

高雄市政府衛生局 107 年提升服務執行計畫

壹、依據

高雄市政府 107 年 1 月 29 日高市府研發字第 10730149200 號函頒提升服務實施計畫辦理。

貳、目的

獎勵落實方案績效卓著機關，藉以樹立標竿學習楷模，擴散優質服務效益，帶動政府服務全面躍升。

參、計畫目標

一、本局暨所屬機關「提升服務計畫」訂定完成率達 100 %。

二、積極輔導本局及所屬單位參與「政府服務獎」評選，藉以提升服務品質，達自我躍升之效能。

肆、實施對象：本局各單位暨所屬醫院及衛生所。

伍、執行內容：

執行要項		執行重點	承辦單位
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	(一)訂定本局年度提升服務品質執行計畫，具體規劃為民服務工作	1. 訂定本局提升服務執行計畫提送市府備查，並公佈於本局網站。 2. 督導本局所屬機關訂定提升服務工作計畫（如附錄一），依時報府核備。	企劃室 各科室
	(二)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	1. 訂定與民眾相關業務或申辦業務標準作業流程登載於機關網站提供民眾參閱。	秘書室 各業務科室 企劃室
		2. 提升服務專業能力 (1)辦理或派員參與服務人員專業訓練，提升服務品質熟稔	人事室 各業務科室

執行要項		執行重點	承辦單位
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	確性，並適時檢討改進流程與作業方式。	<p>服務流程及相關法規。</p> <p>(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。</p> <p>(3)針對民眾高關注議題提供專線服務：例如：食安諮詢服務專線、哺乳專線、防疫專線、菸害防治專線、長期照顧管理專線及為民服務專線等。</p> <p>(4) 建立以顧客導向的企業型政府，薦送同仁參加公務人力發展中心溝通服務及各項相關專業知能課程，提高民眾對本府施政之滿意度。</p>	企劃室
		<p>4. 簡政便民服務</p> <p>檢查、盤點、檢討各項作業流程及申請表單，利用網路資料庫資源，(例：戶役政系統)查詢相關資訊，減併表單或減少民眾應檢附的文件種類。</p>	各業務科室 企劃室
		<p>5. 增修線上申辦服務項目</p> <p>運用網路資訊，提升線上申辦服務項目。</p>	各業務科室 企劃室

執行要項		執行重點	承辦單位
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	(三)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>1. 服務資訊公開透明：</p> <p>(1) 於市府及本局網站(頁)公開申辦業務查詢服務(含申辦項目、辦理程序、應具要件、聯繫窗口及處理期限等資訊)。</p> <p>(2) 「高雄長照 APP」提供線上申請服務，及可查詢申辦進度。</p> <p>(3) 可電話或臨櫃洽詢服務人員詢問處理程序。</p> <p>(4) 提供(Q&A、FAQ、範例)，供民眾申辦參閱。</p>	<p>企劃室</p> <p>秘書室</p> <p>各業務科室</p> <p>長期照護科</p> <p>各業務科室</p> <p>各業務科室</p>
	(三)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>2. 外國人士或新住民業務服務及宣導：</p> <p>(1) 外語替代役協助資料筆譯及外國人士口譯即時服務。</p> <p>(2) 定期擇重要新聞稿翻譯為英文，公告於本局網站，提供外國人士重要公共衛生訊息。</p> <p>(3) 針對各類重要傳染病(如登革熱、茲卡病毒等)提供多種語言版本衛教單張。</p> <p>(4) 於本轄衛生所規劃外語服務專區，提供新住民生育保健多國語言通譯服務，含越南、印尼、泰國、柬埔寨等。</p>	<p>各業務科室</p> <p>企劃室</p> <p>疾病管制處</p> <p>健康管理科</p>
		3. 申辦案件多樣化查詢管道	各業務科室

