

## 高雄市政府衛生局提升服務執行計畫

111 年 2 月 25 日簽奉核准訂定

### 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、問題回應正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。	<b>1.服務及時一致性</b> 建立申辦業務等標準作業流程及處理期限登載於本局網站申辦服務專區，提供醫政、藥政、食品衛生、健康管理、心理衛生、長期照顧中心(本局及長期照顧中心網站)、檢驗、調閱檔案等與民眾相關申辦業務資訊供民眾參閱。	各申辦業務單位 秘書室 企劃室
		<b>2.提升服務人員專業能力</b> (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
		(2)對於民眾臨櫃或電話諮詢，一次完整告知精	各申辦業務單位

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	(一)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、問題回應正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。	確服務。 <b>3.檢討流程與作業方式</b> 推動長照服務線上申辦服務，並隨時檢討。
	(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： 申辦服務資訊公開(網址)含申辦流程、所需文件、填寫說明、辦理期限、聯絡資訊等民眾易讀、易懂、易用的服務申辦資訊。
		2.服務即時、一致性 (1)民眾申辦案件訂定辦理期限，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。
		(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。
		(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。
		(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。
	(三)注重服務人員的禮貌態度，提高民	1.建置合宜的服務環境 (1)規劃節能綠化的洽公
		秘書室
		長期照顧中心
		企劃室 各申辦業務單位
		企劃室 各業務單位
		醫政事務科
		長期照顧中心
		醫政事務科
		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	眾臨櫃洽公或網站使用的便利性，建置合宜的服務環境。	環境。	
		(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。	各申辦業務單位
		(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。	各申辦業務單位
		(5) 辦公空間及人員識別證、名片皆有雙語標示，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)或其他免費上網服務。	企劃室
		2. 建置網站使用便利性	企劃室
		(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。	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

執行要項	執行重點	執行單位
<p>一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異性</p>	<p>(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。</p>	<p>(6)匯集相關服務於「便民服務」及主題網站，提高使用便捷性(例:貼心e服務、API 資料開放平台、便民一路通、市政智慧儀表板、Web 2.0 社群、市政 FAQ)，提高使用便捷性。目前本局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等網站。</p>
		<p>(7)維持通暢的網路服務流量與速度。</p>
		<p>(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瞄進入網站。</p>
		<p><b>3.提升服務人員專業能力及行為友善性</b> (1)注重服務人員專業能熟悉服務流程、法規及服務工具。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。</p>
		<p>(2)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。</p>
		<p>(3)服務台設置衛生保健志工提供民眾臨櫃洽公諮詢及主動引導服務。</p>
		<p>(4)推展電話服務禮貌工作。</p>

執行要項	執行重點	執行單位
<p>一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異性</p>	<p>(四)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。</p>	<p><b>發展優質服務</b>  <b>1.導入資通訊科技工具強化服務。</b>  (1)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。</p>
		<p>(2)引進科技發展智慧長照-長照交通服務管理系統及照管系統服務。</p>
		<p><b>2.鼓勵創新研究</b>  (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。</p>
		<p>(2)鼓勵參加「科技研討會」發表口頭及壁報論文，並針對檢討方法提出創新的作為與國際接軌。</p>
		<p>(3)提報市府研究計畫-針對現行建議檢驗方法「中藥及食品中摻西藥之檢驗方法」進行前處理優化探討。</p>
		<p><b>3.推動標竿學習</b>  透過參加各種評獎自主躍升。</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><b>民眾參與服務設計</b>  <b>1.善用異業結盟、專案委外</b>  (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。</p>
		<p>(2)藉由本市大專院校之學術專業人才，協力執</p>

