



臺中市衛生局 98 年度
提升服務品質執行計畫

臺中市衛生局
中華民國 98 年 1 月

台中市衛生局 98 年度提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據：依據臺中市政府 97 年 12 月 31 日府計服字第 09700306927 號函之「台中市政府中程提升服務品質實施計畫(98 年至 99 年)」辦理。

貳、計畫目標：建立親和性政府——視民如親，提供禮貌服務。
 建立企業性政府——簡政便民，確立效能指標。
 建立服務性政府——顧客至上，視民意為導向。

參、實施對象：本局各單位

肆、推行作法：

實施要項	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
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執行計畫，具體規劃為民服務工作範圍。	98 年 12 月	企劃科	明確訂定計畫之推行作法、完成期限、承辦單位及預期效益等，各單位依計畫實施以期發揮提升服務品質之效果。
	1. 訂定「本局提升服務品質執行計畫」，具體規劃為民服務工作範圍，並主動公布於網站。			
	2. 召開局務會議、主管會報，瞭解各項業務推動現況、研究業務面臨之困難、提出各項改善措施。	98 年 12 月	企劃科	隨時掌握本局現況，瞭解民意需求，作為改進及規劃之參考，預期辦理 24 場次。
	(二) 考量民眾洽公之便利性及實用性，合宜改造服務場所及更新服務設施。	98 年 12 月	企劃科	每季辦理 1 次檢
	1. 成立本局服務品質推			

實施要項	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
一、 提升服務品質，深化服務績效	動小組，考核本局洽公環境、服務設施。	98年12月	行政科	查，定時檢討環境及設施是否妥當，以提供舒適、安全、便利之洽公環境。
	2. 環境清潔及各項設施定期維護。			
	(三) 塑造專業、便民、高效率的優質服務形象。	98年12月	各科	增強為民服務意識、提升專業知能以提供更準確的服務；預計年度辦理25場次。
	1. 辦理提升服務品質、增進專業知能相關研討會、座談會、教育訓練、研習等，並辦理各業務面之觀摩。			
	2. 定期測試服務人員專業知識、服務態度及回答民眾問題正確率，並實施滿意度調查。	98年12月	企劃科	每季辦理測試，藉以提高服務滿意度
	3. 定期辦理電話禮貌測試。	98年12月	人事科	每季辦理測試，期提升全局人員電話禮貌。
	4. 鼓勵公務人員利用多元化的學習管道，並依規定予以公假登記或學分補助，落實終身學習理念。	98年12月	各科	鼓勵公務人員在職進修，以擷取現代化管理新知能、新工作思維，預計每人學習時數達20小時。
(四) 針對服務對象及業務特性擬定行銷策略，宣導政府施政措施及執行成效。	98年12月	各科	宣導施政措施及服務內容、績效，提升民眾對本局業務的瞭解，期達成24	
1. 運用多元傳播工具擬定各項防疫、衛教、食品安全等宣導活動，使民眾瞭解本				

實施要項	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
<p>一、 提升服務品質，深化服務績效</p>	<p>局衛生施政措施及執行成效。</p> <p>2. 藉由各區衛生所舉辦之社區活動，服務民眾並宣導本局衛生施政措施及執行成效。</p> <p>(五) 結合社會資源主動參與各項公益事務，擴散政府服務訊息及功能。</p> <p>以各級醫療院所為據點，放置各類衛教、施政措施等文宣，擴展服務範圍。</p> <p>(六) 積極推展機關服務作為，爭取民眾之認同及獎項殊榮之肯定。</p> <p>1. 參加地方衛生局績效綜合考評。</p> <p>2. 各業務科參加行政院衛生署各項競賽。</p>	<p>98年12月</p> <p>98年12月</p> <p>98年12月</p> <p>98年12月</p>	<p>各科</p> <p>各科</p> <p>各科</p> <p>各科</p>	<p>次宣導活動。</p> <p>預計辦理40場，提供3種以上書面文宣品。</p> <p>預計與40家醫療院所合作，提供3類以上書面宣導品。</p> <p>為求績效，增強服務民眾動力，使民眾享有最好的服務。</p>
<p>二、 便捷服務程序，確保流程透明</p>	<p>(一) 加強櫃台人員處理各項申辦案件統合運用知能，均衡各櫃台承辦業務。</p> <p>設立單一窗口服務，落實職務代理人制度，並推動全功能櫃台，供民眾申辦各項業務。</p> <p>(二) 徹底診斷簡化作業流程、辦理時限、申請書表等，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。</p>	<p>98年12月</p>	<p>各科</p>	<p>提供單一窗口服務，減少民眾來回奔波；隨到隨辦，縮短作業流程。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
二、 便捷服務 程序，確保 流程透明	1. 年底檢視並簡化各項申請表單及工作流程。	98年12月	各科	簡化各項申請表單使民眾申辦業務更便利。
	2. 於本局網頁提供各項申請表單供民眾使用。	98年12月	各科	利用網路的便利性使民眾申辦更快速。
	(三) 協助婦女乳房攝影檢查預約受檢，並協調乳房攝影合約醫院中之林新醫院、澄清醫院平等院區、澄清醫院中港院區，提供50-69歲婦女溫馨接送及快速通關服務。	98年12月	保健科	提供溫馨接送及快速通關服務，節省民眾預約排檢、等候檢查及填寫檢查表時間。
	(四) 加強加水站之衛生管理，制訂「臺中市衛生局加水站衛生管理自治條例」，並利用網站提供相關申請許可表單、申請流程等資料。	98年12月	食品衛生科	受理加水站許可申請及辦理衛生管理人員設置。
三、探查民意趨勢，建立顧客關係	(一) 建立民眾抱怨處理機制，提供即時、有效之處理方式，減少處理時間成本，降低顧客抱怨頻率。	98年12月	各科	期迅速回應並解決民眾陳情事項。
	依現行受理民眾陳情案件登錄表處理民眾提案，並於科務會議檢討。			
	(二) 建立新聞媒體及輿論回應機制，適時為政策辯護或更正不實內容，導正社會視聽。每日查閱新聞，對本局有不正確之內容及時回應。	98年12月	各科	避免因媒體誤刊而損及本局形象。
	(三) 辦理民眾意見及			