執行要項		執行重點	承辦單位
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	(三)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)設置「高雄長照 APP」提供長照服務線上申請，並可查詢申請進度。	企劃室
		(2)各申辦業務櫃檯皆提供申請進度電話查詢服務。	
	(四)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。	4.主動通知服務 專責承辦人員於受理案件未能如期完成、有需補件等情事發生時，主動致電告知案件申請人申辦進度、辦理情形及未能如期完成原因、預計完成日期。	各業務科室 企劃室
		1. 加強洽公服務禮儀 (1) 服務台設置志工提供諮詢及主動引導服務。 (2)設置相關「申辦業務」告示牌，人員協助引導申請人至正確櫃台完成申辦程序。	
2. 檢覈服務行為友善性 (1)外部檢覈：接受市府電話禮貌測試，並依測試結果據以改善。 (2)內部檢覈： 成立電話禮貌測試小組，辦理「電話服務品質及禮貌測試」，分析結果並據以改善。		本局各科室 企劃室	
	1. 建置合宜的服務環境	秘書室	

執行要項		執行重點	承辦單位
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	(四)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。	<p>1. 營造友善節能洽公環境</p> <p>(1) 提供「核心設施」(含法定設施)服務櫃台、座椅、化妝室、哺集乳室、無障礙設施(斜坡道、電梯、身障專用停車位、身心障礙專用盥洗室等);申辦書表和填寫範例。</p> <p>(2) 提供一般設施:書寫台、飲水機、諮商室、宣導資料及文具用品。</p> <p>(3) 本局所有辦公空間及人員名牌、名片皆有雙語標示，便利外國人士洽公辨識。</p>	<p>各業務科</p> <p>企劃室</p>
		<p>4. 網站使用便利性</p> <p>(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，積極辦理最新無障礙網站標章認證。</p> <p>(2)針對地域性傳染病登革熱進行研究分析，發行登革熱研究中心電子報，提供民眾參閱。</p> <p>(3)高雄長照 APP 線上申請，設有網址 QR Code，方便民眾以行動裝置掃瞄進入網站。</p> <p>(4)運用 GIS 設置「衛生醫療資源查詢系統」(例:衛生醫療院所(含登革熱整合醫療</p>	<p>企劃室</p> <p>各科室</p> <p>疾病管制處</p> <p>長期照護科</p> <p>長期照護科</p>

執行要項		執行重點	承辦單位
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	(四)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。	院所)、加水站、食品衛生認證標章、長期照護機構…)等攸關民眾健康議題選項供民眾查詢。 (5)確實掌握化粧品來源及管理執行「水噹噹品質抽驗計畫」，加強化粧品業者產品系統登錄。 (6)網站建置「餐飲衛生管理分級評核名冊」連結。 (7)設置衛生醫療違規專區，提供民眾相關違規事由，避免觸法。	藥政科 食品衛生科 藥政科
	(五)因應業務屬性 及服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。	1. 強化科技運用能力 (1)發展公共服務物聯網：提供遠距健康照護服務。 (2)應用 AR/VR 於醫療人員展示宣導。 (2) 運用人工智慧 研發全國首創的「高雄市登革熱民眾即時通」手機APP，3秒定位觀測風險、查詢防治地區、期程、登革熱快篩及流感疫苗合約醫療院所查詢等功能。	健康管理科 企劃室 疾病管制處
		2. 鼓勵創新研究 (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	企劃室 各科室

執行要項		執行重點	承辦單位
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	(五) 因應業務屬性 及服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。	暨所屬機關研究發展」積極提案及進行研究計畫 (2) 參與專書閱讀活動，並辦理獎勵績優績效個案。	人事室
		3. 鼓勵標竿學習 (1) 透過網路全國政府服務品質獎資訊查詢，學習績優機關為民服務作法。 (2) 藉由參與「政府服務獎」設定標竿，達自我躍升之效能。 (3) 與醫院共同辦理「第十九屆亞洲生命倫理大會」，邀請各國與會，相互交流與學習。 (3) 與新加坡簽署「登革熱及蟲媒傳染病防治及研究合作備忘錄」，雙方針對登革熱醫療照護、研究領域及茲卡防疫等事項持續進行交流與討論。 (4) 配合中央、市府規定及本局人力資源管理等業務需求，辦理標竿學習活動。	企劃室 各業務科室 社區心衛中心 疾病管制處 人事室
二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	(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。	1. 建置公民參與多元管道 (1) 辦理「高雄市參與式預算推動計畫」，透過座談會、工作坊方式，運用多元管道導入民眾意見。 (2) 建置高雄 i-eating 臉書專	企劃室 食品衛生科

