

高雄市鼓山區衛生所 114 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、完成訂定本機關年度提升服務工作計畫，並達成計畫之目標，藉以提升服務績效。

一、推動提升服務精神，提供便捷、關懷友善之服務形象。

二、重視民意回饋及參與，提供優質服務。

參、實施對象：高雄市鼓山區衛生所全體同仁。

肆、計畫內容：

工作要項		工作重點	承辦單位
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，並公佈於機關網站。	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.服務及時一致性並檢討流程 建立各類申辦業務之標準作業流程及處理期限，登載於機關服務場所或機關網站，提供民眾參閱。	資訊
		2.提升服務人員專業能力 (1)提升服務人員專業能力，積極薦送同仁參加公務人力發展中心各項相關專業知能課程，以強化本所同仁專業知能。	各組室
		(2)對於民眾臨櫃或電話諮詢，一次完整告知的精確服務，	各組室
	(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.申辦服務資訊公開透明，各項申辦、查詢業務及各業務組室服務項目、相關資訊、公告訊息、申請書表下載等張貼於網站，提供民眾參閱。	各組室 資訊

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	(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。	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。(醫事人員執(歇)業、假牙申請、弱勢族群醫療輔助)	各組室
	(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.建置友善洽公環境 (1)規劃節能綠化的洽公環境。	總務
		(2)於明顯處設立辦公樓層位置圖及懸掛雙語告示牌，清楚規劃服務動線，引導民眾至正確樓層辦理申請程序。	總務
		(3)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。	總務
		(4)定期檢視及維護各類設施，以確保安全及使用便利。	總務
		(5)提供桌上型電腦含網路給業者登錄使用。	二組
		2.網站使用便利性 (1)機關網站以使用者為導向設計。	資訊
		(2)提供多元及便利的資訊檢索服務。	資訊
		(3)確保網站內容的正確性及有效連結。	資訊
		(4)通過無障礙網站標章認證	資訊
		(5)維持通暢的網路服務流量與數度，並提供(i-Taiwan)免費上網服務。	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)推動電話服務禮貌工作。	各組室 研考

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	(四)因應業務屬性服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。	1.依據「高雄市政府衛生局暨所屬機關研究發展獎勵要點」，鼓勵同仁從事研究、踴躍創新提案；如獲選績優，依案辦理獎勵。	一組
		2.鼓勵同仁參加學術研討會，藉以標竿學習提升專業能力並積極參與「政府服務獎」評獎。	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。	民眾參與服務設計 1.建置多元反映管道：網站意見信箱、電話申訴、意見箱、里鄰長工作會報及各類 line 群組，並即時予以回應。	各組室 資訊
		2.結合轄區各公私機關、社區里鄰志工、活動中心、關懷據點、醫療院所等資源，透過活動參與、講座、紅布條及電子看板等工具，廣泛傳達衛生服務訊息及衛教宣導。	各組室 資訊
		3.建置本轄區各重點業務「LINE」群組即時通訊軟體，遞送最新服務方案及訊息。	各組室 資訊
		4.參酌人民陳情案件民眾建言，改善衛生服務方案。	各組室 資訊
	(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。	蒐集民眾對服務的需求或建議(Q&A、FAQ) 1.彙集整理民眾經常詢問的案件，撰編為「常見問題集」(FAQ)，並置於機關網站供民眾參閱。	研考 資訊
		2.服務大數據分析 依人民陳情案件來源、業務類別、回覆時限等面向進行統計分析，綜合檢討提出改善建議，供業務改進之參考。	各組室 資訊

