

## 高雄市六龜區衛生所 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、持續推動民眾對公共服務的滿意度，以提升民眾優質服務。
- 二、開發創新服務內容，整合社會服務資源，創造卓越的服務。
- 三、保障民眾知的權利，促使資訊透明化並提供友善、無障礙的網路服務。

參、實施對象：高雄市六龜區衛生所全體員工。

### 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，並公布於機關網站。                              | 研考   |
| 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.建立標準作業規範，服務及時一致性，明確訂定申辦業務作業程序。<br>2.強化服務人員回應民眾詢問的一致性及正確性，以達到民眾「一次性申辦」業務的目標。 | 全體同仁 |

| 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>(三)注重服務人員的禮貌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>(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。</p> | <p>全體同仁</p> <p>全體同仁</p> <p>全體同仁</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>全體同仁</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> |  | 務措施，提升民眾對衛生保健重視。   |                          |
|                                 | <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.本所設置意見箱，供民眾直接反應需求。<br/>2.本所網站設置意見橋，由資訊人員定時收信，並轉寄給業務承辦人即時回應。<br/>3.一年兩次滿意度調查加以分析並檢討以改善服務措施及了解民眾對各項措施之感受。</p> | <p>為民服務承辦人<br/>資訊承辦人</p> |
|                                 | <p>(三)依據業務服務特性辦理專案滿意度滿意度調查，瞭解民眾對服務的看法，並據以檢討改善既有措施。</p> | <p>於本所網站設立滿意度調查機制，提供民眾表達意見的管道，並適時地根據民眾的需求檢討各業務的流程與作法。</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>透過意見箱、臉書與本所網站所長信箱等機制，建立本所與民眾溝通的橋樑，並適時給予妥切的答覆。</p>   | <p>為民服務承辦人</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.設置業務申辦服務單一窗口，整合服務流程，推動跨單位流程整合簡化傳遞之作業時間，減少民眾來回奔波。<br/>2.於本所網站提供各項申請書表、申辦須知等下載服務，強化民眾網路應用。</p>                | <p>各業務承辦人</p>            |

| 工作要項                    | 工作重點                                      | 承辦單位  |        |
|-------------------------|---|---|--------|
| 三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度 | (二)衡酌實際需求，開發線上申辦服務，增加民眾使用意願。              | 1.開發線上申辦服務方便民眾使用。<br>2.於本所網站(頁)公開申辦業務查詢服務並提供相關表格供民眾隨時參考下載。  | 各業務承辦人 |
|                         | (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。   | 1.結合本區各機關、社區等資源，利用公布欄、紅布條、跑馬燈及電子看板等工具，廣泛傳達衛生服務訊息。<br>2.提升電子認證使用率，使用自然人憑證、工商憑證、醫事憑證與健保卡登錄全國戶政系統、高雄市政府登革熱防治疫情資訊系統、食品業者登錄系統等各平台達到資源共用共享。 | 各業務承辦人 |
|                         | (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。 | 透過大眾傳播媒體了解時事，定期分析討論衛生保健相關議題，綜合檢討並研提改進建議，提供業務改進參考。   | 全體同仁   |
|                         | (五)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。 | 透過大眾傳播媒體了解時事，定期分析討論衛生保健相關議題，綜合檢討並研提改進建議，提供業務改進參考。   | 全體同仁   |

| 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，降低其取得服務的成本。 | 1.營造友善節能洽公環境 服務櫃台、無障礙設施。另備有輪椅供行動不便民眾使用或申請不定期借用。<br>2.提供分眾服務：提供老人健康檢查、弱勢及65歲以上長者提供免費X光篩檢服務、協助弱勢個案就醫補助申請、提供長照鑑定及申請輔具服務建置諮商服務據點。<br>3.專人全程服務：於疫苗接種期間針對行動不便長者提供到宅接種服務。 | 各業務承辦人 |
|                          | (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.集合醫療資源辦理社區癌症篩檢站，以提供可近性篩檢服務。<br>2.深入偏遠或交通不便處探視民眾，並適時了解其健康狀況及生活環境，盡可能提供必要的協助。<br>2.善用幸福預約車-高雄GO及就醫小黃提高偏遠民眾就醫可近性。   | 各業務承辦人 |
|                          | (三)考量服務對象數位落差，發展網路服務或輔以其他方式，提供可供替代的服務。   | 1.提供 wi-fi，讓民眾隨時可使用網路，方便其前來看診及洽公時隨時上網查詢相關服務及搜尋各類資訊。<br>2.提供視訊醫療照護服務。<br>3.提供電話預約掛號服務。  | 各業務承辦人 |

| 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.建置跨機關資訊整合平台，設置單一主題專區，方便民眾利用行動載具，查詢集中主題資訊。<br>2.設置專人維護網站資料，定期確認網站連結之有效性與正確性。                 | 資訊承辦人   |
|                     | (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。   | 適時運用多元管道參與決策交流，強化政策溝通，供民眾提供行政革新及行政建言。   | 為民服務承辦人 |
|                     | (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.檢討各類作業流程之妥適性，並予適切的修正。<br>2.運用相關資源，成立機關內、外之業務推動小組，擴大行政效能。<br>3.配合政策推動電子化線上簽核作業，力行減章、減紙與便民服務。 | 全體同仁    |
| 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。                | 薦送及鼓勵同仁主動參與內部創新提案與學習。共同激盪創新想法，不斷修正改進，以期落實服務。  | 全體同仁    |
|                     | (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  | 1.協助民眾下載防疫證明、健康證明及預防接種等資訊資料。<br>2.協助民眾申請長照APP及其居家護理等便民申請。<br>3.利用LINE群組建立民眾與醫師快捷溝通平台。         | 全體同仁    |

| 工作要項                |  | 工作重點   | 承辦單位 |
|---------------------|--|--|------|
| 六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務 | 運作彈性。  |  |      |
|                     | (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。 | 推廣在地化健康服務網，結在地民間企業、商家、區里辦公室、政府機關、學校等場合動，推行健康促進服務。  | 全體同仁 |
|                     | (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. 設置業務申辦服務單一窗口，以內部作業簡化傳遞或補件，減少民眾來回奔波，付出不必要的成本。<br>2. 提供午間服務不打烊，提供中午有需求民眾服務申辦櫃檯，讓民眾隨時可以洽詢衛生保健相關業務。 | 全體同仁 |

#### 伍、推動及管考：

##### 一、研提計畫：

本機關於 113 年 2 月 22 日前提出提升服務工作計畫，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：

接受衛生局之考核、訪查與輔導外，平時本機關依權責自行管理服務品質考核，隨時檢討改進服務品質。

##### 三、年度查核：

本實施計畫執行單位應於當年度結束後，於次年 1 月提送年度執行成果送衛生局備查。

#### 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。