高雄市美濃區衛生所 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」暨「高雄市政府衛生局提升服務執行計畫」辦理。

貳、計畫目標:

一、訂定本機關「提升服務工作計畫」便捷服務遞送,提供有感的優質服務。 二、積極參與「政府服務獎」評選,藉以提升服務品質,達自我躍升之效能。。 參、實施對象:

本所全體員工。

肆、計畫內容:

 中、 計			
工作	作要項	工作重點	業務單位
訂定提升服務工	訂定機關年度提升	1.訂定機關提升服務工作	為民服務承辦
作計畫	服務工作計畫,具體	計畫併高雄市政府衛生	資訊單位
	規劃為民服務工作。	局提升服務執行計畫函	
		報高雄市政府備查,並	
		公布於本機關網站。	
一、完備基礎服	(一)建立與申辦案	1.服務及時一致性並檢討	業務單位
務項目,注重	件標準作業流	1.服務及时一致性业份的 流程	未粉平位 資訊單位
		•	貝 訊 平 位
服務特性差	程,維持服務措	(1)建立本所服務專區	
異性	施處理一致	提供申辦服務資訊、	
	性;確保資訊提	標準作業流程、填寫	
	供、問題回應正	範例、申請書(文件)	
	確性,並適時檢	等,達便利民眾之效	
	討改進流程與	能。	
	作業方式。		
		2.提升服務人員專業能力	各業務單位
		(1)注重服務人員專業,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	
		化本局同仁專業知能。	
		(2)對於民眾臨櫃或電話	各業務單位
		諮詢,一次完整告知	, ,
		精確服務。	
1			

工化	 作要項	工作重點	業務單位
一、完備基礎服務	(二)提供民眾易	1.申辦服務資訊公開透	業務單位
項目,注重服	讀、易懂、易用	明:	資訊單位
務特性差異性	的服務申辦資	於本所網站(頁)公開	
	訊及進度查詢	申辦業務查詢服務(含	
	管道,提升服務	申辦項目、辦理程	
	流程透明度。	序、應具要件、聯繫窗	
		口及處理期限等資	
		訊)。	
		2.服務即時、一致性	業務單位
		(1)訂定民眾申辦案件辦	資訊單位
		理期限於網頁公告,逾	
		限案件應主動告知申	
		請人逾期原因、辦理現	
		況及預計完成時間。	
		(2)提供醫事人員執(歇)	業務單位
		業務申辦資訊網址	資訊單位
		QR Code 及老人假牙	
		申請資訊網址 QR	
		Code,方便民眾以行	
		動裝置掃瞄進入網站	
		查詢。	
		(3)提供民眾長期照顧申	業務單位
		請資訊網址 QR	資訊單位
		Code,方便民眾以行	
		動裝置掃瞄進入網站	
		查詢。	
		(4)可電話或臨櫃洽詢服	各業務單位
		務人員詢問處理進	
		度。	
	(三)注重服務人員	1.建置合宜的服務環境	總務單位
	的禮貌態度,提	(1)提供友善節能合宜的	
	高民眾臨櫃洽	洽公環境如提供飲水	
	公或網站使用	機、文具用品、老花眼	
	的便利性,建置	鏡、放大鏡等。	
	合宜的服務環	(2)於明顯處(1 樓入口處)	總務單位
	境。	設立告示牌,引導民眾	
		至正確樓層完成申辨	
		2— EXA 70% M	