工作要項		工作重點	承辦單位
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.設計滿意度調查，瞭解民眾對各項服務的感受，藉由民眾反映之問題以為改善參考。	各組室
		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。	各組室
	(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	1.強化機關陳情管道、市府線上即時服務系統功能及 FB 社群意見，有效處理民眾陳情、抱怨問題。	資訊
		2.建立輿情回應機制，對民眾陳情(含社群、輿情)意見回應，研訂標準作業流程，並掌握回應時效。	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 1.建置臨櫃申辦業務服務，排定專人提供業務諮詢與處理。	二組
		2.規劃減除申辦案件所需檢附之書表，減少民眾及公文紙本。	二組
	(二)衡酌實際需求，開發線上申辦，增加民眾使用意願。	線上申辦服務 1.運用衛生局建置之 QR code、網頁、社群網站等資訊軟體，積極推動業務線上申辦，提供民眾多元申請查詢管道。	各組室 資訊 二組
		2.提供醫事藥事人員線上支援報備及醫事藥事 IC 卡(機構、人員)線上預約、管制藥品銷毀等申請。	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。	跨機關單位服務流程整合及共享 1.連結轄內及鄰近轄區醫所，提供整合性服務，節省辦理掛號程序與等候時間。	一組
		2.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。	二組

工作要項		工作重點	承辦單位
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.主動服務 透過家庭訪視發現特殊或有需求族群，主動連結相關單位或協助辦理申請服務。	一、二組
		2.在地化服務： (1)辦理多層面族群衛教宣導講習(例：社區民眾、學校、外籍勞工、新住民、勞安)	一組
		(2)主動連結社區健康營造據點、里長服務處、廟宇、慈善團體等單位，針對高危險族群及低收入戶辦理社區篩檢及胸部 X 光檢查。	一組
		(3)提供民眾申辦長照、身心障礙協助申請輔具，減少民眾往返衛生局路途遙遠。	一組
		(4)提供長者衰弱評估，針對高齡者設計合宜的健康促進活動及相關服務轉介。	一組
		(5)對長者、婦女、新住民及學生等不同族群特性設計食品安全宣導主題。	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。	延伸服務據點 1.以衛生所為核心，醫療院所為作夥伴，由院所主動推播訊息到使用者，讓資訊透明化、服務可近性，全面提升篩檢量能。	各組室
		2.輔導社區民間團體設立健康營造據點宣導及推動各項衛生宣導。	各組室
	(三)考量服務對象數位落差發展智慧科技應用。	行動網絡服務： 1.持續宣導長照服務，提供遠距離市民可線上連結衛生局網站申請服務。	一組
		2.配合衛生局建構各類業務之 FB、Line 等網路行銷軟體，傳遞衛生服務資訊，方便民眾獲取資訊。	各組室

工作要項		工作重點	承辦單位
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。	1.服務資訊主動公開:依據政府資訊公開法主動公開相關資訊於機關網頁，對外提供 ODF 開放格式之文件。	資訊
		2.網站資料連結正確性：定期檢查網站連結有效，即時更新網頁資料。	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。	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。	各組室
	(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。	1.精實內部作業 依分層負責明細表規定，檢討及簡化各項相關行政作業。	各組室
		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，提供便捷快速處理管道。	各組室
		3.提供電子化線上簽，力行減章、減紙與便民服務。	各組室
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。	1.建立社區夥伴關係及結合各公私立醫療院所，推動五癌篩檢等公共服務。	一組
		2.運用「高雄市登革熱民眾即時通」，除可快速傳遞政令，亦可便利民眾即時查詢所需資訊。	一組
		3.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

工作要項		工作重點	承辦單位
六、掌握社經發展 規劃前瞻服務	(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	各組室
		1.與社區關懷據點及團體合作深入社區，推動長者衰弱、憂鬱量表、失智評估及長者相關議題講座。	
		2.協助弱勢個案就醫輔助申請。	二組
		3.主動透過公私協力，建立社區夥伴關係及整合轄內公私立醫療院所，醫療保健等公共衛生服務。	一組
	(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 服務措施可持續運作，並內化為本所例行性服務項目，藉由通過「高齡友善服務機構認證」。	各組室

伍、推動及管考：

一、研提計畫

本所於 114 年 1 月 20 日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

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 115 年 1 月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。