執行要項	執行重點	承辦單位
<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>頁，提供民眾回饋意見管道。</p> <p>(3) 透過臉書粉絲團等多元管道，適時導入民眾意見及建議。</p>	<p>疾病管制處</p>
	<p>2. 利用民間網路社群資源或既有實體部門，邀請合作提供符合民眾需求的服務</p> <p>(1) 成立「高雄 GO 健康」粉絲專頁，辦理健康議題活動，建立意見回饋機制。</p> <p>(2) 利用在地資源結合各區、里規劃之慈善、公益及里民大會活動與社區活動執行傳染病防治宣導。</p> <p>(3) 參與「高雄市身心障礙者權益保障推動小組」，依身心障礙協會與專家建言，建構跨局處合作模式，建立宜居城市。</p>	<p>健康管理科</p> <p>疾病管制處</p> <p>長期照護科</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. 針對民眾意見、抱怨建立新聞輿情回應機制。</p> <p>(1) 建立本局人民陳情(諮詢、申訴)案件處理標準作業流程。</p> <p>(2) 制定本局各科室發布新聞稿標準作業流程且定期改善及修正。</p>	<p>各科室</p> <p>企劃室</p>

執行要項	執行重點	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>2. 定期更新網頁常見問題集 (FAQ) 統計分析民眾經常諮詢問，彙集「常見問題集」(FAQ)，置於機關網站供民眾參閱。</p>	<p>各科室 企劃室</p>
		<p>3. 大數據分析 辦理人民陳情案件分析，提供業務單位訂定下年度施政方針參酌。</p>	<p>各科室 企劃室</p>
	<p>(三) 依據業務服務特性辦理滿意度調查，瞭解民眾對服務的看法，並據以檢討改善既有措施。</p>	<p>1. 依服務特性設計滿意度調查瞭解民眾對服務的感受包含： (1)傳染病衛教滿意度調查。 (2)健康促進活動滿意度調查。 (3)友善高齡健康城市服務長期照護申辦案件滿意度調查。 (4)心理健康網計畫滿意度調查。 (5)老人假牙裝設滿意度調查。 (6)公務人員職場評價及人事人員服務滿意度調查。</p>	<p>疾病管制處 健康管理科 長期照護科 社區心衛中心 醫政事務科 人事室</p>
		<p>2. 滿意度調查結果回饋 各業務單位依據滿意度調查，進行修正改善，提供民眾最優質服務。</p>	<p>疾病管制處 健康管理科 長期照護科 社區心衛中心 醫政事務科 人事室</p>

執行要項		執行重點	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	(一) 擴充申辦業務窗口涵蓋範疇，減除申辦案件所需檢附之書表謄本，提高業務申辦便捷度。	1. 擴充臨櫃申辦業務窗口涵蓋範疇： (1) 相關申辦業務科室設置臨櫃專責承辦窗口提供民眾「一處收件、全程服務」。 (2) 逐步規劃減除申辦案件所需檢附之書表謄本推動減章或減少民眾申辦案件應檢附的書表謄本等紙本資料。	各業務科室
		2. 運用跨機關電子查驗減除申辦案件需檢附之書表謄本 (1) 提供「內政部戶役政電子閘門系統」、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。	企劃室
	(二) 衡酌實際需求，開發線上申辦，增加民眾使用意願。	1. 開發線上申辦服務 逐步開發線上服務申辦項目，方便民眾使用。	各業務科 企劃室
		2. 擴充行動化主題服務網頁，連結市府網頁方便民眾下載使用 (1) 於市府全球資訊網貼心 e 服務建置食品安全宣導及食品衛生專區連結，提供民眾查詢相關食品衛生資訊。 (2) 連結市府全球資訊公開申	企劃室 食品衛生科 企劃室