一、完備基礎服務 項目,注重服務人員 的禮貌態度,提 高民歌輔檢治 公或網站使用。建置 合宜的服務環境。 一定的服務環境。 (4)主動詢問點櫃民眾提供的部分。 一數稱在一定。 (4)主動詢問點櫃民眾提供的對學中,並於服務檢 提供申辦書表和填寫 範例。 (4)主動詢問點櫃民眾提供的對學中,並於服務檢 提供申辦書表和填寫 範例。 (4)主動詢問點櫃民眾提供諮詢內人員識別一談。名片皆標、並引等至正確櫃台。 (5)所公空問及人員識別一談。名片皆標、故語,使利外國人士治公辨一議。 (6)定期檢視及維護各類一談施,以確保安全及使用。 (7)提供服務櫃台、化妝 空、有集乳室、無障礙一致施,以確保安全及使用。 (7)提供服務櫃台、化妝 室、有集乳室、無障礙一致統,身障專 停車位、身心障礙專用 鹽洗室。 (2)應面配置應方便瀏 實、查詢資料及使用網 站服務。 (3)提供多元及便利的資 訊檢索服務。 (4)網站納頁應以中、英文 或多語呈現,並確保網	工化	作要項	工作重點	業務單位
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。 高民眾監櫃治數引導申請人至正確承辦人人至一機務合監別,或由承辦人至一機服務台監別,或由承辦人人工一樓服務台監別。 (4)主動詢問監櫃民眾提供訪詢服務,協助備齊所需證件,並引導至正確櫃台。 (5)辦公室別皆標示雙語,便利外國人士洽公辨識。 (6)定期檢視及維護各類設施,以確保安全及使用。 (7)提供服務櫃台、化妝室、輔集乳室、無障礙設施,以確保安全及使用。 (7)提供服務櫃台、化妝室、無障礙設施(身中) (1)機關網站以使用者為專向設計。 (2)版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。 (4)網站網頁應以中、英文資訊單位 (3)提供多元及便利的資訊單位 (3)提供多元及便利的資訊單位 (3)提供多元及便利的資訊單位	一、完備基礎服務	(三)注重服務人員	程序。	
公或網站使用的便利性,建置合宜的服務環境。 如本學 中	項目,注重服	的禮貌態度,提	(3)設置相關申辦業務承	各業務單位
的便利性,建置合宜的服務環境。 「中華 中華 中	務特性差異性		辨辦公室告示牌,人員	
的使利性,建直合宜的服務環境。 「中辨程序,或由永辨人至一樓服務台協助完中辨程序,並於服務整提供所數書表和填寫範例。 (4)主動詢問歐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。 (5)辦公空間及人員識別證、名片皆標示變語,便利外國人士洽公辨識。 (6)定期檢視及維護各類設施,以確保安全及使用。 (7)提供服務櫃台、化妝室、哺集乳室、無障礙設施(斜坡道、身障專停单位、身心障礙專用盥洗室。 2.建置網站使用便利性(1)機關網站以使用者為導向設計。 (2)版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。 (3)提供多元及便利的資訊檢索服務。 (4)網站網頁應以中、英文資訊單位			協助引導申請人至正	
中辦程序,或由承辦人 至一樓服務台協助完 申辦程序,並於服務整 提供申辦書表和填寫 範例。 (4)主動詢問點櫃民眾提 供諮詢服務,協助備齊 所需證件,並引等至正 確櫃台。 (5)辦公空問及人員識別 證、名片皆標示雙語,便利外國人士洽公辨 識。 (6)定期檢視及維護各類 設施,以確保安全及使 用。 (7)提供服務櫃台、化妝 室、哺集乳室、無障礙 設施(斜坡道、身障專 停車位、身心障礙專用 盥洗室。 2.建置網站使用便利性 (1)機關網站以使用者為 導向設計。 (2)版面配置應方便瀏 覽、查詢資料及使用網 站服務。 (3)提供多元及便利的資 訊檢索服務。 (4)網站網頁應以中、英文 資訊單位				
至一樓服務台協助完 申辨程序、並於服務檯 提供申辦書表和填寫 範例。 (4)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。 (5)辦公空間及人員識別 證、名片皆標示雙語, 便利外國人士洽公辨 識。 (6)定期檢視及維護各類 設施,以確保安全及使 用。 (7)提供服務櫃台、化妝 室、哺集乳室、無障礙 設施(針坡道、身障專 停車位、身心障礙專用 盥洗室。 2.建置網站使用便利性 (1)機關網站以使用者為 導向設計。 (2)版面配置應方便瀏 覽、查詢資料及使用網 站服務。 (3)提供多元及便利的資 或與解析。 (4)網站網頁應以中、英文 資訊單位				
中辨程序,並於服務檯提供申辦書表和填寫範例。 (4)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。 (5)辦公空問及人員識別證、名片皆標示雙語,便利外國人士洽公辨識。 (6)定期檢視及維護各類設施,以確保安全及使用。 (7)提供服務櫃台、化妝室、哺集乳室、無障礙設施(斜坡道、身障專停車位、身心障礙專用盥洗室。 2.建置網站使用便利性(1)機關網站以使用者為導向設計。 (2)版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。 (3)提供多元及便利的資訊單位 1)被索服務。 (4)網站網頁應以中、英文資訊單位		· 現 °		
提供申辦書表和填寫 範例。 (4)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。 (5)辦公空間及人員識別 證、名片皆標示雙語,便利外國人士洽公辨 識。 (6)定期檢視及維護各類 設施,以確保安全及使 用。 (7)提供服務櫃台、化妝 室、哺集乳室、無障礙 設施(斜坡道、身障專 停車位、身心障礙專用 盥洗室。 2.建置網站使用便利性 (1)機關網站以使用者為 導向設計。 (2)版面配置應方便瀏 覽、查詢資料及使用網 站服務。 (3)提供多元及便利的資 訊檢索服務。 (4)網站網頁應以中、英文 資訊單位				
(4)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。 (5)辦公空間及人員識別證、名片皆標示雙語,便利外國人士洽公辨識。 (6)定期檢視及維護各類設施,以確保安全及使用。 (7)提供服務櫃台、化妝室、輔集乳室、無障礙設施(斜坡道、身障專停車位、身心障礙專用盥洗室。 2.建置網站使用便利性(1)機關網站以使用者為導向設計。 (2)版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。 (3)提供多元及便利的資訊檢索服務。 (4)網站網頁應以中、英文資訊單位			, , , , ,	
(4)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。 (5)辦公空間及人員識別證、名片皆標示雙語,便利外國人士洽公辨識。 (6)定期檢視及維護各類設施,以確保安全及使用。 (7)提供服務櫃台、化妝室、哺集乳室、無障礙設施(斜坡道、身障專停車位、身心障礙專用盥洗室。 2.建置網站使用便利性(1)機關網站以使用者為導向設計。 (2)版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。 (3)提供多元及便利的資訊單位 訊檢索服務。 (4)網站網頁應以中、英文資訊單位				
供諮詢服務,協助備齊所需證件,並引導至正確櫃台。 (5)辦公空間及人員識別證、名片皆標示雙語,便利外國人士洽公辨識。 (6)定期檢視及維護各類設施,以確保安全及使用。 (7)提供服務櫃台、化妝室、哺集乳室、無障礙設施(斜坡道、身障專停車位、身心障礙專用盥洗室。 2.建置網站使用便利性(1)機關網站以使用者為導向設計。 (2)版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。 (3)提供多元及便利的資訊單位 訊檢索服務。 (4)網站網頁應以中、英文資訊單位				6 116 26 DD 1
所需證件,並引導至正 確櫃台。 (5)辦公空間及人員識別 證、名片皆標示雙語, 便利外國人士洽公辨 識。 (6)定期檢視及維護各類 設施,以確保安全及使 用。 (7)提供服務櫃台、化妝 室、哺集乳室、無障礙 設施(斜坡道、身障專 停車位、身心障礙專用 盥洗室。 2.建置網站使用便利性 (1)機關網站以使用者為 導向設計。 (2)版面配置應方便瀏 覽、查詢資料及使用網 站服務。 (3)提供多元及便利的資 訊檢索服務。 (4)網站網頁應以中、英文 資訊單位				各業務単位
確櫃台。 (5)辦公空間及人員識別 證、名片皆標示雙語, 便利外國人士洽公辨 識。 (6)定期檢視及維護各類 設施,以確保安全及使 用。 (7)提供服務櫃台、化妝 室、哺集乳室、無障礙 設施(斜坡道、身障專 停車位、身心障礙專用 盥洗室。 2.建置網站使用便利性 (1)機關網站以使用者為 導向設計。 (2)版面配置應方便瀏 覽、查詢資料及使用網 站服務。 (3)提供多元及便利的資 訊檢索服務。 (4)網站網頁應以中、英文 資訊單位				
(5)辦公空間及人員識別 整 名片皆標示雙語,便利外國人士洽公辨識。 (6)定期檢視及維護各類 總務單位 發施,以確保安全及使用。 (7)提供服務櫃台、化妝 室、哺集乳室、無障礙 設施(斜坡道、身障專停車位、身心障礙專用 盥洗室。 2.建置網站使用便利性 (1)機關網站以使用者為 導向設計。 (2)版面配置應方便瀏 資訊單位 站服務。 (3)提供多元及便利的資 前訊單位 訊檢索服務。 (4)網站網頁應以中、英文 資訊單位				
證、名片皆標示雙語,便利外國人士洽公辨識。 (6)定期檢視及維護各類設施,以確保安全及使用。 (7)提供服務櫃台、化妝室、哺集乳室、無障礙設施(斜坡道、身障專停車位、身心障礙專用盥洗室。 2.建置網站使用便利性(1)機關網站以使用者為導向設計。 (2)版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。 (3)提供多元及便利的資資訊單位 1.1				人事單位
議。 (6)定期檢視及維護各類 設施,以確保安全及使 用。 (7)提供服務櫃台、化妝 室、哺集乳室、無障礙 設施(斜坡道、身障專 停車位、身心障礙專用 盥洗室。 2.建置網站使用便利性 (1)機關網站以使用者為 導向設計。 (2)版面配置應方便瀏 覽、查詢資料及使用網 站服務。 (3)提供多元及便利的資 訊檢索服務。 (4)網站網頁應以中、英文 資訊單位				• ,
(6)定期檢視及維護各類 總務單位 設施,以確保安全及使用。 (7)提供服務櫃台、化妝 總務單位 室、哺集乳室、無障礙 設施(斜坡道、身障專停車位、身心障礙專用 盥洗室。 2.建置網站使用便利性 (1)機關網站以使用者為 導向設計。 (2)版面配置應方便瀏 資訊單位 站服務。 (3)提供多元及便利的資 資訊單位 訊檢索服務。 (4)網站網頁應以中、英文 資訊單位			便利外國人士洽公辨	
設施,以確保安全及使用。 (7)提供服務櫃台、化妝室、哺集乳室、無障礙設施(斜坡道、身障專停車位、身心障礙專用盥洗室。 2.建置網站使用便利性(1)機關網站以使用者為導向設計。 (2)版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。 (3)提供多元及便利的資 資訊單位 記檢索服務。 (4)網站網頁應以中、英文 資訊單位			識。	
用。 (7)提供服務櫃台、化妝 總務單位 室、哺集乳室、無障礙 設施(斜坡道、身障專 停車位、身心障礙專用 盥洗室。 2.建置網站使用便利性 (1)機關網站以使用者為 導向設計。 (2)版面配置應方便瀏 資訊單位				總務單位
(7)提供服務櫃台、化妝 總務單位 室、哺集乳室、無障礙 設施(斜坡道、身障專 停車位、身心障礙專用 盥洗室。 2.建置網站使用便利性 (1)機關網站以使用者為 導向設計。 (2)版面配置應方便瀏 資訊單位			·	
室、哺集乳室、無障礙 設施(斜坡道、身障專 停車位、身心障礙專用 盥洗室。 2.建置網站使用便利性 資訊單位 (1)機關網站以使用者為 導向設計。 (2)版面配置應方便瀏 資訊單位 覽、查詢資料及使用網 站服務。 (3)提供多元及便利的資 資訊單位 訊檢索服務。 (4)網站網頁應以中、英文 資訊單位			用。	<i>体</i> 24 四 八
設施(斜坡道、身障專 停車位、身心障礙專用 盥洗室。 2.建置網站使用便利性 (1)機關網站以使用者為 導向設計。 (2)版面配置應方便瀏 覽、查詢資料及使用網 站服務。 (3)提供多元及便利的資 訊檢索服務。 (4)網站網頁應以中、英文 資訊單位			(7)提供服務櫃台、化妝	總務単位
停車位、身心障礙專用 盥洗室。 2.建置網站使用便利性 (1)機關網站以使用者為 導向設計。 (2)版面配置應方便瀏 覽、查詢資料及使用網 站服務。 (3)提供多元及便利的資 訊檢索服務。 (4)網站網頁應以中、英文 資訊單位			室、哺集乳室、無障礙	
盟洗室。 2.建置網站使用便利性 (1)機關網站以使用者為 導向設計。 (2)版面配置應方便瀏 覽、查詢資料及使用網 站服務。 (3)提供多元及便利的資 訊檢索服務。 (4)網站網頁應以中、英文 資訊單位			設施(斜坡道、身障專	
2.建置網站使用便利性 (1)機關網站以使用者為 導向設計。 (2)版面配置應方便瀏 覽、查詢資料及使用網 站服務。 (3)提供多元及便利的資 訊檢索服務。 (4)網站網頁應以中、英文 資訊單位			停車位、身心障礙專用	
(1)機關網站以使用者為 導向設計。 (2)版面配置應方便瀏 覽、查詢資料及使用網 站服務。 (3)提供多元及便利的資 訊檢索服務。 (4)網站網頁應以中、英文 資訊單位			盥洗室。	
導向設計。 (2)版面配置應方便瀏 資訊單位 覽、查詢資料及使用網 站服務。 (3)提供多元及便利的資 資訊單位 訊檢索服務。 (4)網站網頁應以中、英文 資訊單位			2.建置網站使用便利性	資訊單位
(2)版面配置應方便瀏 覽、查詢資料及使用網 站服務。 (3)提供多元及便利的資 訊檢索服務。 (4)網站網頁應以中、英文 資訊單位				
覽、查詢資料及使用網 站服務。 (3)提供多元及便利的資 訊檢索服務。 (4)網站網頁應以中、英文 資訊單位			· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	-b nu .
站服務。 (3)提供多元及便利的資 資訊單位 訊檢索服務。 (4)網站網頁應以中、英文 資訊單位				資訊單位
(3)提供多元及便利的資				
訊檢索服務。 (4)網站網頁應以中、英文 資訊單位				~ 容
(4)網站網頁應以中、英文 資訊單位				只叫一儿
站內容的正確性及有				
效連結。			效連結。	

