

宜蘭縣羅東鎮衛生所

110 年度提升為民服務品質執行計畫

宜蘭縣羅東鎮衛生所

110 年 4 月

宜蘭縣羅東鎮衛生所 110 年度提升為民服務品質執行計畫

壹、計畫依據：

行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函頒「政府服務創新精進方案」暨行政院研究發展考核委員會 99 年 8 月 18 日會研字第 0992161632 號函辦理。

貳、計畫目標：

- 一、提升服務品質，以縣民立場，創新服務內涵。
- 二、持續檢討服務領域及作業流程，導入企業觀念及管理，加強便民服務。
- 三、以客製化的服務，展現「以客為尊」的精神，達到卓越服務的終極目標。

參、實施對象：

宜蘭縣羅東鎮衛生所全體同仁。

肆、執行策略、方法：

實施要項	推 動 作 法	完成期限	執行機關
<p>一、 提升服務品質，深化服務績效</p>	<p>(一)合理充實更新服務設施或場所(含引導標示、無障礙設施及各項業務申辦書表文件陳列)，便利民眾洽公與實用性。</p> <p>(二)建立專業、親切、具責任感之優質形象服務人員，每年應舉辦至少年1次之研習或訓練。</p> <p>(三)善用傳播媒體及公聽會、說明會等公眾場合，行銷施政措施及執行成效。</p> <p>(四)聯合企業、社會團體辦理公益事務，擴散政府服務訊息及功能。每年積極推展本所服務作為，爭取民眾認同及獎項殊榮之肯定。</p> <p>(五)開發社區服務據點、培訓在地志工，將健康服務深入社區及家戶，促進居民能在潛移默化影響下執行健康生活。</p>	<p>110年12月</p> <p>110年12月</p> <p>110年12月</p> <p>110年12月</p> <p>110年12月</p>	<p>本所</p> <p>本所</p> <p>本所</p> <p>本所</p> <p>本所</p>
<p>二、 便捷服務程序，確保流程透明</p>	<p>(一)提升單一窗口服務全功能程度，加強服務人員處理各項申辦案件知能，縮短民眾等候時間。</p> <p>(二)簡化作業流程，明訂作業程序，建立標準作業規範。</p> <p>(三)建立申辦或申請案件公開查詢機制，以便適時</p>	<p>110年12月</p> <p>110年12月</p> <p>110年12月</p>	<p>本所</p> <p>本所</p> <p>本所</p>

實施要項	推 動 作 法	完成期限	執行機關
三、 探查民意趨勢， 建立顧客關係	提供民眾了解案情。 (四) 網頁提供各項業務申辦 流程、申請書及資訊公 開作業，讓民眾得以方 便迅速獲得服務。	每日	本所
	(一) 建立民眾抱怨處理機制 以專線電話適時處理 民眾所陳述意見，減少 處理時間成本，降低民 眾抱怨頻率。	每日	本所
	(二) 提供首長電子信箱、網 頁意見橋、門前意見箱 供民眾陳情管道，以審 慎、迅速、隨時處理問 題。	每日	本所
	(三) 依據上級新聞媒體及輿 論回應機制及標準作 業程序，以導正社會視 聽。	每日	本所
四、 豐富服務資 訊，促進網路溝 通	(一) 實施資訊公開申請，提 供民眾知的功能服務。	每日	本所
	(二) 建立本所網站，規劃提 供多樣性檢索服務。	110 年 12 月	本所
	(三) 提供留言板、網路報名 等多元化電子參與管 道，以提高民眾友善網 路溝通環境。	110 年 12 月	本所
	(四) 推動網站線上申辦服 務，提高網路掛號及線 上申辦使用率。	110 年 12 月	本所
	(五) 建置跨機關資訊整合平 台，提升政府資訊資源 共享及使用效率。	110 年 12 月	本所
	(六) 建置跑馬燈、衛教櫥窗， 提供相關活動辦理、衛生 教育宣導資訊，提高民眾 對訊息的接收率。	110 年 12 月	本所

實施要項	推 動 作 法	完成期限	執行機關
五、 創新服務方式， 整合服務資源	(一) 彈性調整服務時間、地點，規劃創新性措施，以解決服務問題。	110 年 12 月	本所
	(二) 力求有價值之創新服務型態與多元化方式，以較少成本提供更好的服務品質與態度。	110 年 12 月	本所
	(三) 鼓勵勇於突破現行機關，透過社區健康營造中心、糖友會、衛促會、獅子會、公司行號、扶輪社等協助各項社區及保健宣導活動，來整合服務資源。	110 年 12 月	本所
	(四) 提供 WIFI 無線網路服務，利用公務簡訊通知各項健康檢查結果服務，利用踩街及創意衛教執行業務宣導，流感期間每天實施 3 歲以上兒童流感預注服務，利用並結合健康早餐店家提供單張、海報宣導各項衛生教育業務。	110 年 12 月	本所

伍、未來努力方向

- 一、加強櫃台高效率服務作業，便利民眾洽辦公務，適時修正並縮短作業流程以提昇服務品質。
- 二、成為社區平台結合產、官、學、民等資源，推廣公衛、醫療及長照等政策，注入新的活力與創意構想，發展在地健康照護產業。
- 三、活化改善衛生所空間，整合並建置多元化、多層級長照資源，以提供在地且妥適的長照服務。

陸、考核規定

- 一、本所依據年度為民服務工作事項，確實執行本計畫推動作法之基本指標，以落實為民服務品質工作。
- 二、本計畫於 110 年 4 月陳報機關首長核定後計畫掛於機關（單位）網站後確實執行。