實施要項	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
	<p>滿意度調查，分析調查結果，並回饋改進服務缺失。</p> <p>設置民眾意見箱，針對民眾建言及時處理，並每季統計滿意度做為改進服務指標。</p>	98年12月	各科	藉由民眾回饋意見使本局提升服務滿意度。
<p>四、 豐富服務 資訊，促進 網路溝通</p>	<p>(一) 提供正確連結之機關網站、資訊內容並即時更新。</p> <p>1. 發燒監測： 每週一下午五點以前本市人口密集機構、醫院均自動將發燒人數上網通報。</p> <p>2. 克流感監測： 運用克流感管理系統，掌控本市新型流感採檢合約醫療機構克流感使用情形。</p> <p>3. 於本局網站提供醫療院所下載協助辦理預防接種合約之申請。</p> <p>4. 運用防疫物資管理系統，掌控本市防疫物資庫存及使用之即時資訊，並定期查核醫療院所管理情形。</p> <p>5. 訂定年度食品抽驗計畫，適時運用媒體及網站發佈抽驗結果。</p> <p>(二) 建置多元化電子參與管道，暢通民眾參與管道。</p> <p>提供本局信箱、民意論壇等溝通管道，每日收件並依情況回覆民眾。</p>	<p>98年12月</p> <p>98年12月</p> <p>98年12月</p> <p>98年12月</p> <p>98年12月</p> <p>98年12月</p>	<p>疾病管制科</p> <p>疾病管制科</p> <p>疾病管制科</p> <p>疾病管制科</p> <p>食品衛生科</p> <p>各科</p>	<p>預防傳染病群聚感染，以防疫情蔓延。</p> <p>簡化克流感管理流程，提高行政效率。</p> <p>縮短行政流程，提高行政效率。</p> <p>能即時掌握本市防疫物資使用情形，以確保疫情需要之調撥及使用。</p> <p>適時發布新聞，提醒並教育民眾對食品衛生正確認識，以確保民眾健康。</p> <p>提供多元化溝通管道。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
四、 豐富服務 資訊，促進 網路溝通	(三) 賡續推動網站(線上)申辦業務及服務項目，提高線上申辦使用率。	98年12月	保健科	醫療院所可事先查詢及下載申請表格，節省公文往返、電話詢問與親自辦理的時間。
	1. 臺中市醫療院所辦理子宮頸抹片檢查線上申辦作業			
	2. 以建置及導入糖尿病登記系統資料庫為基礎，照護資源整合架構，結合資訊及運用流程再造，提高管理效能及服務品質	98年12月	保健科	即時掌握共同照護網認證人員資料。降低人力、財力、物力支出，並可提供糖尿病人完整的醫療、保健、及生活品質的連續性及可近性的照護。

伍、實施步驟及分工：

參照臺中市政府中程提升服務品質實施計畫(98年至99年)標準，訂定98年提升服務品質執行計畫，本局各科依據執行計畫推動為民服務業務。

陸、考核規定：

一、平時查核：

本局建立內部稽核制度，並成立考核委員小組，每季辦理為民服務業務考核自評，抽查實際辦理情形。

二、年度查核：

配合「政府服務品質獎」評獎作業，每年接受市府考核。

柒、績效檢討：

平時查核考核結果函送各科參考改進，並針對考核成績不佳者提出改進措施。

年度查核獲市府評定優良者，對於推行為民服務績效優良單位予以獎勵。

捌、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。