工化	作要項	工作重點	業務單位
一、完備基礎服務	(三)注重服務人員	(5)通過無障礙網站標章	資訊單位
項目,注重服	的禮貌態度,提	認證。	
務特性差異性	高民眾臨櫃洽	(6)提供癌症健康篩檢便	資訊單位
	公或網站使用	利網、長期照顧管理中	各業務單位
	的便利性,建置	心網站、食品安全地	
	合宜的服務環	圖、加水站衛生管理系	
	境。	統、社區健康資源平	
		台、疫苗接種預約 2.0	
		系統等網站。	
		(7)維持通暢的網路服務	資訊單位
		流量與速度。	
		(8)主軸衛教宣導對外宣	資訊單位
		傳行銷時,應提供網址	各業務單位
		QR Code,方便民眾以	
		行動裝置掃瞄進入網	
		站。	
		3.提升服務人員專業能力	各業務單位
		及行為友善性	
		(1)提供精準服務,對於民	
		眾臨櫃或電話諮詢能	
		正確、迅速一次完成,	
		避免重複洽詢申辦。	
		(2)推展電話禮貌工作。	為民服務承辦
	(四)因應業務屬性	發展優質服務	資訊單位
	及服務特性差	1.導入資通訊科技工具強	各業務單位
	異,汲取創新趨	化服務。	, ·
	勢,投入品質改	推動業務有明信片通	
	善,發展優質服	知需求時,於通知內頁	
	務。	內容新增 QRCode ,讓	
		民眾了解符合受檢之	
		醫療院所,並前往受	
		檢。	a ala a mit .
		2.鼓勵創新研究	各業務單位
		(1)鼓勵同仁依據「高雄市	
		政府市政創新提案評	
		審獎勵要點」及「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	