執行要項		執行重點	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	(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	辦業務查詢服務。	各業務科室
		1. 妥適運用市府跨機關便民服務資訊平臺提供服務 (1) 與民政局及社會局共同審查老人免費裝置假牙申請資格 (2) 與社會局、區公所跨機關合作審查身心障礙福利資格。	醫政事務科 長期照護科、
		2. 提升電子認證使用率 (1) 建置自然人憑證主機,可供應用系統執行使用者身分認證。 (2) 輔導食品業者全面使用自然人憑證或工商憑證辦理「非登不可」平台登錄。 (3) 本市「登革熱疫情防治資訊整合系統」統一採憑自然人憑證登入認證。	企劃室 食品衛生科 疾病管制處
	3. 設置主題專區之跨機關資訊整合平台 設有「高雄市長期照顧管理中心」、「癌症健康篩檢便利網」等主題專區。	企劃室 長期照護科 健康管理科	
	(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	1. 多元網路參與管道 (1) 本局網站提供民眾留言板、局長信箱申訴諮詢管道。 (2) 建置高雄 i-eating 臉書專	企劃室 食品衛生科

執行要項		執行重點	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	能。 (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。	頁，提供民眾回饋意見管道。 (3)成立「高雄 GO 健康」粉絲專頁，辦理健康議題活動，建立意見回饋機制。 (4)運用「彩虹逗陣聯盟」專屬臉書，提供愛滋病防治交流平台。	健康管理科 疾病管制處
		2. 配合將市府與民眾互動式電子參與途徑(Web2.0 App)及查詢服務連結至「高雄市政府全球資訊網」各屬專區提供民眾友善網路溝通環境。本局作為如下： (1)至市府全球資訊網貼心 e 服務建置食品安全宣導及食品衛生專區連結，提供民眾查詢相關食品衛生資訊。 (2) APP 設置：高雄長照申請、登革熱民眾即時通。	企劃室 食品衛生科 長期照護科 疾病管制處
		3. 建立公共服務物聯網 利用物聯網推動遠距健康照護服務。	健康管理科
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	1. 評估外部顧客需求提供分眾服務 (1)依施政重點並考量當前社會環境，擇定須優先推動之衛生教育議題進行主軸式宣導	醫政事務科 社區心衛中心 藥政科

執行要項		執行重點	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>(例：推廣器官捐贈與預立醫療自主、自殺防治守門人、拒絕藥物濫用之危害及「減糖宣導-正確飲食營養)等。</p> <p>(2)依據心理健康促進計畫「5動美麗人生」從「心」開始』，以提升「快樂」為主軸，全面推動內部顧客與外部顧客心理健康服務。</p> <p>(3)輔導轄區 11 所衛生所高齡友善照護機構認證。</p> <p>(4)辦理多層面衛教宣導講習(例：社區民眾、學校、外籍勞工、新住民、勞安、建築、宗教、市場、觀光及花店從業人員)。</p> <p>(5)結合「社團法人台灣愛之希望協會」，提供愛滋病防治篩檢暨衛教服務，便於提升民眾篩檢可近性。</p>	<p>食品衛生科</p> <p>社區心衛中心</p> <p>健康管理科</p> <p>疾病管制處</p>
		<p>2. 提供弱勢族群適性服務</p> <p>(1)偏遠地區設站提供民眾老人假牙篩檢服務。</p> <p>(2)結合地區級以上醫院針對醫療資源不足及偏遠地區設站，深入辦理癌症篩檢設站服務。</p> <p>(3)深入偏鄉教托育機構及弱勢團體啟能中心，進行傳</p>	<p>醫政事務科</p> <p>健康管理科</p> <p>疾病管制處</p>