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。	行食品業者稽查、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。	<b>蒐集民眾對服務的需求或建議 (Q&amp;A、FAQ)</b> 1. 蒐集民眾經常詢問的案件，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供民眾查閱。 2. 建置本局臉書官方粉絲專頁「雄健康-高雄市政府衛生局」增加新興媒體行銷通路，拓展與民眾交流管道。 3. 善用各類意見調查工具發展創新服務 109-110 年委託高雄醫學大學調查本市失智與失能盛行率。 4. 服務大數據分析陳情案件服務分析與回饋，據以創新改善服務。	企劃室
			企劃室
			長期照顧中心
			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。	<b>辦理專案滿意度調查</b> 1. 健康促進活動滿意度調查。 2. 心理諮商滿意度調查。 3. 提供老人免費裝假牙申請裝置滿意度調查。	疾病管制處 健康管理科 社區心衛中心 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。	<b>輿情蒐集與回應</b> 1. 強化機關陳情管道經由局長信箱及線上即時服務系統，有效處理民眾陳情、反映意見完備處理追蹤機制。	企劃室
2. 建立輿情回應機制 (1)對民眾陳情意見回		企劃室	

執行要項	執行重點	執行單位	
<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>(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。</p>	<p>應，研訂標準作業流程，並掌握回應時效。</p>	
		<p>(2)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，以利即時針對輿情發布新聞稿對外回應。</p>	<p>企劃室</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><b>單一窗口整合服務</b> 1.以民眾服務需求建置臨櫃申辦業務服務。</p>	<p>各申辦業務單位</p>
		<p>2.整合服務流程: 推動跨單位、跨機關服務流程整合。 (1)提供老人免費裝置假牙申請，資格審查由本局與民政局及社會局跨單位整合，一處收件全程辦理。</p>	<p>醫政事務科</p>
		<p>(2)申請全國「戶政」系統資源，以利食品違規案件之行為人戶政資料查詢。</p>	<p>食品衛生科</p>
	<p>(二)衡酌實際需求，開發線上申辦服務，增加民眾使用意願。</p>	<p><b>開發線上申辦服務</b> 長期照顧「線上申請」方便民眾申請長照服務。</p>	<p>長期照顧中心</p>
	<p>(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。</p>	<p><b>精進服務遞送過程及作法</b> 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」跨平台系統運用強化跨平台通用服務。</p>	<p>長期照顧中心</p>
		<p>(2)電子公文製作及表單網路服務平台及國檔局「離線版跨平台公文</p>	<p>秘書室</p>

執行要項	執行重點	執行單位
<p>三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度</p>	<p>(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。</p>	<p>製作模組之運用。</p>
	<p>2.提升電子認證使用率，減除申辦案件需檢附之書表謄本。</p> <p>(1)運用全國戶政系統。</p>	<p>企劃室 (資訊)</p>
	<p>(2)透過「登革熱民眾即時通」網站，提供本市今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。</p>	<p>疾病管制處</p>
	<p>(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。</p>	<p>食品衛生科</p>
	<p>3.運用 Opendata、API 資料開放平台、市政智慧儀表板，提供客製化服務資訊查詢。</p>	<p>企劃室 各業務單位</p>
	<p><b>1.加強服務行銷</b> 運用網站、旅程接觸點(交通運具)行銷服務。</p>	<p>各業務單位</p>
	<p><b>2.優化服務</b> 出院返家、安心在家-長期照顧從高雄出發整合醫療與長照資源，取代原出院服務轉介長照服務，提升及優化服務效能。</p>	<p>長期照顧中心</p>
<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><b>分眾適性(客製化)服務</b> <b>1.主動服務</b> 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><b>2.在地化服務</b> (1)於本市三大醫學中</p>	<p>長期照顧中心</p>



執行要項	執行重點	執行單位
<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>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。</p>
	<p>(2)擴充本市健保合約醫院及38區衛生所協助弱勢個案就醫補助申辦業務窗口，提供民眾就近申請服務。</p>	<p>醫政事務科</p>
	<p>(3)針對自殺、精神、災難及未成年懷孕者，提供可近性諮商服務，38區衛生所均建置諮商服務據點。</p>	<p>社區心衛中心</p>
	<p>(4)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。</p>	<p>長期照顧中心</p>
	<p>(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。</p>	<p>食品衛生科</p>
	<p>(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)。未來規劃新增設社區心衛中心分區據點(小港分區、左楠分區)。提供貼近民眾生活的心理健康服務。</p>	<p>社區心衛中心</p>
	<p><b>3.專人全程服務</b> (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。</p>	<p>醫政事務科</p>
	<p>(2)流感疫苗接種期間，針對行動不便長者提供</p>	<p>疾病管制處</p>