工化	宇要項	工作重點	業務單位
		究計畫 。	
		3.推動標竿學習	各業務單位
		藉由參與衛生局舉辦	
		「政府服務獎」教育訓練	
		標竿學習,達自我躍	
		升之效能。	
二、重視全程意見	(一)納入民眾參與	民眾參與服務設計	各業務單位
回饋及參與,	服務設計或邀請	善用異業結盟協同公立機	
力求服務切合	民間協力合作,	關、民間團體共同合作,	
民眾需求	提供符合民眾需 求的服務。	推動公共服務	
	AC BY AIR AN	(1)參與或結合機關、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	
		之衛教推廣活動、如文	
		宣發放、說明會、講座	
		等活動,以達公私協力	
		之推廣效益。	
		(2)結合本區學校、機關、	各業務單位
		社區志工、有線電	
		視、月光山雜誌等資	
		源,利用活動參與、	
		講座、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。	
		(3)推廣在地化健康服務	各業務單位
		網,結合在地民間企	
		業、商家、區里辦公	
		室、政府機關、學校等	
		場合活動,推行健康促	
		進服務如 癌症篩檢、	
		流感施打、成人健檢等	
		活動。	

工化		工作重點	業務單位
二、重視全程意	(二)善用各類意見	蒐集民眾對服務的需求	各業務單位
見回饋及參	調查工具與機	或建議(Q&A、FAQ)	資訊單位
與,力求服務	制,蒐集民眾對	(1)蒐集民眾經常詢問的	
切合民眾需	服務的需求或	案件,整理後回饋轉化	
求	建議,適予調整	為「常見問題集」(Q&A	
	服務措施。	或 FAQ) 置於機關網站	
		供民眾參閱,不定期適	
		時予以更新提供更完	
		整資訊 。	
		(2)經營本所臉書專頁「高	各業務單位
		美濃-高雄市美濃區衛	資訊單位
		生所」藉由新興媒體行	
		銷通路,拓展與民眾交	
		流管道。	
		(3)業務大數據分析	各業務單位
		以陳情系統資料 線上	
		即時服務系統、所長信	
		箱、本所網頁市民留言	
		板、意見箱 進行相關數	
		據統計分析,做為未來	
		改善之參考。	
	(三)依據業務服務	辦理專案滿意度調查	各業務單位
		1.健康促進活動滿意度調	
	滿意度調查,瞭	查。	
	解民眾對服務	2.各項衛教滿意度調查	
	的看法,並據以 檢討改善既有	如傳染病、健管科業務。	
	一	依據滿意度調查分析並	各業務單位
	111 10	據以改善既有措施	
		(1)依各類業務之滿意度	
		調查分析,滾動式修正	
		或於所務會議提出檢	
		討及改善服務措	
		施,提升服務品質。	
		心理諮商滿意度調	
		查。	
L	<u> </u>	<u> </u>	

