

宜蘭縣壯圍鄉衛生所

113年度提升為民服務品質執行計畫

宜蘭縣壯圍鄉衛生所

113年3月

宜蘭縣壯圍鄉衛生所 113 年度提升為民服務品質執行計畫

壹、計畫依據：

- 一、依據宜蘭縣政府提升為民服務品質實施計畫辦理。
- 二、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：

鑑於台灣在 2020 年初開始出現 COVID-19 新型冠狀病毒確診者，在政府的宣導及同仁協助與民眾自律下，且繼 COVID-19 疫苗問世後，截至今病毒的傳播僅限於局部並未大規模流行，進而體會公共衛生業務眾多且複雜。亟需積極推動符合區域性「以同理心為出發點」、「對人以和，對事以真」之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，落實各項便民服務，確保組織永續經營及提升本所清新卓越的創意理念，並營造壯圍鄉為「共同學習營造健康、資源整合快樂行動」、「讓健康看的見、使生活更亮麗」的社區而努力，以達成為民服務的終極目標。

參、實施對象：

宜蘭縣壯圍鄉衛生所全體同仁。

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 | <p>(一)隨時檢視及製作引導標示、無障礙設施等充實更新服務設施及提供各項業務申辦書表文件，便利民眾洽公使用。</p> <p>(二)建立主動、親切、具有視病猶親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。</p> <p>(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。</p> <p>(四)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>113年1月</p> <p>113年12月</p> <p>113年12月</p> <p>113年12月</p> | <p>本所</p> <p>本所</p> <p>本所</p> <p>本所</p> |
| 二、服務遞送~ 便捷服務程序， 確保流程透明 | <p>(一)執行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>隨到隨辦</p> <p>113年9月</p> <p>113年9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、服務評價~ 探查民意趨勢， 建立顧客關係 | (四)民眾體檢、行政相驗、診斷書等申辦案件，經由專人以隨到隨辦原則辦理。 | 隨到隨辦 | 本所 |
| | (五)提供網路表單下載服務，縮短民眾現場等候時間。 | 隨到隨辦 | 本所 |
| | (六)貫徹職務代理人制度，方便洽公民眾。 | 每日 | 本所 |
| | (七)上班時間由門診醫療組保健志工輪值為民眾量血壓服務，並採取走動式服務。 | 隨到隨辦 | 本所 |
| | (一)訂定民眾意見及抱怨處理機制，減少處理時間成本，降低民眾抱怨頻率。 | 每日 | 本所 |
| | (二)提供首長電子信箱供民眾陳情管道，以審慎、迅速、正確地處理問題。 | 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)辦理民眾意見調查，研析滿意度趨勢，提供改進服務之參考。 | 113年8月至113年10月 | 本所 |

| 實施要項 | 推 動 作 法 | 完成期限 | 執行機關 |
|------------------------------|---|-----------------|------|
| 四、服務量能~ 豐富服務資訊， 促進網路溝通 | (五)定期召開所務會議，提出各項缺失及建議，作為改進之參考，達到各項業務協調及溝通，以提昇服務效率及品質。 | 113年1月至113年12月 | 本所 |
| | (六)隨時聽取民眾有關於衛生所之建言，做為本所改進之依據。 | 每日 | 本所 |
| | (七)實施「民眾抱怨處理」及「危機處理機制」建立「常見問題處理手冊」，轉換民眾意見成為服務政策或措施。 | 每日 | 本所 |
| | (一)實施資訊公開申請，提供民眾知的功能服務。 | 113年12月 | 本所 |
| | (二)充實本所網站服務內容，規劃提供檢索服務。 | 113年12月 | 本所 |
| | (三)經由網路連結提供主任信箱，供民眾建言及意見反應，隨時掌控民意，使政府服務品質達到應有目標。 | 113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。 | 113年12月 | 本所 |
| | (五)建置跨機關資訊整合平台，相互連結，提升政府資訊資源共享及使用效率。 | 113年01月至113年12月 | 本所 |

| 實施要項 | 推動作法 | 完成期限 | 執行機關 |
|------------------------------|---|----------------|------|
| 五、開放創新~ 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。 | 113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。 | 113年1月至113年12月 | 本所 |
| | (三)考量銀髮族行動不便，提供在地性社區老人預防注射服務。 | 113年1月至113年12月 | 本所 |
| | (四)因應高齡化社會趨勢，提供失能老人到宅三管服務及關懷，並提供照顧者喘息資訊及補助。 | 113年1月至113年12月 | 本所 |

伍、未來努力方向：

- 一、面對民眾多元化需求，推動全方位服務，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；藉以做到以顧客為導向的自主管理與持續改善組織文化，並達到簡政便民及效率行政之服務品質提升。
- 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，發展更多元健康行銷模式，達到深植社區，進而內化為個人行動力。
- 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3月經主任核閱後，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、單位主、協辦人、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。