

高雄市政府衛生局提升服務執行計畫

壹、依據

高雄市政府 109 年 1 月 10 日高市府研發字第
10930035500 號函頒提升服務實施計畫辦理。

貳、計畫目標

- 一、落實提升服務精神，發展適性的正確服務。
- 二、重視民意回饋及參與，提供有感的優質服務。

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
訂定本局年度提升服務執行計畫	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。	企劃室
		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
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。	1. 服務及時一致性 建立申辦業務等標準作業流程及處理期限登載於機關網站服務專區－申辦服務專區（ https://khd.kcg.gov.tw/ ） 提供醫政、藥政、食品、健管、心理衛生、長期照顧、檢驗、調閱檔案等與民眾相關申辦業務供民眾參閱。	秘書室 企劃室 各業務單位

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。	2. 提升服務人員專業能力	人事室
		(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諮詢，一次完整告知精確服務。	秘書室 各業務單位
		3. 檢討流程與作業方式	會計室 企劃室 各單位
	(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. 服務資訊公開透明：	企劃室
		(1)於本局網站提供業務科室(業務簡介、申辦服務、各類宣導)、公開資訊(收費標準、訓練講習、市立醫院相關資訊、各區衛生所相關資訊、統計資訊、就業資訊、合約醫院相關資訊)、公告訊息(最新消息、焦點新聞、活動訊息、法規查詢、徵才公告)、服務專區(常見問題、書表下載、申辦服務、查詢服務、快速連結)等民眾易讀、易懂、易用的服務申辦資訊。	
2. 提供申辦案件多元化查詢管道		長期照顧中心	
	(1)提供手機網頁服務或可查詢申辦進度，透過高雄市長期照		

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。	顧中心網頁「線上申請」提出長照服務申請 (https://lrc.kchb.gov.tw/)。	
		(2)可電話或臨櫃洽詢服務人員詢問處理進度。	秘書室 各業務單位
		(3)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
		(4)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
		(5)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. 服務設施合宜程度 (1)提供節能綠化的洽公環境	秘書室
		(2)於明顯處(1樓電梯入口處、各業務申辦科室)設立告示牌，引導民眾至正確櫃台完成申辦程序。	秘書室
		(3)本局涉及申辦業務單位於辦公室前有設置告示牌俾利民眾辦理申辦業務。	長期照顧中心 醫政事務科 食品衛生科 藥政科
		(4)辦公空間及人員識別證、名片皆有雙語標示，便利外國人	人事室

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。	士洽公辨識。	
		(5)定期檢視及維護各類設施，以確保安全及使用。	秘書室
		2. 網站使用便利性 (1)機關網站應以使用者為導向設計及提供網址 QR Code，方便民眾以行動裝置掃描進入網站。	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)匯集相關服務於 4 主題網站，提高使用便捷性。 癌症健康篩檢便利網 (https://publichealth.kchb.gov.tw) 高雄市長期照顧中心網 (https://lrc.kchb.gov.tw) 食品安全地圖 (https://foodmap.kchb.gov.tw) 加水站衛生管理系統 (https://water.kchb.gov.tw/WaterKCHD)	企劃室 健康管理科 長期照顧中心 食品衛生科
(7)提供(i-Taiwan)或其他免費上網服務。	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. 服務行為友善性 (1)服務台設置志工提供民眾臨櫃洽公諮詢及主動引導服務。	企劃室
		(2)檢覈服務行為友善性 A.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。	企劃室
		B.外部檢覈：接受市府電話禮貌測試，並依測試結果據以改善。	企劃室
	(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。	1. 鼓勵創新研究 (1)積極提案及進行研究計畫依「本局暨所屬機關研究發展獎勵要點」於每年9月函文鼓勵本局及所屬各機關進行下年度之研究計畫。	企劃室
		(2)鼓勵創新研究，鼓勵同仁每年參加「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。	檢驗科
		2. 積極輔導長期照顧中心以「出院返家、安心在家」議題參與第3屆政府服務獎-社會關懷服務類，達自我躍升之效能。	長期照顧中心
二、重視全程意見回饋及參與，	(一)納入民眾參與服務設計或邀	1. 參與式服務 提供民眾參與多元管道配合辦理「高雄市參與式預算推動計	企劃室