執行要項	執行重點	執行單位	
<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>到宅接種服務。</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><b>搭配複合策略-延伸服務據點</b>  <b>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。</b>            (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，深入辦理癌症篩檢設站服務。</p>	<p>醫政事務科 醫政事務科</p>
		<p>(2)推動各區衛生所所在地服務，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。</p>	<p>食品衛生科</p>
		<p><b>2.服務可近性</b>            (1)關注服務對象屬性、居住地區差異及數位落差情形，推動到點服務。輔導衛生所申辦高齡友善照護機構認證、提供長者衰弱評估，針對高齡者設計合宜的健康促進活動及相關服務轉介。</p>	<p>健康管理科</p>
		<p>(2)將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。</p>	<p>長期照顧中心</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><b>1.提供遠距服務</b>            考量遠距民眾需求，提供「視訊服務」或「網路服務」            (1)可透過手機或電腦線上申請長期照顧服務。</p>	<p>長期照顧中心</p>
		<p>(2)推動原民區衛生所遠距醫療照護。</p>	<p>醫政事務科</p>

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	(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。	(3)提供偏遠或交通不便地區民眾食品業者登錄服務。
		<b>2.行動辦公室</b> 本局網站提供民眾不限場域、時間、實體設施查詢服務。
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。	<b>開放政府、透明治理</b> Open data、API 平台資料，經匯集、整合運用，提升行政及服務效能。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。
		<b>公共服務智慧化管理 發展智慧醫療計畫</b> 1.科技防疫(匿名快篩及防疫資訊系統)
		2.配合經濟部智慧城鄉補助計畫推動 AI 精準健康共照服務及聊天推送機器人計畫。
		<b>引進科技發展智慧長照</b> (1)長照交通接送統一預約服務及管理系統。
	(2)照管系統服務。	
	(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。	<b>強化政策溝通及對話交流</b> 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。
(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	<b>精實內部作業</b> 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。	

執行要項		執行重點	執行單位
五、開放政府透明治理，優化機關管理創新	新。	2.各單位主管人員於日常管理業務過程聚焦核心業務，依據高雄市政府內部控制監督作業規範即時監督相關業務之內部控制各組成要素之存在及持續運作。	各業務單位 會計室
		3.導入智慧化管理 善用資通訊技術，利用遠端視訊會議智慧管理技術，擴大機關及所屬單位服務措施的運作彈性，提升服務效率。	秘書室 各單位
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。	<b>數位創新加值運用(政府服務重點)</b> 整合服務功能，推動智慧醫療發展、長照交通接送統一預約服務及管理系統及照管系統服務計畫。	企劃室 醫政事務科 長期照顧中心
	(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。	<b>規劃社會關懷服務(政府服務重點)</b> 1.推展長照服務「出院返家、安心在家-長期照顧從高雄出發」。	長期照顧中心
		2.推展市長重大政見-社區老人關懷據點/C級長照巷弄站布建。	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。	<b>服務永續</b> 服務措施可供其他機關(標竿)學習並具推廣應用效應。積極規劃	企劃室 各業務單位	

## 伍、推動及管考

### 一、研提計畫

本局於(3月10日)提出本局執行計畫，另所屬各機關於(3月17日)於提出提升服務工作計畫。

### 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醫政事務科及相關權責科室，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)

附錄一

工作計畫(格式)

○○○衛生所/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。	
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)因應業務屬性及服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。	
二、重視全程意見回饋及參	(一)納入民眾參與服務設計或邀請	

工作要項		工作重點	業務單位
與，力求服務 切合民眾需 求	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。		
	(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。		

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	(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。	



工作要項	工作重點	業務單位
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