執行要項	執行重點	承辦單位
	<p>染病衛教宣導。</p> <p>(4) 於本市三大醫學中心建構「身心障礙整合及特別門診專區」，以提供身障者便利就醫。</p> <p>(5) 針對全身癱瘓、需24小時使用呼吸器或維生設備者、長期重度昏迷者提供身心障礙到宅鑑定服務。</p> <p>(6) 委由衛生所提供偏遠或交通不便地區民眾，申辦食品業者登錄及加水站申請。</p>	<p>長期照護科</p> <p>長期照護科</p> <p>食品衛生科</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>善用社會資源延伸服務據點</p> <p>(1) 本局暨所屬機關設立志工隊，協助服務延伸。</p> <p>(2) 輔導社區民間團體設立社區健康營造據點。</p> <p>各業務科室</p> <p>健康管理科</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>考量遠距民眾需求，以數位科技提供遠距服務</p> <p>(1) 辦理高雄市遠距健康照護服務。</p> <p>(2) 長期照護 APP 服務，提供市民擴增手機線上申請服務。</p> <p>企劃室</p> <p>健康管理科</p> <p>長期照護科</p>
<p>五、開放政府透明治理，優化機關管理創</p>	<p>(一) 建構友善安全資料開放環境，落實資料公開透明，便</p>	<p>1. 政府資訊主動公開</p> <p>依「政府資訊公開法」第7條主動公開各項政府資訊。</p> <p>各業務科</p> <p>企劃室</p>

執行要項		執行重點	承辦單位
新	利共享創新應用。	2. 政府資料開放運用方便各界 加值運用。 (1)提供「加水站」及衛生自主 管理標章認證業者名冊資料 開放資料 API，以提供外界 加值應用。 (2)發行高雄市登革熱研究中心 電子報。 (3)持續擴展開放資料應用。	企劃室 食品衛生科 疾病管制處 各科室
		3. 網站資料連結正確性 定期檢查本局網站連結有 效性，更新網頁資料及錯 誤更正。	企劃室
		4. 無障礙網站認證 進行本局網站改版以符合無 障礙規範之要求，並取得最 新認證標章。	企劃室
		(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。	1. 多方管道參與決策制定，強化 政策溝通及對話交流 (1)本局配合市府持續辦理「高 雄市參與式預算推動計 畫」，透過座談會、工作坊方 式，運用多元管道導入民眾 意見。 (2)建置高雄 i-eating 臉書專 業，提供民眾回饋意見管 道。 (3)透過臉書「高雄 GO 健康」

執行要項		執行重點	承辦單位
五、開放政府透明治理，優化機關管理創新	(二) 促進民眾運用實體或網路等多管道參與決策制定，強化政策溝通及對話交流。	粉絲專頁，廣邀民眾參與重大議題討論。	
	(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) 擴展線上申辦業務。 (2) 聚焦核心業務推動年度八大共構計畫。	各業務科 企劃室
		2. 導入智慧城市治理 (1) 運用物聯網導入高雄市遠距健康照護服務。 (2) 參與高高屏雄健康打造智慧樂活社區共照應用服務規畫。	健康管理科 企劃室
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。	1. 規劃具有前瞻服務務專案 (1) 雄健康 厝邊醫生「防疫、防癌、防老」健康照護網絡計畫 2.0。 (2) 高雄市弱勢老人口腔衛生照護品質計畫。 (3) 生命守護網。 (4) 管制藥品稽核專案計畫。 (5) 未成年孕產婦及其嬰幼兒健康照護介入計畫。 (6) 食品中危害物質之監測及研究-蝦類中磷酸鹽背景值調查及研究。	疾病管制處 醫政事務科 社區心衛中心 藥政科 健康管理科 食品衛生科 檢驗科

