

高雄市政府六龜區衛生所  
104 年度提升服務品質工作計畫

## 六龜區衛生所 提升服務品質工作計畫

- 壹、依據：高雄市政府提升服務品質實施計畫辦理、高雄市政府衛生局 104 度提升服務品質實施計畫。
- 貳、目的：本所是為民服務的基層醫療衛生保健機構，因此業務直接與民眾接觸，為達到維護本區區民保健福祉之目的，以提高為民服務工作效率。
- 參、計畫目標：
- 一、持續推動民眾滿意服務，塑造專業、便民、高效率的公共服務形象與聲譽。
  - 二、促使政府資訊透明化，提供友善網路服務，確保民眾知的權利與 資訊使用權。
  - 三、鼓勵機關積極進行多面向整合各級政府服務功能，統合運用資源，開發創新服務措施，提升卓越服務品質。
- 肆、實施對象：本所全體同仁。
- 伍、執行期程：104 年 01 月 01 日至 12 月 31 日

## 陸、工作內容

### 六龜區衛生所為民服務工作計畫執行內容

工 作 要 項	工 作 重 點	推 動 單 位
一、提升服務品質，深化服務績效		
(一) 訂定機關年度提升服務品質工作計畫，具體規劃為民服務工作。	104年3月20日前。 完成本所提升服務品質實施計畫之訂定函送局備查。	主辦：為民服務 主辦人
(二) 考量民眾洽公之便利性及實用性，合宜改造服務場所，合理充實更新服務設施。	1.6.15 完成第一次檢查。 2.11.30 日前完成第二次檢查。 每半年至少1次辦公設備檢查（包括各項申辦動線、書表範例、文宣資料、雙語標示、環境綠美化、停車空間、等候區設施及無障礙設施之檢討），倘有不符民眾之需求者，適時予以改善或更新，塑造親切洽公環境。	主辦：為民服務 主辦人、總務、 本所同仁
(三) 建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象，主動協助民眾申辦、導引服並提供業務諮詢。	1.11月30日前。 2 每年辦理電話禮貌測試1次。 1. 所務會議不定期宣導服務禮儀。 2. 辦理電話禮貌測試，並統計分析、改善措施及執行績效。	主辦：為民服務 主辦人、本所同仁
(四) 透過施政宣導提升民眾對於機關施政及服務的認知與回應情形。	1.6月15日前辦理一場。 2. 辦理各項公衛活動期間。	主辦：為民服務 主辦人、護理長 協辦：各業務主辦人
(五) 參與「政府服務品質獎」評選，或主動參與評獎，藉評獎機制提升服務品質。	1.6月15日前初步完成。 2. 辦理各項公衛活動期間。 依局內規劃製訂工作計畫並參與評獎。	主辦：為民服務、護理長 協辦：各業務主辦人

二、便捷服務程序，確保流程透明	(一) 建置申辦案件單一窗口，或增加「一處收件、全程服務」的全功能櫃檯服務項目提供民眾整合服務情形。	104 年 11 月 30 日前。	一樓設置服務台，中午不打烊並安排員工每天輪值受理本所各項業務申請及查詢。	主辦：藥師、掛號人員
	(二) 申辦案件流程簡化程度。 (三) 申辦案件書表減量程度。	1. 6 月 15 日初步完成。 2. 104 年 11 月 30 日前全部完成。	檢討本所各項業務申請流程，完成簡化相關申辦流程或縮短申辦案件處理時間機制。	主辦：護理長 協辦：各業務主辦人
	(四) 公開各項服務標準作業程序資訊。	11 月 30 日前	1. 於民眾申請時告知可能流程及查詢管道。  2. 本所於明顯處張貼各項服務項目流程，民眾清楚明白需要攜帶何種資料、所需時間及費用。	主辦：各業務主辦人
	三、探查民意趨勢，建立顧客關係	(一) 建立民眾陳情處理機制及新聞媒體、報章輿論快速回應機制及標準作業程序。	1. 6 月 15 日前初步完成 2. 11 月 30 日前全部完成	1 訂立民眾抱怨處理機制。 2. 於所務會議檢討每月民眾抱怨事件經過，加強同仁禮儀。
(二) 定期辦理滿意度調查，分析調查結果，改進服務缺失。		1. 6 月 15 日前初步完成 2. 11 月 30 日前全部完成	1. 廣開民眾建言管道，於所內公開場所設立意見箱。 於網頁設置民眾意見討論區。 2. 完成陳情案件滿意度調查統計，並呈現趨勢分析、改善措施。	主辦：為民服務主辦人
四、公開法令、政策、服務資訊程度、內容	(一) 公開服務措施、常見問題集、機關活動、文宣品、出版品	1. 5 月 30 日前初步完成 2. 11 月 30 日前全部完成	於機關網站設置公開資訊區，並確保公佈資訊正確性與即時性。	主辦：資訊主辦人 協辦：各業務主辦人

