結合各、里規劃之慈善、公益及里民大會活動與社區活動執行衛生教育宣導。		
	(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.建立多元調查管道，蒐集民眾意見。如留言板、信箱，提供民眾網路參與意見反映的便捷性。	研考 資訊
		2.建立新聞輿情回應機制 針對民眾意見、抱怨及新聞輿情，設有相關的回應機制，妥善掌握回應時效。	研考 資訊
3.蒐集常見問題（Q&A、FAQ） 彙集整理民眾常詢問案件，整理後回饋轉化為「常見問題集」，置於機關網站供民眾參閱。		各組室 資訊	

工作要項	工作重點	承辦單位	
<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>(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>4.服務大數據分析 以本所為民服務案件或陳情系統資料進行服務型態、滿意度等相關數據統計分析，做為未來改善之參考。</p>	<p>研考 資訊</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.辦理各項健康促進活動，執行民眾滿意度調查。</p>	<p>各組室</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>2.依據民眾反映之問題進行修正改善，提供民眾最優質服務。</p>	<p>各組室</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.強化機關陳情管道、線上即時陳情服務系統功能，有效處理民眾陳情、抱怨問題。</p>	<p>資訊</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>2.建立新聞輿情回應機制 依據「高雄市政府所屬各機關危機事件新聞處理作業規定」研訂處理機制及標準作業程序，並掌握回應時效。</p>	<p>研考</p>
<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.以民眾需求建置臨櫃申辦業務服務 (1)本所設置醫療機構、醫事人員、藥事機構、藥事人員、加水站等人民申請案件作業。</p>	<p>二組</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>(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，提供民眾申辦時參閱。</p>	<p>二組</p>

工作要項	工作重點	承辦單位	
<p>三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度</p>	<p>(二)衡酌實際需求，開發線上申辦，增加民眾使用意願。</p>	<p>1.線上申辦服務 配合政府建置申辦網站等資訊軟體，推動業務線上申辦，提供民眾多元申請查詢管道。</p>	<p>各組室 資訊 二組</p>
		<p>2.設置主題服務網頁 網頁設置各類衛生專區(例：傳染病專區、醫療機構看診時段查詢、分級醫療政策專區等網站)，提供衛生保健最新訊息、醫療社區資源等相關資訊。</p>	<p>各組室 資訊 二組</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>	<p>1.政府資訊資源共用共享 善用其他局處公開資訊，諸如工務局建物使用執照查詢系統，經發局工商登記查詢系統等，線上查詢審查申請資格。</p>	<p>二組</p>
		<p>2.提升電子認證使用率 輔導及教育業者全面使用自然人憑證、工商憑證、醫事憑證與健保卡辦理「非登不可」平台自行登錄，減少民眾往返奔波。</p>	<p>二組</p>
	<p>(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。</p>	<p>1.突破成長 透過公私協力機關與高醫、高榮、新高、鍾愛一生等醫院合作運用醫院資源 外展服務辦理不同時段社區癌症篩檢，增加民眾篩檢意願 達成服務目標。</p>	<p>一組</p>

工作要項		工作重點	承辦單位
		2.優化服務: 因應人口老化、平均餘命延長推動高齡友善環境，運用多元策略，提出符合機關任務、更具挑戰性、特色、吸引力、豐富性之服務措施。	各組室
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	1.提供多元化服務對象 (1)辦理社區及公私部門機關等多層面傳染病防治衛教宣導。	一組
		(2)配合心理健康月期間辦理心理健康促進多元活動，全面推動內部顧客與外部顧客服務，營造正向支持性環境。	一組
		(3)於流感疫苗接種期間，結合社區院所提供設立社區接種站服務。	一組
		(4)對婦女及學生等族群食品安全宣導主題與，食品中毒預防、安全外食與烹調等食品安全衛教宣導。	二組
	(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	1.延伸服務據點 (1)結合轄區內醫療院所、學校、區公所、戶政等資源，利用活動參與、講座、公佈欄、紅布條、跑馬燈及電子看板等工具，廣泛傳達衛生服務訊息。	全組室
		(2)推廣在地化健康服務網，結合民間團體、區里辦公室、政府機關學校等活動，推行健康促進服務。	全組室

工作要項	工作重點	承辦單位	
	(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。	二組	
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「政府資訊公開法」第7條規定主動公開各項政府資訊，機關網站張貼。	資訊
		2.資料開放、共用共享 將各項業務可開放資料、在無個資法疑慮或去識別化下主動開放資料或 API 提供外界加值應用，公開資料均上載於「高雄市政府開放資料平台」，以便外界使用。	資訊
	(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.設置電子參與，市民留言板、電子信箱，提供民眾網路參與意見反映的便捷性。	資訊
		2.參與結合轄區機關、團體、學校、社區活動，依不同服務對象辦理疾病防治及健康促進之推廣活動、文宣發放、說明書、講座等多元管道活動，廣邀民眾面對面參與。	全組室
	(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)依分層負責明細表規定，檢討及簡化各項相關行政作業。	全組室
		(2)訂立各業務執掌表，明訂各業務承辦、落實職務代理人制度，便捷快速洽問解決相關問題。	全組室

工作要項		工作重點	承辦單位
		(3)推動電子化線上簽核作業，力行減章、減紙、與便民服務。	資訊
六、掌握社經發展 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。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。	數位創新加值運用 1.建立社區夥伴關係及結合各公私立醫療院所，推動四癌篩檢等公共服務。	一組
		2.推動族群(長者.婦女.學生)結合轄內相關單位團體合作資源共同推動食品衛生安全宣導。	二組
	(二)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。	規劃社會關懷服務 1.因應地域特性與服務需求，提供在地化、客製化關懷服務，並運用公私協力或結合民間資源，落實關懷服務。	全組室
		2.協助弱勢個案就醫輔助。	二組
		3.人民申請案件預先因應 (1)藥事人員換發執業執照預先通知	二組
		(2)輔導現有加水站於114年01月20日前完成新證照換發。	二組
	(三)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。	服務永續 1.藉由通過「高齡友善服務機構認證」，持續推動高齡友善服務。	全組室

伍、推動及管考：

一、研提計畫

本所於 110 年 3 月 10 日提出提升服務工作計畫，函請高雄市政府衛生局備查。

二、平時查核

平時依權責應自行管理考核，隨時檢討改進服務品質。

三、年度查核

本所於 111 年 1 月 30 日前，依權責提出提升服務成果報告(市府規範格式)，彙送衛生局備查。

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。