

# 宜蘭縣羅東鎮衛生所

## 112 年度提升為民服務品質執行計畫

宜蘭縣羅東鎮衛生所

112 年 3 月

# 宜蘭縣羅東鎮衛生所 112 年度提升為民服務品質執行計畫

## 壹、計畫依據：

- 一、行政院 106 年函頒「政府服務躍升方案」。
- 二、國家發展委員會函頒「政府服務獎」評獎實施計畫。
- 三、宜蘭縣政府提升為民服務品質實施計畫。

## 貳、計畫目標：

- 一、建立便民、公平及透明的服務流程，重視意見回饋及改善，提供民眾有感的服务。
- 二、盤點各項資源連結，持續推動客製化對象的衛生教育及篩檢項目，提升轄區內的公衛服務品質。
- 三、回應社區及衛生政策需求，機動調整洽公、看診環境。

## 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
一、 提升服務品質，深化服務績效	<p>(一) 改善、更新服務設施及洽公場域(含引導標示、無障礙設施及各項業務申辦書表文件陳列)，以便民眾索取。</p> <p>(二) 型塑專業、親切、具同理心的服務人員，每年參與各該專業研習或訓練。</p> <p>(三) 善用書面、影音或與社區結合主動行銷，創造最佳的業務執行成效。</p> <p>(四) 聯合轄區內團體協辦公益事務，積極推展本所服務作為，爭取在地認同。</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>112年12月</p> <p>112年12月</p> <p>112年12月</p> <p>112年12月</p> <p>112年12月</p>	<p>本所</p> <p>本所</p> <p>本所</p> <p>本所</p> <p>本所</p>
二、 便捷服務程序，確保流程透明	<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，以便適時提供民眾了解案情。</p> <p>(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。</p>	<p>112年12月</p> <p>112年12月</p> <p>112年12月</p> <p>每日</p>	<p>本所</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	<p>(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。</p> <p>(二) 提供首長電子信箱、網頁意見橋、實體意見箱等多元陳情管道，並審慎、迅速的回應問題。</p> <p>(三) 依據上級發布的最新資訊回應民眾詢問及提供相應服務，以導正社會視聽並建立信任。</p>	<p>每日</p> <p>每日</p> <p>每日</p>	<p>本所</p> <p>本所</p> <p>本所</p>
四、 豐富服務資訊，促進網路溝通	<p>(一) 即時更新本所基本資料、各項資訊、辦理活動等，以供民眾即時參閱。</p> <p>(二) 建立本所網站，規劃提供多樣性檢索服務。</p> <p>(三) 提供留言板、網路報名及掛號等多元電子服務管道，以提高友善網路溝通環境。</p> <p>(四) 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，提高現場民眾訊息的接收率。</p> <p>(五) 彈性調整服務時間、地點，規劃創新性措施，以解決服務問題。</p> <p>(六) 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。</p>	<p>每日</p> <p>112年12月</p> <p>112年12月</p> <p>112年12月</p> <p>112年12月</p> <p>112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>本所</p>

實施要項	推 動 作 法	完成期限	執行機關
五、 創新服務 式，整合服 資源	(一) 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。	112 年 12 月	本所
	(二) 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，運用創意衛教執行業務宣導，以達各項衛生教育業務。	112 年 12 月	本所

#### 伍、未來努力方向

- 一、加強臨櫃服務人員提供有效率及整體的服務，便利民眾洽辦公務時間，提升服務品質。
- 二、成為轄區內公衛及長照的整合平台，結合產、官、學、民等資源，推廣在地健康照護產業。
- 三、活化衛生所空間，因應辦理業務規劃及妥處辦公空間，以符合多元化的運用。

#### 陸、考核規定

- 一、配合年度各項業務目標，確實執行本計畫推動指標，以落實為民服務品質工作。
- 二、本計畫於 112 年 3 月陳報機關首長核定後，上傳於機關網站。

柒、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。

捌、本計畫奉核後實施，修正時亦同。