

# 宜蘭縣宜蘭市衛生所

113年度提升為民服務品質執行計畫

宜蘭縣宜蘭市衛生所

113年3月

# 宜蘭縣宜蘭市衛生所 113 度提升為民服務品質執行計畫

## 壹、計畫依據：

一、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」。

二、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：

宜蘭縣宜蘭市衛生所全體同仁。

## 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)建立專業、親切、具責任感之優質形象服務人員。每月召開所務會議，相關訊息更新周知及討論。	113 年 12 月	本所

實施要項	推 動 作 法	完成期限	執行機關
	<p>(三)善用地方村里長大會等公眾場合，行銷機關施政措施及執行成效。每年至少一場次。</p> <p>(四)聯合企業、社會團體，擴散政府服務訊息及功能。每年至少一場次。</p> <p>(五)積極推展機關服務作為，爭取民眾認同及獎項殊榮之肯定。</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>二、服務遞送~ 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，加強櫃台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，明訂作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。</p> <p>(三)配合相關業務需要，予以附繳書證謄本減量，推動電子謄本政策。</p>	<p>每日</p> <p>113年12月</p> <p>每日</p>	<p>本所</p> <p>本所</p> <p>本所</p>
<p>三、服務評價~ 探查民意趨勢，建立顧客關係</p>	<p>(一)建立民眾抱怨處理機制（如服務專線），減少處理時間成本，降低民眾抱怨頻率。</p> <p>(二)提供民眾建言及陳情管道（如首長或單位電子信箱及書面等），審慎、迅速、正確地處理問題。</p> <p>(三)建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制及標準作業</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>

實施要項	推 動 作 法	完成期限	執行機關
	<p>程序，以導正社會視聽。</p> <p>(四)不定期辦理民眾意見調查，研析滿意度趨勢，提供改進服務之參考。</p>	113年12月	本所
<p>四、服務量能~ 豐富服務資訊，促進網路溝通</p>	<p>(一)建立機關網站，規劃提供多樣性檢索服務。</p> <p>(二)規劃建置多元化電子參與管道（如意見橋、留言板等），提供民眾友善網路溝通環境。</p> <p>(三)推動網站線上申辦服務，提高線上申辦使用率。</p> <p>(四)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>	<p>每月</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>
<p>五、開放創新~ 創新服務方式，整合服務資源</p>	<p>(一)加強為民服務，配合於假日辦理健檢服務及多項健康議題宣導活動等。</p> <p>(二)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>(三)創新多元化之服務品質，並完成成本效益分析，以落實有價值之創意服務。</p> <p>(四)整合各機關團體可應用資源為民服務（健保藥局、社區活動中心等，為民眾量血</p>	<p>113年12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>

實施要項	推 動 作 法	完成期限	執行機關
	壓、血糖等簡易醫療性服務)。		

#### 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113年3月陳核機關首長，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。