

高雄市鼓山區衛生所 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、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.服務及時一致性 建立與民眾相關業務或申辦業務標準作業流程並放置本所網站提供民眾參閱，提供醫政、藥政、食品等與民眾相關申辦業務供民眾參閱。	資訊
		2.提升服務人員專業能力 (1)注重服務人員專業積極透過多元管道(網路、研習、觀摩)，以持續學習強化所內同仁專業知能。	各組室
		(2)對於民眾臨櫃或電話諮詢，提供正確、迅速、親切、一次完整告知的精確服務，避免民眾舟車勞頓申辦或洽詢。	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。	(3)建立以顧客導向的企業型政府，鼓勵同仁參加提升服務相關訓練。	
	(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、申請書表下載等民眾易讀、易懂、易用的服務申辦資訊。	各組室 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。(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，便捷的服務及申辦動線。	總務
		(2)設置相關「申辦業務」告示牌，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。	各組室
		(3)提供服務櫃台、化妝室、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)	各組室
		(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。	總務

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

工作要項	工作重點	承辦單位	
<p>一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異性</p>	<p>(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>	<p>1.發展優質服務 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。</p>	<p>一組</p>
		<p>2.鼓勵創新研究 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。</p>	<p>各組室</p>
		<p>3.推動標竿學習 鼓勵同仁參加高雄市政府衛生局成果發表觀摩會，藉以標竿學習提升專業能力。</p>	<p>各組室</p>
<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>(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>	<p>參與服務設計 1.善用異業結盟、專案委外 (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。</p>	<p>各組室 資訊</p>
		<p>(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。</p>	<p>各組室 資訊</p>
		<p>(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。</p>	<p>各組室 資訊</p>
		<p>(4)利用轄區在地資源，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。</p>	<p>各組室 資訊</p>

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>1.建立多元調查管道，蒐集民眾意見，提供民眾網路參與意見反映的便捷性。</p>
		<p>2.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。</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.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。</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>(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：經由線上即時服務系統有效處理民眾陳情、反映衛生問題或提供衛生建言，並完備民眾意見處理追蹤機制。</p>
		<p>2.提供提供醫藥衛生相關之最新資訊、有效傳播健康照護知識、了解民眾最迫切的健康需求為原則，並定期進行改善及修正。</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.以民眾服務需求建置臨櫃申辦業務服務，排定專人提供業務諮詢與處理。</p>
		<p>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。</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 (1)協助民眾 1922 或各醫療院所疫苗施打線上諮詢及食品登錄服務。 (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。</p>	<p>各組室 資訊 二組</p>
		<p>2.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並提升電子認證使用率:1922 預約、登革熱資訊整合系統、食品「非登不可」、「非追不可」。</p>	<p>一、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>一、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.透過公私機關與各院所合作運用醫院資源 2.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	
<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</p>	<p>1.提供多元化服務對象 (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)</p>	<p>一、二組</p>
		<p>(2)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。</p>	<p>一、二組</p>
		<p>(3)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。</p>	<p>一組</p>
		<p>(4)提供民眾申辦食品業者登錄及長照、身心障礙協助申請輔具，減少民眾往返衛生局路途遙遠。</p>	<p>二組</p>
	<p>(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</p>	<p>1.延伸服務據點 (1)配合民間企業資源延伸服務據點篩檢服務。</p>	<p>各組室</p>
		<p>(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。</p>	<p>各組室</p>
	<p>(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。</p>	<p>行動網絡服務： 推動食品業者「非登不可」行動網路登錄、長照APP服務。</p>	<p>二組</p>
<p>五、開放政府透明治理，優化機關管理創新</p>	<p>(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。</p>	<p>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。</p>	<p>資訊</p>

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。	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.簡化流程，簡政便民： (1)訂定申辦案件標準作業流程並公布在網站。 (2)提供醫事人員線上報備支援，公文系統線上陳核，減紙及效率一次達成。 各組室
		2.建立風險管理內部控制機制。 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立醫療院所，推動五癌篩檢等公共服務。 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

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 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。	各組室
		2.協助弱勢個案就醫輔助申請。	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。	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。	各組室

伍、推動及管考：

一、研提計畫

本機關於 113 年 2 月 22 日提出提升機關服務工作計畫，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 114 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。