

111 年度中央健康保險署高屏業務組與高、屏、澎地區公所

合作推動健保重點工作評比計畫

壹、計畫目的：藉由透過公開的評比競賽與鼓勵方式，強化與各公所業務上良性互動，並能共同積極推動本署年度重點工作。

貳、參與對象：高、屏、澎縣市政府轄區之鄉(鎮、市、區)共 77 家公所。

參、執行期間：111 年 2 月 1 日至 111 年 9 月 30 日止。

肆、評比計算方式：於執行期間分 2 次統計成績，並分別於 6 月及 10 月中旬將執行成果公告於地區團保系統及公所 LINE 群組。

一、分組評比

依各公所 110 年每月平均異動筆數多寡(轉入+轉出+停保+復保+資料異動)為基準，區分為 4 個組別(附件 1)。

組別	110 年每月平均異動筆數	家數
一	月平均異動量 ≥ 200 筆	10
二	月平均異動量 80~199 筆	11
三	月平均異動量 30~79 筆	27
四	月平均異動量 < 29 筆	29

二、評比項目

(一)健保櫃檯承保申辦率

(二)推廣繳費無紙化

1. 線上設定電子繳款單

2. 代收保費約定轉帳

(三)協助欠費處理

1. 保費分期(AREA 系統/健保櫃檯)

2. 代收紓困申貸案件

(四)業務宣導

(五)臨櫃收件品質

(六)加分項目

1. LINE 群組活躍度

2. 跨區收件

3. 補換發健保卡

三、 評比項目說明及得分計算

評比項目	計分比重	評比內容	得分計算
健保櫃檯承保申辦率 (1)	30%	公所所轄保險對象透過 APP 健保櫃檯申辦加保、轉出及停復保之比率。	APP 健保櫃檯申辦率 $A = [\text{健保櫃檯申辦量}(\text{加保} + \text{轉出} + \text{停保} + \text{復保}) / \text{承保異動量}] * 100\%$ 組平均申辦率 $B = \text{組內平均申辦率}$ 本項得分(1) = $[(A-B)/B] * 10 + 80 \leq 100$ 分
推廣繳費無紙化 (2)	15%	1. 線上設定電子繳款單 公所所轄保險對象透過 APP 行動櫃檯及個人網路設定電子繳款單之件數。 2. 代收保費約定轉帳 公所所轄保險對象申辦健保費約定轉帳件數。	原始得分 A: 該公所保險對象設定電子繳款單件數*2+代收約定轉帳件數*1 組平均得分 B: 組內各公所平均得分 本項得分(2) = $[(A-B)/B] * 10 + 80 \leq 100$ 分
協助欠費處理 (3)	20%	1. 保費分期 (1) AREA 系統 公所透過 AREA 系統完成分期之件數，申辦對象不限公所所轄保險對象。 (2) 健保櫃檯 公所輔導民眾利用健保櫃檯申辦分期之件數，申辦對象限公所所轄保險對象。 2. 代收紓困申貸案件 公所代收紓困之件數，申辦對象不限公所所轄保險對象。	原始得分 A: 該公所代辦欠費分期件數*1+健保櫃檯分期件數*2+代收紓困件數*2 組平均得分 B: 組內各公所平均得分 本項得分(3) = $[(A-B)/B] * 10 + 80 \leq 100$ 分
業務宣導 (4)	15%	利用各項通路或透過各項公開活動配合宣導健保重要政策或業務規定，並拍照上傳 LINE 群組宣導回報記事本。	原始得分 A: 該公所靜態宣導次數(註 1)*1+活動宣導次數(註 2)*2 組平均得分 B: 組內各公所平均得分 本項得分(4) = $((A-B)/B) * 100 + 80 \leq 100$ 分 (宣導件數若等於組內平均件數，則得分為 80) 註 1: 利用各項通路(如利用公所全球資訊網、臉書、跑馬燈或張貼海報等…宣導方式不限)協助宣導健保重要政策或業務規定。 註 2: 透過公所所辦理之各項主題、節慶活動或是業務說明會宣導健保重要政策或業務規定。

臨櫃收件品質 (5)		20%	1. 系統檢核除錯 「承保異動作業查核平台」檢核各公所受理(1)地址異動(2)未成年獨立加保(3)外籍人士加保等 3 類異動，依尾碼承辦人員審核除錯之件數予以扣分。 2. 人工審核除錯 由本組專人審核公所送回承保表件，針對資料漏(誤)鍵、核定錯誤或未附證明文件等情形(排除前項 3 類錯誤情形)，依錯誤件數予以扣分。	原始得分 A:100-錯誤件數*2$\geq$80 (當月若無錯誤件數加 2 分，則得分為 102 分) 組平均得分 B:組內各公所平均得分 本項得分(5)=〔(A-B)/B〕*10+80
加分項目	LINE 群組活躍度 (6)	3 分	公所承辦人於 LINE 群組以貼文或貼圖與群組成員互動交流之活躍程度。	本項得分(6)=文字交流(註 1)*0.5+已讀回應(註 2)*0.2$\leq$2 分 註 1:貼文分享業務心得或回應群組成員發問等 註 2:以貼圖或簡短文字符號回覆已讀取訊息(如+1、收到、了解..等)、表達立場(如同意與否)或傳達心情(如開心、感動等)。
	跨區收件 (7)	3 分	代收非轄內公所保險對象承保異動表件(轉入、轉出、停復保)。	本項得分(7)=該公所代收件數*0.2 $\leq$ 3 分
	補換發健保卡 (8)	4 分	公所透過 AREA 系統或在地製卡系統協助民眾辦理健保卡之件數，申辦對象不限公所所轄保險對象。	本項得分(8)=該公所辦理件數*0.25$\leq$4 註：在地製卡據點公所(屏東縣潮州鎮、春日鄉及車城鄉)在本項得分=製卡件數*0.01$\leq$4。
總得分=健保櫃檯承保申辦率〔(1)*30%〕+推廣無紙化繳費〔(2)*15%〕+協助欠費處理〔(3)*20%〕+業務宣導配合度〔(4)*15%〕+臨櫃收件品質〔(5)*20%〕+加分項目〔(6)+(7)+(8)〕 (備註：得分計算採四捨五入取至小數點後一位)				

伍、成效鼓勵：

- 一、為鼓勵公所之努力，本次評比規劃菁英獎及行動服務貢獻獎等 2 個獎項，擬於 111 年 10 月中旬各項評比項目成績評定完成後，依下列評選標準錄取 16 家公所：

獎項	評選標準	錄取名額
菁英獎	以總得分高低分組進行排名，第一、二分組各錄取前 3 名，第三、四分組各錄取前 4 名，合計錄取 14 家。	14
行動服務貢獻獎	自「健保櫃檯-承保申辦量」、「健保櫃檯-設定電子繳款單申辦量」及「健保櫃檯-保費分期量」加總前 10 名公所中，不分組別錄取得分最高前 2 名公所。	2
備註：若總得分相同者，再依協助件數多寡比序		

二、活動截止後，於 AREA 系統及 LINE 群組公告表現優異單位，並函請各縣市政府酌予敘獎。另於 111 年年終公所研討會議中，公開頒給獎座及獎品表揚獲獎公所。

陸、本計畫於公告日起實施，修正時亦同。