

高雄市政府衛生局 114 年度提升服務執行計畫

113 年 12 月 30 日簽奉核准修訂

壹、依據:

高雄市政府提升服務實施計畫辦理。

貳、計畫目標:

(一)便捷服務遞送，確保效能與公平並重，發展適性的正確服務。

(二)擴大社會參與，重視服務對象意見回饋，提供有感的優質服務。

(三)開放政府治理，建立透明互信的合作環境，帶動創新的加值服務。

參、實施對象：本局各單位暨所屬醫院及衛生所。

肆、計畫內容：

執行要項		執行重點	執行單位
訂定提升服務執行計畫	訂定本局年度提升服務執行計畫，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，並公布於本局網站。 2.督導本局所屬機關訂定提升服務工作計畫(如附錄一)，報府核備。	企劃室
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異性	(一)建立與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、問題回應正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。	1.服務及時一致性並檢討流程 (1)建立本局服務專區提供申辦服務資訊、標準作業流程、填寫範例、申請書(文件)等，達便利民眾之效能。	企劃室 各申辦單位
		2.提升服務人員專業能力 (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。	人事室 各單位
		(2)對於民眾臨櫃或電話諮詢，一次完整告知精確服務。	各申辦單位

執行要項		執行重點	執行單位
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異性	(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。	1.申辦服務資訊公開透明： 於本局全球資訊網建立服務專區提供申辦服務資訊。	企劃室 各申辦業務單位
		2.服務即時、一致性 逾限案件應主動告知申請人，逾期原因、辦理現況、預計完成時間。	各申辦單位
		(2)提供醫事人員執(歇)業務申辦資訊網址 QR Code，方便民眾以行動裝置掃瞄進入網站查詢。	醫政事務科
		(3)提供民眾長期照顧申請資訊網址 QR Code，方便民眾以行動裝置掃瞄進入網站查詢。	長期照顧中心
		(4)提供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。	醫政事務科
	(三)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。	1.建置合宜的服務環境 (1)規劃淨零減碳綠美化洽公環境。	秘書室
		(2)於明顯處(1樓電梯入口處、及電梯內)設立告示牌，引導民眾至正確櫃台完成申辦程序。	秘書室
		(3)申辦業務單位於單位前有設置告示牌俾利民眾辦理申辦業務。	各申辦單位
		(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。	各申辦單位
		(5)辦公空間及人員識別	秘書室

執行要項		執行重點	執行單位
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異性	(三)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。	證、名片皆標示雙語，便利外國人士洽公辨識。	人事室
		(6)定期檢視及維護各類設施，以確保安全及使用。	秘書室
		(7)提供(i-Taiwan)免費上網服務。	企劃室
		2.建置網站使用便利性 (1)機關網站以使用者為導向設計。	企劃室
		(2)版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。	企劃室
		(3)提供多元及便利的資訊檢索服務。	企劃室
		(4)網站網頁應以中、英文或多語呈現，並確保網站內容的正確性及有效連結。	企劃室
		(5)通過無障礙網站標章認證。	企劃室
		(6)提供癌症健康篩檢便利網、長期照顧管理中心網站、食品安全地圖、加水站衛生管理系統、社區健康資源平台、疫苗接種預約 2.0 系統等網站。	企劃室
		(7)維持通暢的網路服務流量與速度。	企劃室
		(8)機關或專題網站對外宣傳行銷時，應提供網址 QR Code，方便民眾以行動裝置掃描進入網站。	企劃室

執行要項		執行重點	執行單位
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異性	(三)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。	3.提升服務人員專業能力及行為友善性 (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。	各申辦單位
		(2)推展電話禮貌工作。	企劃室
	(四)因應業務屬性與服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。	發展優質服務 1.導入資通訊科技工具強化服務。 推動「登革熱快訊電子報探討區域防疫網絡策略」，建立完整的區域防疫體系。	登革熱研究中心
		2.鼓勵創新研究 (1)依據「高雄市政府衛生局暨所屬機關研究發展獎勵要點」，鼓勵本局暨所屬衛生所同仁積極提案及進行研究計畫。	企劃室各單位
		(2)舉辦或參加檢驗領域研討會，或發表相關論文，針對檢討方法提出創新的作為與國際接軌。	檢驗科
		3.推動標竿學習 透過參加各種評獎自主躍升。	各單位
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。	民眾參與服務設計 1.善用異業結盟、專案委外 (1)協請各相關食品公會轉相關規定及宣導事項予所屬會員，以達公私協力之推廣效益。	食品衛生科
		(2)藉由本市大專院校之學術專業人才，協力	食品衛生科