工作	 作要項	工作重點	業務單位
二、重視全程意見	(四)傾聽民眾意見,	與情蒐集與回應	為民服務承辨
回饋及參	積極回應 ,有效	1. 強化機關陳情管道	各業務單位
與,力求服務	協助民眾解決問	經由線上即時陳情服務	
切合民眾需	題。	系統功能有效處理民眾	
· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·		陳情、反映意見完備追	
		蹤處理機制。	
		2. 建立輿情回應機制	為民服務承辨
		(1)對民眾陳情意見回應	各業務單位
		掌握回應時效。	
		(2)配合衛生局各科室發	
		布新聞稿標準作業流	
		程為依據,並定期進	
		行改善及修正。	
三、便捷服務遞	(一)擴大單一窗口業	單一窗口整合服務	各業務單位
送過程與方	務涵蓋範疇,減	1. 以民眾服務需求建置全	
式,提升民眾	除申辨案件所需	功能服務台申辦業務服	
生活便利度	檢附之書表謄 本,提高業務申	務。	
	一	2. 整合服務流程	各業務單位
	, ricevesse	推動跨單位、跨機關服	
		務流程整合	
		(1)運用跨機關電子查驗	
		取代紙本,運用中央健	
		康保險署資訊中介服	
		務(健保 WebIR)等跨	
		機關電子查驗以提升	
		民眾洽公便利性。	
	(二)衡酌實際需求,	開發線上申辦服務	各業務單位
	開發線上申辦服	1. 配合上級主管機關所開	
	務,增加民眾使	發線上申辦服務,逐步	
	用意願。	開發及協助宣導線上服	
		務申辦項目如長照	
		1966,方便民眾使用。	
	(三)推動跨單位、跨	精進服務遞送過程及作	各業務單位
	機關服務流程	法	
	整合及政府資	1.政府資訊資源共用共享	

工作	作要項	工作重點	業務單位
三、便捷服務遞送	訊資源共用共	(1)以政府一體的概念推	
過程與方式,	享,提供全程整	動跨機關資源運用全	
提升民眾生活	合服務。	「戶政」、「役政」、「健	
便利度		保署」系統資源。	
		2.提供線上跨機關查詢資	各業務單位
		源共享服務,供同仁線	
		上即時查詢使用。	
		(1) 食品業者全面使用自	
		然人憑證、工商憑證、	
		醫事憑證與健保卡辦	
		理「非登不可」平台登	
		錄。	
		3.加強服務行銷	各業務單位
		運用本所網站及臉書行	
		銷服務。	
	(一)體認服務對象屬	分眾適性(客製化)服務	各業務單位
及城鄉差距,	性差異,對特殊	1.主動服務	
促進社會資源 公平使用	或弱勢族群提供 適性服務。	(1)提供新住民通譯員服	
公干使用	週1年/队/分	務。	
		(2)針對弱勢及65歲以上	各業務單位
		長者提供免費 X 光篩	
		檢服務。	
		(3)提供老人健康檢查服	各業務單位
		務。	
		(4)協助弱勢個案就醫補	各業務單位
		助申辦業務窗口,提供	
		民眾就近申請服務。	
		2.在地化服務	各業務單位
		(1)推動各區衛生所在地	
		服務,提供偏遠或偏鄉	
		地區之長照服務。	
		(2)推動各區衛生所在地	各業務單位
		服務,提供偏遠或交通	
		不便地區民眾食品業	
		務諮詢,並提供食品業	
	<u> </u>	4// 40年7 上がたバスロホ	