執行要項	執行重點	承辦單位	
六、掌握社經發展規劃前瞻服務	(7) 食在安心水噹噹計畫。 8. 一般護理之家照護改善計畫。	長期照護科	
服務	(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運作彈性。	1. 運用線上服務系統 (1) 「癌症健康篩檢便利網」線上預約服務。 (2) 食品業者登錄，業者可使用自然人或工商憑證進行登錄申請辦理。	企劃室 健康管理科 食品衛生科
		2. 運用雲端科技，提供民眾不限場域、時間、實體設施的服務。 (1) 本局網站提供民眾不限場域、時間、實體設施的查詢服務。 (2) 運用「高雄市登革熱民眾即時通」手機APP，除可快速傳遞政令，亦可便利民眾即時查詢所需資訊。	企劃室 疾病管制處
		2. 強化智慧辦公 (1) 本局提供無線上網(I-Taiwan)以行動服務強化公務服務、提升行政效率。 (2) 妥適規劃網路辦公場域，作為行動辦公室。	企劃室
	(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	1. 結合跨域整合、引進民間資源 (1) 結合社會資源透過公私立機構協力推動衛生保健志工服務。	企劃室 各業務科 食品衛生科

執行要項		執行重點	承辦單位
六、掌握社經發展規劃前瞻服務	略，務實解決服務或公共問題。 (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。	(2)依推動族群(長者、婦女或學生)結合轄內相關跨局處、跨部門相關單位團體合作資源共同推動食品衛生安全宣導議題。 (3)結合跨域整合推動登革熱防疫政策。	疾病管制處
		2.善用群眾智慧多元網路參與 (1)建置高雄 i-eating 臉書專頁，提供民眾回饋意見管道。 (2)成立「高雄 GO 健康」粉絲專頁，辦理健康議題活動，建立意見回饋機制。 (3)運用「彩虹逗陣聯盟」專屬臉書，提供愛滋病防治交流平台。	食品衛生科 健康管理科 疾病管制處
	(四) 權衡服務措施的必要性，重視服務的制度化及持續性。	1. 外部效益： 降低本市重要傳染病發生(如登革熱)，營造出環境衛生良好之正面觀光形象致力，創造政府正面形象，產生社會正面影響與價值者。 2. 採行彈性上下班制度，方便民眾洽公創造政府正面形象。	疾病管制處 人事室
		2. 內部效益 鼓勵同仁參加市府公務人力發展中心辦理之各項語文	人事室

執行要項		執行重點	承辦單位
六、掌握社經發展規劃前瞻服務	(四) 權衡服務措施的必要性，重視服務的制度化及持續性。	訓練及標竿學習活動，提升外語能力、國際視野及跨領域知能。	
		3. 成本合理性 (1) 雄健康計畫建立家庭醫師制度，合理控制醫療支出。 (2) 爭取公益彩券盈餘，提供本市三大醫學中心設置身心障礙整合門診及印製本市身心障礙者辦理鑑定所需文件表格。 (3) 推動及鼓勵數位學習，節省研習訓練人力資源成本並提升效益。	疾病管制處 長期照護科 人事室
		4. 服務持續性及擴散性 持續性推動-雄健康 厝邊醫生「防疫、防癌、防老」健康照護網絡計畫 2.0，主動參加第 2 屆政府服務獎，擴散性至他機關提供他機關移植服務的可行性。	疾病管制處

陸、管制查核

一、研提計畫

本局暨所屬各機關於每年度 3 月 23 日前提出提升服務品質執行/工作計畫。

二、平時查核

本局暨所屬各機關平時依權責應自行管理考核，隨時檢討改進服務品質，本局得視實際需要必要時針對服務績效不彰或特定服務事項之所屬機關

會同本局醫政事務科及相關科室，進行訪查與輔導。

三、 年度查核

(一) 本局暨所屬各機關於每年 12 月 30 日前，依權責提出提升服務成果報告(市府規範格式)，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，本局暨所屬機關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。

柒、 附錄：工作計畫(參考格式)

附錄一

工作計畫(格式)

適用機關：本局暨所屬機關

(機關全銜)

提升服務工作計畫

壹、計畫依據

貳、計畫目標

參、實施對象

肆、計畫內容

工作要項		工作重點	承辦單位
參酌院頒「政府服務躍升方案」之內容。		本欄說明： 1. 本欄，請參酌「政府服務獎」評核重點指標。 2. 本欄，請參酌主管機關執行計畫、服務量能及資源配置，研擬工作推動重點。	