執行要項		執行重點	執行單位
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。	執行食品業者輔導、食安數據資料分析之業務合作。	
		(3)共組「食安實驗室策略聯盟」。	檢驗科
	(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。	蒐集民眾對服務的需求或建議（Q&A、FAQ） 1.蒐集各單位民眾經常詢問的案情內容，整理後回饋轉化為「常見問題集」（FAQ）置於市府全球資訊網市政資訊項下供民眾查閱。	各業務單位 企劃室
		2.持續經營本局臉書官方粉絲專頁「雄健康-高雄市政府衛生局」藉由新興媒體行銷通路，拓展與民眾交流管道。	企劃室
		3.業務大數據分析 持續推動公衛醫療大數據分析及視覺化。	各單位 企劃室
	(三)依據業務服務特性辦理專案滿意度調查，瞭解民眾對服務的看法，並據以檢討改善既有措施。	辦理專案滿意度調查 1.健康促進活動滿意度調查。	健康管理科
		2.心理諮商滿意度調查。	社區心衛中心
		3.提供老人免費裝假牙申請裝置滿意度調查。	醫政事務科
	(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	輿情蒐集與回應 1.強化機關處理陳情機制 經由本局創新之管制考核系統及市府線上即時服務系統，強化處理民眾陳情、反映意見，完備處理追蹤機制。	企劃室
		2.建立輿情回應機制 制定本局發布新聞稿標準作業流程，並定期進行改善及修正，以利即	企劃室

執行要項		執行重點	執行單位
		時針對輿情發布新聞稿對外回應。	
三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	(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。	單一窗口整合服務 1.以民眾服務需求建置臨櫃申辦業務服務。	各申辦單位
		2.整合服務流程: 推動跨單位、跨機關服務流程整合。 (1)推動跨單位整合服務流程，函請民政局及社會局協助辦理「老人免費裝置假牙申請」審查資格。	醫政事務科
	(二)衡酌實際需求，開發線上申辦服務，增加民眾使用意願。	開發線上申辦服務 推動長照服務及癌症健康篩檢便利網線上申請及預約服務。	長期照顧中心 健康管理科
	(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。	精進服務遞送過程及作法 1.政府資訊資源共用共享 (1)衛福部「照顧服務管理資訊平台」跨平台系統運用。	長期照顧中心
		(2)電子公文製作及表單網路服務平台及國檔局「離線版筆硯 Web」跨平台公文製作模組之運用。	秘書室
		2.提供線上跨機關查詢資訊资源共享服務，供同仁線上即時查詢使用。 (1)提供內政部戶役政查詢及中央健康保險署 Web IR 查詢服務，供同仁線上即時查詢使用，降低原需發函內政部及中央健康保險署申請提供資料之行政流程。	企劃室
		(2)透過「登革熱民眾即	疾病管制處

執行要項		執行重點	執行單位
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。	時通」網站，提供本市年度登革熱確診案例數，疫情地圖輯、疫情快查表以及資訊補給站等衛教相關資訊。	疾病管制處
		(3)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。	食品衛生科
		(4)提升公文線上簽核比率	秘書室
		3.於 Opendata、API 資料開放平台、市政智慧儀表板，提供各項公衛資訊查詢服務。	企劃室 各業務單位
		4.加強服務行銷運用網站、旅程接觸點(交通運具)行銷服務。	各業務單位
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。	分眾適性(客製化)服務 1.主動服務 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。	長期照顧中心
		2.在地化服務 (1)於本市三大醫學中心、義大醫院及 5 家市立醫院共同建構「身心障礙整合及特別門診專區」，以提供身障者便利就醫。	長期照顧中心
		(2)結合本市 38 區衛生所及有協辦意願之醫療機構，提供民眾就近申請服務，積極參與服務弱勢族群。	醫政事務科
		(3)針對自殺、精神、災難	社區心衛中心

執行要項		執行重點	執行單位
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。	及未成年懷孕者，提供可近性諮商服務，38區衛生所均建置諮商服務據點。	社區心衛中心
		(4)推動各區衛生所在地服務，提供偏遠地區長照服務。	長期照顧中心
		(5)推動各區衛生所在地服務，提供偏遠或交通不便地區民眾食品業務諮詢，並提供食品業者登錄及加水站申辦事項。	食品衛生科
		(6)目前已設置社區心衛中心分區據點(苓雅分區、鳳山分區、岡山分區、林園分區、杉林分區)。提供貼近民眾生活的心理健康服務。	社區心衛中心
		3.專人全程服務 (1)與民政局及社會局共同審查老人免費裝假牙申請資格民眾只需至本局申辦即可。	醫政事務科
		(2)流感疫苗接種期間，設立社區接種站，並針對長照機構住民安排到點接種服務，增加長者疫苗接種可近性，提升社區群體免疫力。	疾病管制處
	(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。	搭配複合策略-延伸服務據點 1.善用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	健康管理科