四、關懷多元對 東及城鄉差 距,促進社會 資源公平使 用 (2) 辦理心理衛生健康門 診。 (4) 針對自殺、心理及未成 年懷孕者,於衛生所建 置諮商服務據點 提供 可近性諮商服務。 (4) 針對自殺、心理及未成 年懷孕者,於衛生所建 置諮商服務據點 提供 可近性諮商服務。 (1) 針對高齡者裝供 [100PE 長者整合式評估 量表及設計合宜的健康促進活動及相關服務轉介。 (2)於流感疫苗及新冠肺炎症治及肺炎症治療期間,設立社 医接種站並針對行動 不便長者提供到社區 或利定接種服務,近 養殖養種期間,設立社 医接種貼並針對行動 不便長者提供到社區 或利定接種服務,近 養殖養種期間,設立社 医接種財工 增加 長者疫苗接種服務 點。提行群體免疫力。 (二) 搭配複合業 略,延伸服務據 點。提高偽造成 交通不使地區 民眾的服務可 近性。 (1) 結合癌品醫院至本區 辦理癌症節檢設站服 務,提高民眾使用服務 的可近性。 (2) 推動衛生所在地服 務,提供偏遠或 過不便地區民眾、申辦 會品要者發展力加水 各業務單位 是限別的服務 是規劃或與用服務 的可近性。 (2) 推動衛生所在地服 務,提供偏遠成 通不便地區民眾、申辦 全品要者發展力加水	工作	作要項	工作重點	業務單位
距,促進社會 賣源公平使 用 (3) 辦理心理衛生健康門 診。 (4)針對自殺、心理及未成 年懷學者,於衛生所建 置諮商服務補服務。 (4)針對自殺、心理及未成 年懷學者,於衛生所建 置諮商服務 6 (1)針對高齡者提供 「COPE 長者整合式評估 量表及設計合宜的健康促進活動及相關服務轉介。 (2)於流感疫苗及新冠肺炎疫苗及新冠肺炎疫苗及新足肺炎建球菌疫苗接種期間對行動 不便是者提供到社區 疫者接種服務。 (二)搭配複合叢 略,延伸服務據 點,提高偏遠或 克理、延伸服務 點,提高偏遠或 克理、延伸服務 點,提高偏遠或 克理、近性、提升群體免疫力。 (二)搭配複合叢 略,延伸服務據 點,提高偏遠或 克理、延伸服務 整點,提高偏遠或 克殊也,延伸服務 據點 1.善用在地產官學及社會 資源、協助政府服務。 1. 善用在地產官學及社會 資源、協助政府服務。 1. 善用在地產官學及社會 資源、協助政府服務。 1. 善用在地產官學及社會 資源、協助政府服務。 1. 善用在地產官學及社會 資源、協助政府服務。 (1)結合癌品醫院至本區 辦理癌症篩檢設站服 務,提高民眾使用服務 的可近性。 (2)推動衛生所在地服 務,提供偽造或 通不便地區民眾、中辨	四、關懷多元對	(一)體認服務對象屬	者登錄及加水站申辦	
資源公平使用 (3)辦理心理衛生健康門 診。 (4)針對自殺、心理及未成 年懷孕者,於衛生所建置諮商服務據點提供可近性諮商服務。 3.專人全程服務 (1)針對高齡者提供 [10PE 長者整合式評估量表及設計合宜的健康促進活動及相關服務轉介。 (2)於流感疫苗及新冠肺炎疫苗及新冠肺炎疫苗及期間對行動不便長者提供到計區。或到電接種期間對行動不便長者提供到計區。或到電接種服務,增加長者疫苗接種所可近性,提升鮮體免疫力。 (二)搭配複合策略,延伸服務據點,提高傳述或交通不便地區民眾的服務可近性。 (2)推動衛生所在地服務,提出民眾使用服務的可近性。 (2)推動衛生所在地服務,提供偏遠或通不便地區民眾、申辦			事項。	
19次公千使用			(3)辦理心理衛生健康門	各業務單位
(4)針對自殺、心理及未成 各業務單位 年懷孕者,於衛生所建置結商服務 提供 可近性結商服務 (1)針對高齡者提供 ICOPE 長者整合式評估量表及設計合宜的健康促進活動及相關服務轉介。 (2)於流藏疫苗及新冠肺炎疫苗及新冠肺炎疫苗及斯炎雌球菌疫苗接種贴過對行動不便長者提供到社區或到定接種服務,增加長者疫苗接種服務,增加長者疫苗接種應免疫力。 搭配複合策略,延伸服務據點,提為偽造或交通不便地區民眾的服務可近性。 (二)搭配複合策 略,延伸服務據點,提為與延伸服務據點,提為以逐伸服務據點,提為國際企業。 (1)結合癌品醫院至本區辨理癌症篩檢設站服務,提為民眾使用服務的可近性。 (2)推動衛生所在地服務,提供偽造或通不便地區民眾,申辦		週性服務。 	, , , , , , , , , , , , , , , , , , , ,	
年懷孕者,於衛生所建置諮商服務據點 提供可近性諮商服務。 3.專人全租服務 (1)針對高齡者提供 ICOPE 長者整合式評估量表及設計合宜的健康促進活動及相關服務終為於流感疫苗及新冠肺炎遊離球菌疫苗接種期間,設立社區接種站並針對行動不便長者提供到社區或到定接種服務,增加長者被苗接種里近近性,提升群體免疫力。 (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)結合癌品醫院至本區辨理癌症篩檢設站服務,提高民眾使用服務的可近性。 (2)推動衛生所在地服務,提為民眾使用服務的可近性。 (2)推動衛生所在地服務,提供偏遠或通不便地區民眾,申辦	Ж		-	各業務單位
置諮商服務據點 提供 可近性諮商服務。 3.專人全程服務 (1)針對高齡者提供 ICOPE 長者整合式評估 量表及設計合宜的健康促進活動及相關服務轉介。 (2)於流感疫苗及新冠肺炎避球菌疫苗接種期間,設立針對行動不便長者提供到社區或到宅接種服務,增加長者疫苗接種可近性,提升群體免疫力。 (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。 (二)搭配複合策 據點 點,提高偏遠或 1.善等用在地產官學及社會資源,協助政府服務訊息擴散或延伸服務據點。 (1)結合癌品醫院至本區辨理癌症篩檢設站服務,提供偏遠或過不便地區民眾,申辨				
3.專人全程服務 (1)針對高齡者提供 ICOPE 長者整合式評估 量表及設計合宜的健康促進活動及相關服務轉介。 (2)於流感疫苗及新足肺炎避球菌疫苗接種財間,設立社區接種站並針對行動不便長者提供到社區或到宅接種服務,近加度性,提升群體免疫力。 (二)搭配複合策略,延伸服務據點,提高偽造或交通不便地區民眾的服務可近性。 (1)結合癌品醫院至本區辨理癌症締檢設站服務,提高民眾使用服務的可近性。 (2)推動衛生所在地服務,提供偽造或通不便地區民眾,申辦				
(1)針對高齡者提供 ICOPE 長者整合式評估 量表及設計合宜的健康促進活動及相關服務轉介。 (2)於流感疫苗及新冠肺炎疫苗及肺炎鏈球菌疫苗接種助並對對行動不便長者提供到社區或到宅接種服務,增加長者疫苗接種可近性,提升群體免疫力。 (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)結合癌品醫院至本區辨理癌症締檢設站服務,提高民眾使用服務的可近性。 (2)推動衛生所在地服務,提供偽遠或通不便地區民眾,申辦			可近性諮商服務。	
ICOPE 長者整合式評估 量表及設計合宜的健康促進活動及相關服務轉介。 (2)於流感疫苗及新冠肺炎鏡球菌疫苗接種期間,設立社區接種站並針對行動不便長者提供到社區或到宅接種服務,增加長者疫苗接種可近性,提升群體免疫力。 (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)結合癌品醫院至本區辨理癌症篩檢設站服務,提高民眾使用服務的可近性。 (2)推動衛生所在地服務,提供偏遠或通不便地區民眾,申辦			3.專人全程服務	各業務單位
量表及設計合宜的健康促進活動及相關服務轉介。 (2)於流感疫苗及新冠肺炎疫苗及肺炎鏈球菌疫苗接種期間,設立社區接種站並針對行動不便長者提供到社區或到宅接種服務,增加長者疫苗接種可近性,提升群體免疫力。 (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)結合癌品醫院至本區辨理癌症篩檢設站服務,提高民眾使用服務的可近性。 (2)推動衛生所在地服務,提供偽遠或通不便地區民眾,申辨			(1)針對高齡者提供	
康促進活動及相關服務轉介。 (2)於流感疫苗及新冠肺炎疫苗及肺炎鏈球菌疫苗接種期間,設立社區接種站並針對行動不便長者提供到社區或到在接種服務,增加長者疫苗接種可近性,提升群體免疫力。 (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)結合癌品醫院至本區辨理癌症篩檢設站服務,提高民眾使用服務的可近性。 (2)推動衛生所在地服務集 高、環際學學學學學學學學學學學學學學學學學學學學學學學學學學學學學學學學學學學學			ICOPE 長者整合式評估	
務轉介。 (2)於流感疫苗及新冠肺炎疫苗及肺炎鏈球菌疫苗及肺炎鏈球菌疫苗及肺炎鏈球菌疫苗及解炎型球類類型立社医接種站並針對行動不便長者提供到社區或到在接種服務,增加長者疫苗接種可近性,提升群體免疫力。 (二)搭配複合策略,延伸服務據點,提高應適或交通不便地區民眾的服務可近性。 (1)結合癌品醫院至本區辨理癌症篩檢設站服務,提高民眾使用服務的可近性。 (2)推動衛生所在地服務集			量表及設計合宜的健	
(2)於流感疫苗及新冠肺 炎疫苗及肺炎鏈球菌 疫苗接種期間,設立社 區接種站並針對行動 不便長者提供到社區 或到宅接種服務,增加 長者疫苗接種可近 性,提升群體免疫力。 (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)結合癌品醫院至本區 辨理癌症篩檢設站服 務,提高民眾使用服務 的可近性。 (2)推動衛生所在地服 務,提供偏遠或 通不便地區民眾,申辦			康促進活動及相關服	
炎疫苗及肺炎鏈球菌 疫苗接種期間,設立社 區接種站並針對行動 不便長者提供到社區 或到至接種服務,增加 長者疫苗接種可近 性,提升群體免疫力。 (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)結合癌品醫院至本區 辨理癌症篩檢設站服 務,提高民眾使用服務 的可近性。 (2)推動衛生所在地服 務,提供偏遠或 通不便地區民眾,申辨			務轉介。	
疫苗接種期間,設立社區接種站並針對行動不便長者提供到社區或到宅接種服務,增加長者疫苗接種可近性,提升群體免疫力。 (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)結合癌品醫院至本區辦理癌症篩檢設站服務,提高民眾使用服務的可近性。 (2)推動衛生所在地服務,提供偏遠或通不便地區民眾,申辦				各業務單位
區接種站並針對行動 不便長者提供到社區 或到宅接種服務,增加 長者疫苗接種可近 性,提升群體免疫力。 (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)結合癌品醫院至本區 辨理癌症篩檢設站服 務,提高民眾使用服務 的可近性。 (2)推動衛生所在地服 務,提供偏遠或 通不便地區民眾,申辨				
不便長者提供到社區或到宅接種服務,增加長者疫苗接種可近性,提升群體免疫力。 (二)搭配複合策略,延伸服務據點,提高偏遠或 2.				
或到宅接種服務,增加長者疫苗接種可近性,提升群體免疫力。 (二)搭配複合策				
長者疫苗接種可近性,提升群體免疫力。 (二)搭配複合策				
性,提升群體免疫力。 (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)結合癌品醫院至本區 辦理癌症篩檢設站服 務,提高民眾使用服務 的可近性。 (2)推動衛生所在地服 務,提供偏遠或 通不便地區民眾,申辦				
(二)搭配複合策 整,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)結合癌品醫院至本區辦理癌症篩檢設站服務,提高民眾使用服務的可近性。 (2)推動衛生所在地服 各業務單位 務,提供偏遠或通不便地區民眾,申辦				
水果高偏遠或交通不便地區 民眾的服務可 近性。 (1)結合癌品醫院至本區 辨理癌症篩檢設站服 務,提高民眾使用服務 的可近性。 (2)推動衛生所在地服 務,提供偏遠或 通不便地區民眾,申辦		(一) 按配指人等		夕 坐 政 留 仏
點,提高偏遠或 交通不便地區 民眾的服務可 近性。 1.善用在地產官學及社會 資源,協助政府服務訊 息擴散或延伸服務據 點。 (1)結合癌品醫院至本區 辦理癌症篩檢設站服 務,提高民眾使用服務 的可近性。 (2)推動衛生所在地服 務,提供偏遠或 通不便地區民眾,申辦			, , , , , ,	台 未份半位
交通不便地區 民眾的服務可 近性。 (1)結合癌品醫院至本區 辨理癌症篩檢設站服 務,提高民眾使用服務 的可近性。 (2)推動衛生所在地服 務,提供偏遠或 通不便地區民眾,申辦		_	·	
息擴散或延伸服務據 點。 (1)結合癌品醫院至本區 辦理癌症篩檢設站服 務,提高民眾使用服務 的可近性。 (2)推動衛生所在地服 務,提供偏遠或 通不便地區民眾,申辦				
(1)結合癌品醫院至本區 辦理癌症篩檢設站服 務,提高民眾使用服務 的可近性。 (2)推動衛生所在地服 務,提供偏遠或 通不便地區民眾,申辦				
辦理癌症篩檢設站服務,提高民眾使用服務的可近性。 (2)推動衛生所在地服 各業務單位 務,提供偏遠或 通不便地區民眾,申辦		近性。	點。	
務,提高民眾使用服務的可近性。 (2)推動衛生所在地服 各業務單位 務,提供偏遠或 通不便地區民眾,申辦			(1)結合癌品醫院至本區	
的可近性。 (2)推動衛生所在地服 各業務單位 務,提供偏遠或 通不便地區民眾,申辦			辨理癌症篩檢設站服	
(2)推動衛生所在地服 務,提供偏遠或 通不便地區民眾,申辦			務,提高民眾使用服務	
務,提供偏遠或 通不便地區民眾,申辦			的可近性。	
通不便地區民眾,申辦			(2)推動衛生所在地服	各業務單位
			務,提供偏遠或	
食品業者容錄及 加水			通不便地區民眾,申辦	
以山水石立場へかって			食品業者登錄及加水	
站申請事項。			站申請事項。	

