

宜蘭縣羅東鎮衛生所

108 年度提升為民服務品質執行計畫

宜蘭縣羅東鎮衛生所

108 年 2 月

宜蘭縣羅東鎮衛生所 108 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>108年12月</p> <p>108年12月</p> <p>108年12月</p> <p>108年12月</p> <p>108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>108年12月</p> <p>108年12月</p> <p>108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	<p>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>	每日	本所
	<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>	每日	本所
	<p>(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。</p>	每日	本所
	<p>(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。</p>	每日	本所
四、 豐富服務資訊， 促進網路溝通	<p>(一) 實施資訊公開申請，提供民眾知的功能服務。</p>	每日	本所
	<p>(二) 建立本所網站，規劃提供多樣性檢索服務。</p>	108年12月	本所
	<p>(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。</p>	108年12月	本所
	<p>(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。</p>	108年12月	本所
	<p>(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。</p>	108年12月	本所
	<p>(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</p>	108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	對訊息的接收率。		
	(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。	108 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。	108 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。	108 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。	108 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 108 年 3 月陳報宜蘭縣政府衛生局，俾利宜蘭縣政府衛生局彙送縣府計畫處為民服務科備查，並將核定後計畫掛於機關（單位）網站後確實執行。

柒、獎勵規定：

一、經縣府初複審選出績優之機關（單位），除獲得縣府年度服務品質卓越獎獎勵外，並可推薦報請參加政府服務品質獎評獎。

二、本所承辦人、主任及相關人員優先推薦參與衛生局年度績優員工評比。

捌、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。