執行要項		執行重點	執行單位
四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	(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。	理癌症篩檢設站服務。	
		(2)推動各區衛生所在地服務，提供偏遠或交通不便地區民眾食品業務諮詢，並提供食品業者登錄及加水站申辦事項。	食品衛生科
		2.服務可近性 (1)關注服務對象屬性、居住地區差異及數位落差情形，推動社區到點篩檢服務。輔導衛生所申辦高齡友善照護機構認證、提供長者整合式功能評估(ICOPE)，針對高齡者設計合宜的健康促進活動及相關服務轉介。	健康管理科
		(2)長期照顧專員進駐於本市各衛生所，就近提供民眾長照服務。	長期照顧中心
		(3)結合醫學中心與有醫療門診缺醫師衛生所合作，提供多元性、在地性及便利性醫療保健服務。	醫政事務科
	(三)考量服務對象數位落差發展智慧科技應用	1.發展智慧科技遠距服務 (1)推動原民區衛生所遠距醫療照護。	醫政事務科
		(2)提供偏遠或交通不便地區民眾食品業者登錄服務。	食品衛生科
		2.行動辦公室 本局網站提供民眾不限場域、時間、實體設施查詢服務。	企劃室

執行要項		執行重點	執行單位
五、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。	開放政府、透明治理 本局於高雄城市資料平台提供 API 介接，使一般使用者方便接取資料。	企劃室
		公共服務智慧化管理 發展智慧醫療計畫 1.提供本局「數字衛政」日後「數位衛政」、「智慧衛政」發展公衛智慧化管理的重要參考來源之一。	企劃室
		2.配合數位發展部加速數位服務普及應用，推動智慧健康照護。	企劃室
		引進科技發展智慧長照 (1)長照交通接送統一預約服務及管理系統。	長期照顧中心
		(2)居家服務派案系統。	長期照顧中心
		(3)長期照顧服務單位資訊管理平台。	長期照顧中心
	(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。	強化政策溝通及對話交流 建立「專家諮詢」管道各依施政主題邀集產官學專家，即時提供決策諮詢或專業引導，提升市政決策效能。	各單位
	(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。	精實內部作業 1.適時依規定並配合機關組織規程暨編制表修正，執行分層負責明細表檢討修正作業。	人事室
		2.依據高雄市政府內部控制監督作業規範辦理內部稽核。	會計室
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。善用法規	數位創新加值運用(政府服務重點) 1.整合服務功能，推動智慧醫療發展及雄健康共	企劃室 醫政事務科

執行要項		執行重點	執行單位
六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	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。	照雲平台。	
		2.食品中毒通報管理系統。	食品衛生科
		3.運用 AI 智能科技心靈會客室	社區心衛中心
		4.全國首創精神病人風險管理系統。	社區心衛中心
	(二)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。	規劃社會關懷服務(政府服務重點)	長期照顧中心
		推展市長長照重大政見。本市「一國中學區日照」政策規劃布建已達100%，114年將持續朝日照服務資源涵蓋值未達1行政區加強布建，以達成城鄉平衡(113年計有15個行政區日照服務資源涵蓋值未達1)。	長期照顧中心
	(三)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。	服務永續 服務措施可供其他機關(標竿)學習並具推廣應用效應。	各業務單位

伍、推動及管考

一、研提計畫

本局於1月中提出本局執行計畫，另所屬各機關於2月初提出機關提升服務工作計畫。

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相關權責單位，進行訪查與輔導。

三、年度查核

(一) 本局暨所屬各機關於次年 1 月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

工作計畫(格式)

高雄市○○區衛生所/高雄市立○○醫院提升服務工作計畫

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	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。	訂定機關提升服務執行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，並公布於本機關網站。	
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。	本欄說明： 1. 本欄，請依主管機關執行計畫，貴機關服務量能及年度資源配置，研擬服務推動重點。 2. 可參考 本計畫「實施(參考)方法」項下重點方向。	
	(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。		
	(三)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。		
	(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		

工作要項		工作重點	業務單位
	善，發展優質服務。		
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。		
	(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。		
	(三)依據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。		
	(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。		
三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	(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。		
	(二)衡酌實際需求，開發線上申辦及跨平台通用服務，增加民眾使用意願。		

工作要項	工作重點	業務單位
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。	
	(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。	
四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用 (服務零落)	(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。	
	(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。	
	(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。	
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。	
	(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	

工作要項		工作重點	業務單位
	話交流。		
	(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。		
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。		
	(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。		
	(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。		
	(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。		

伍、推動及管考