執行要項		執行重點	執行單位
力求服務切合 民眾需求	請民間協力合作，提供符合民眾需求的服務。	畫」，透過座談會、工作坊方式，運用多元管道，促進市民參與公共事務。	
		2. 邀請民眾參與服務設計 提供符合(1)民眾需求的服務建置「高雄 i-eating」 (https://www.facebook.com/khieating/) 臉書專頁，提供符合民眾需求的服務，促進市民參與公共事務。	食品衛生科
		3. 廣納市民意見 透過「高雄 GO 健康」 (https://www.facebook.com/kcgkhd/) 粉絲專頁，辦理健康議題活動，建立意見回饋機制，促進市民參與公共事務。	健康管理科
		4. 公私協力善用民間資源 協同學校及民間實驗室共組「食安實驗室策略聯盟」，共同合作推動公共衛生檢驗服務。	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	1. 建立多元調查管道 由市府線上即時服務系統及本局局長信箱等管道蒐集民眾意見。	企劃室
	2. 建立新聞輿情回應機制全年無	企劃室	

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	服務措施。	休即時傳遞衛生新聞訊息。	
		3. 蒐集民眾洽辦業務之提問內容，彙集「常見問題集」(Q&A或市政FAQ)置於市府網站(https://soweb.kcg.gov.tw/#/faq/1)及本局網站(https://khd.kcg.gov.tw/tw/faq/index.php)供民眾參閱，不定期更新以提供正確資訊。	企劃室 各業務單位
		4. 服務大數據分析以陳情系統資料(線上即時服務系統)進行相關數據統計分析,做為未來改善之參考。	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。	專案滿意度調查 1. 傳染病衛教滿意度調查。 2. 健康促進活動滿意度調查。 3. 心理諮商滿意度調查。 4. 老人假牙裝置滿意度調查。	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。	1.強化機關陳情管道 經由線上即時服務系統有效處理民眾陳情、反映衛生問題或提供衛生建言,並完備民眾意見處理追蹤機制。	企劃室	
	2. 制定本局各科室發布新聞稿標準作業流程,並定期進行改善及	企劃室	

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	(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	修正，以利即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. 以民眾服務需求建置臨櫃申辦業務服務。	醫政事務科 長期照顧中心 食品衛生科
		2. 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。)	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. 開發線上申辦服務提供長期照顧「線上申請」(https://lrc.kchb.gov.tw/)功能方便民眾申請長照服務，增加民眾使用意願。	長期照顧中心
		2. 強化跨平台通用服務增加使用意願 (1)妥善運用衛福部「照顧服務管理資訊平台」跨平台系統，作為個案或服務單位派案、建置服務紀錄、申報等功能，強化	長期照顧中心

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	(二) 衡酌實際需求，開發線上申辦，增加民眾使用意願。	跨平台通用服務。	
		(2)完備跨平台環境之電子公文製作及表單網路服務平台及配合執行國家發展委員會檔案管理局「離線版跨平台公文製作模之運用。	秘書室
		(3)運用跨機關電子查驗取代紙本傳染病防治個案追蹤訪查運用內政部戶役政電子閘門系統資源」、「中央健康保險署資訊中介服務(健保WebIR)等跨機關電子查驗，政府資訊資源共用共享。	疾病管制處
		(4)運用跨機關「食品業者登錄平台」、「食品追蹤追溯系統」，跨平台系統，減輕業者重複鍵入資料。	食品衛生科
	(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。	政府資訊資源共用共享	企劃室
1. 以政府一體的概念推動跨機關資源運用全國「戶政」、「役政」系統資源。 2. 提升電子認證使用率 (1) 本市「登革熱疫情防治資訊整合系統」統一使用自然人憑證登入。		疾病管制處	

