

宜蘭縣礁溪鄉衛生所

113 年度提升為民服務品質執行計畫

宜蘭縣礁溪鄉衛生所

113 年 4 月

宜蘭縣礁溪鄉衛生所 113 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「宜蘭縣政府提升為民服務品質實施計畫」。

貳、計畫目標：

積極推動為民服務高品質政策與方針，塑造專業、便民、高效率的服務形象，提升本所清新卓越的創意理念，落實為民服務的終極目標。

參、實施對象：宜蘭縣礁溪鄉衛生所全體同仁。

肆、執行策略、方法：

實施要項	推 動 作 法	完成期限	執行機關
一、基礎服務~ 提升服務品質， 深化服務績效	(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。	113 年 12 月	本所
	(二)建立主動、親切、具有責任感之優質形象服務人員，每年參加上級主管機關辦理之研習或訓練。	113 年 12 月	本所
	(三)善用傳播媒體及透過辦理各項社區活動、座談會、說明會等，行銷本所各項服務措施及功能。	113 年 12 月	本所
	(四)積極推展本所服務作為，爭取民眾認同及獎項殊榮	113 年 12 月	本所

	之肯定。		
	(五)持續並落實電話禮貌，配合衛生局電話禮貌測試，加強對同仁電話禮貌服務宣導，以提升服務品質及給予民眾親切的專業服務形象。	經常辦理	本所
	(六)改善本所服務空間，規劃友善服務空間(如衛教室、哺乳室、無障礙廁所)，提供民眾更佳、更舒適的醫療照護環境。	經常辦理	本所
	(七)免費提供民眾身高、體重及血壓測量，以協助民眾瞭解自身健康狀況，進一步加強自我保健。	經常辦理	本所
	(八)提供 Wi-fi 及我愛台灣無線網路，供民眾上網用。	經常辦理	本所
二、 便捷服務程序， 確保流程透明	(一)提升單一窗口服務全能程度，加強服務人員處理各項申辦案件知能，縮短民眾等候時間。	113年12月	本所
	(二)簡化作業流程，明訂作業程序，建立標準作業規範。	113年12月	本所
	(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。	每日	本所
三、 探查民意趨勢，	(一)建立民眾抱怨處理機制	每日	本所

<p>建立顧客關係</p>	<p>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)提供首長電子信箱供民眾陳情管道，以審慎、迅速、正確地處理問題。</p> <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>	<p>每日</p> <p>每日</p>	<p>本所</p> <p>本所</p>
<p>四、 豐富服務資訊， 促進網路溝通</p>	<p>(一)實施資訊公開申請，提供民眾知的功能服務。</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、網路投票等多元化電子參與管道，以提高民眾友善網路溝通環境。</p> <p>(四)定期更新並檢視本所網站，主動更新相關衛生教育與活動宣導資訊，活絡醫療保健資訊。</p> <p>(五)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>	<p>每日</p> <p>每日</p> <p>113年12月</p> <p>113年12月</p> <p>即時</p>	<p>本所</p> <p>本所</p> <p>本所</p> <p>本所</p> <p>本所</p>
<p>五、 創新服務方式， 整合服務資源</p>	<p>(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。</p>	<p>即時</p>	<p>本所</p>

	(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。	113 年 12 月	本所
	(三)鼓勵勇於突破現行機關透過社區健康營造等協助各項社區保健宣導活動，來整合服務資源。	113 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升服務品質。
- 二、成為社區平台產、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、本計畫經單位主管奉核，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。