正確程度及網站符合無障礙規範	及其他重要資訊等。			
	(二) 維護網站(頁) 資訊內容及連結正確程度。	11月30日前	1. 配合電子化政府入口網提供主題、施政與服務多種分類檢索，檢所及互動功能簡單易用。 2. 本所網頁中提供檢索功能說明等，方便民眾上網查詢。	主辦：資訊主辦人
	(三) 機關網站(頁) 通過無障礙檢測，並取得認證標章	1. 5月30日前初步完成 2. 11月30日前全部完成	於機關網頁提供民眾意見反應及討論區。	主辦：資訊主辦人 協辦：為民服務主辦人
	(四) 機關網站(頁) 資訊提供檢索服務情形及相關作為	1. 5月30日前初步完成 2. 11月30日前全部完成	提供民眾申請書表下載。	主辦：資訊主辦人
	(五) 線上服務及電子參與多元程度。	11月30日前	完成網路資訊連結，便利民眾快速資訊查詢。	主辦：資訊主辦人
五、創新服務情形	(一) 強調主動檢討，發掘服務遞送過程及提供方式之問題，運用法令與流程檢討再造、民間資源引進、資訊科技應用等有效率的工具，規劃創新性、整合性的措施以解決服務問題。	1. 5月30日前初步完成 2. 11月30日前全部完成	每月召開護理會議主動檢討活動辦理得失，並協調同仁辦理預訂活動，提供整合性服務。	主辦：為民服務主辦人、護理長 協辦：各業務主辦人

	<p>(二)檢討現有為民服務工作廣度、深度，並主動協調整合性質重複或相關聯服務工作，針對民眾需求，重新規劃設計有創意之加值服務。</p>	<p>11月30日前</p>	<p>於每月所務會議，同仁報告各業務承辦狀況後，由主任協調規畫未來辦理方向與方式。</p>	<p>主辦：護理長 協辦：各業務主辦人</p>
	<p>(三)著眼於服務產出之目的與結果，力求有價值之創新服務型態與方式多元化，以較少的成本得到更好的服務品質，體現社會正義或公共價值。</p>	<p>11月30日前</p>	<p>六龜現有75位90歲以上老人、80-90歲為630位，兩者相加共807位行動不便人口，本所對此開展居家服務，並照顧弱勢。</p>	<p>主辦：為民服務主辦人、護理長 協辦：各業務主辦人</p>
	<p>(四)鼓勵機關勇於突破現行機關（單位）間之隔閡，從政府服務資源整合及共享角度出發，規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務。</p>	<p>11月30日前</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 結合社區辦理各項公衛活動。</li> <li>2. 結合牙醫師公會、高榮、署旗等院所，提供整合服務。</li> <li>3. 充分運用高榮及阮眾合社區服務醫師。</li> </ol>	<p>主辦：為民服務主辦人、護理長 協辦：各業務主辦人</p>