工化	作要項	工作重點	業務單位
四、關懷多元對象	(二)搭配複合策	2.服務可近性	各業務單位
及城鄉差距,	略,延伸服務據	(1)配合衛生局辦理高齡	
促進社會資源	點,提高偏遠或	友善照護機構認證、提	
公平使用	交通不便地區	供長者 ICOPE 長者整	
	民眾的服務可 近性。	合式評估量表,針對高	
	如注。	齡者設計合宜的健康	
		促進活動及相關服務	
		轉介。	
		(1)長期照顧專員進駐於	各業務單位
		本市各衛生所,就近提	
		供民眾長照服務。	
		(2)將有長照服務需求民	各業務單位
		眾轉介至本所長期照	
		顧中心,就近提供民眾	
		長照服務。	
	(三)考量服務對象	1.發展智慧科技遠距服務	各業務單位
	數位落差發展	(1)可透過手機或電腦線	
	智慧科技應用	上申請長期照顧服務。	
		(2)提供偏遠或交通不便	各業務單位
		地區民眾食品業者登錄	
工 连明公理 	/ \at lt L \times \	服務。	农知明小
五、透明治理,優 化機關管理	(一)建構友善安全 資料開放環	開放政府、透明治理	資訊單位
創新	具 村 用 放 艰 境 , 落實資料 公	1. 依「政府資訊公開法」	
/A 1 10	開透明,便利共	第7條主動公開各項政	
	享創新應用。	府資訊,於本所網站提	
		供相關網站連結,使一	
		般使用者方便聯結相關	
		網站接取資料。	
		公共服務智慧化管理	各業務單位
		發展本所業務數位推動 方案	
		カ系 1.提供本所公務手機	
		QRCode 讓民眾加入或	
		臉書推播以利推廣本所	
		預防保健業務。	