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>(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>(2) 輔導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。</p>	<p>食品衛生科</p>
		<p>(3) 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>(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>1. 突破成長 配合 109 年市長政見及市府 109 年度市政目標關鍵成果考量機關任務、服務對象屬性、資源可運用程度後，達成服務目標。</p>	<p>企劃室 醫政事務科 長期照顧中心 業務科室</p>
		<p>2. 每年至少新增 3 項認證項目，擴大檢驗範圍。</p>	<p>檢驗科</p>
		<p>3. 優化服務 以創新「出院返家、安心在家」為主題參加第 3 屆政府服務獎，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>1. 提供分眾服務 (1) 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>

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。	(2) 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
		(3) 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。	醫政事務科
		(4) 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。	社區心衛中心
		2. 在地化服務： (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。	長期照顧中心
		(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
		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置假牙申請資格民眾只需至本局申辦即可。	醫政事務科
		(2) 與社會局、區公所跨機關合作	長期照顧

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。	審查身心障礙福利資格民眾只需至本局申辦即可。	中心
		(3) 製作易懂易讀之防治懶人包，以及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等。	疾病管制處
		(4) 於流感疫苗接種期間，針對行動不便長者提供到宅接種服務。	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。	(5) 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。	健康管理科
		1. 延伸服務據點 老人假牙針對醫療資源不足區域，於篩檢初期提供設站篩檢服務。	醫政事務科
		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。	健康管理科
(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	行動網路服務 協助遠距離之市民可透過手機或電腦線上申請長期照顧服務。	長期照護科	

執行要項		執行重點	執行單位
	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。	1. 政府資訊主動公開 依「政府資訊公開法」第7條主動公開各項政府資訊。	企劃室
		2. 資料開放、共用共享 本局於高雄城市資料平台 (https://api.kcg.gov.tw)提供 API 介接，使一般使用者方便接取資料。	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。	公民參與 1. 透過臉書「無菸雄麻吉」粉絲專頁，提供民眾更多元的衛教管道及溝通對話模式。	社區心衛中心
		2. 透過臉書「高雄 GO 健康」粉絲專頁，廣邀民眾參與重大議題討論。	健康管理科
		3. 運用「高雄 i-eating」臉書專頁，提供民眾回饋意見管道。	食品衛生科
	(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. 導入智慧化管理 (1) 本局網站提供民眾不限場域、時間、實體設施查詢服		企劃室	

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	(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。	務。	
		(2) 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。	
		(3) 推動高屏澎雄健康打造智慧樂活社區共照應用服務規劃。	健康管理科
		(4) 「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。	疾病管制處
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。	規劃社會關懷服務 因應地域特性與服務需求，提供在地化、客製化關懷服務。並透過法規調適及流程簡化，務實解決服務或公共問題。運用公私協力或結合民間資源，落實關懷服務。以長期照顧為議題參與第 3 屆政府服務獎	長期照顧中心
		(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	建置線上服務系統 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。		食品衛生科

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	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。	數位創新加值運用	企劃室
		1. 推動智慧職場健康共照應用服務計畫。	
		2. 雄健康打造智慧樂活社區共照應用服務。	健康管理科
(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。	3. 結合市立醫院聯合管理中心推動智慧醫療。	醫政事務科 企劃室	
	薦送「出院返家、安心在家」參與第3屆政府服務獎服務，藉由參獎措施能持續運作，並轉化為本機關或所屬機關例行性服務項目，以供其他機關標竿學習並具擴散效應。	長期照顧中心	

陸、管制查核

一、研提計畫

本局於(2月27日)提出本局執行計畫，另所屬各機關(3月9日)於每年度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。

伍、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。

陸、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。	