工作	作要項	工作重點	業務單位
	(二)促進民眾運用	強化政策溝通及對話交	各業務單位
	實體或網路等	流	
	多方管道參與	(1)建置市民留言板、所	
	決策制定,強化	長信箱、網路投票、	
	政策溝通及對	滿意度調查等資訊,	
	話交流。	供民眾提供行政革	
		新、行政建言。	
	(三)檢討機關內部作	精實內部作業	人事單位
	業,減省不必要的	1. 適時依規定並配合機	
	審核及行政作	關組織規程暨編制表	
	業,聚焦核心業	修正,執行分層負責明	
	務,推動服務創 新。	細表檢討修正作業。	
	771	2. 依據高雄市政府衛生	風險管理承辨
		局內部控制監督作業	
		規範辦理內部稽核。	
六、掌握社經發展	(一)主動發掘關鍵	數位創新加值運用(政府	各業務單位
趨勢,專案規	議題,前瞻規劃	服務重點)	資訊單位
劃前瞻服務	服務策略預為	1.推動本所公務手機	
	因應。善用法規	QRCode 讓民眾加入或	
六、掌握社經發展	調適、資通訊技	臉書推播,以推廣本所	
趨勢,專案規	術應用及流程	預防保健業務。	
劃前瞻服務	簡化,擴大本機	2. 薦送同仁參與數位或創	各業務單位
	關或第一線機	新服務學習共同推動相	人事單位
	關服務措施的	關共照服務如:智慧職	
	運作彈性。	場健康共照應用服務、	
		雄健康打造智慧樂活社	
		區共照應用服務等。	المال عال عال الما
	(二)結合跨域整	規劃社會關懷服務(政府	各業務單位
	合、引進民間資	服務重點)	
	源、社會創新及	1. 與社區合作辦理長者健	
	開放社群協作	康促進計畫。	
	等策略,務實解	2. 辦理心理衛生健康門	各業務單位
	決服務或公共	診,提供有身心需求民	
	問題。	眾相關服務。	
	(三)權衡服務措施	服務永續	各業務單位
	的必要性,以及	藉由衛生所與凱旋醫院共	
	投入成本與產	同合作持續辦理身心健康	
	出效益間的合	門診,提供有身心需求民	
	理性,重視服務	. 4.2 4.5 M. 1/2 - III 1/2 P. 1	
	<u> </u>	<u> </u>	

工作要項	工作重點	業務單位
的制度化及持	眾相關服務。提供在地化	
	服務,以供其他機關標竿	
	學習並具擴散效應。	

伍、推動及管考

一、研提計書

本機關於114年1月20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

依計畫由本機關為民服務推動小組辦理不定期查核,隨時檢討改進為民服 務品質工作。

三、年度查核

- (一)配合上級主管機關高雄市政府衛生局規範於次年1月份,依權責提出「提 升服務成果報告」,陳核高雄市政府衛生局統整後,彙送市府備查。
- (二)當年度經獲市府推薦參與行政院「政府服務獎」機關,本所得以參獎申 請書替代年度執行成果。

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。