

宜蘭縣冬山鄉衛生所

107 年度提升為民服務品質執行計畫

單位名稱：宜蘭縣冬山鄉衛生所

107 年 3 月

宜蘭縣冬山鄉衛生所 107 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：

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：

宜蘭縣冬山鄉衛生所全體同仁。

肆、執行策略、方法：

實施要項	推 動 作 法	完成期限	執行機關
<p>一、基礎服務~ 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)鼓勵積極參與提升服務品質及專業知能研習、訓練,建立專業、親切、具責任感之優質形象服務人員。</p> <p>(三)落實終身學習及網路學習宗旨,針對各項職務加強涉取專業知能並回饋工作本職。</p> <p>(四)積極配合社區活動宣導本所提供服務及衛教。</p> <p>(五)配合縣政,爭取高齡友善環境補助計畫,提供完善高齡友善服務措施。</p>	<p>107年1月</p> <p>107年11月</p> <p>107年12月</p> <p>107年12月</p> <p>107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、服務遞送~ 便捷服務程序,確保流程透明</p>	<p>(一)明訂單一窗口、常規服務項目、預防注射等作業時限及作業流程,提供民眾需求參考</p> <p>(二)明訂作業程序,建立標準作業規範,簡化至少一項作業流程。</p> <p>(三)加強單一窗口服務,縮短民眾申請各項業務等候時間。</p>	<p>107年12月</p> <p>107年12月</p> <p>107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、服務評價~ 探查民意趨勢， 建立顧客關係	(四)提供假日健檢及星期六上午門診，方便上班族及偏遠地區民眾就近健檢及門診服務。	107年12月	本所
	(五)深入社區為民眾測量血壓、血糖及相關健康諮詢及轉介服務。	每日	本所
	(一)建置「民眾意見箱」，搜集民眾各種反應，並製訂各種處理程序，適時回應民眾疑慮。	每日	本所
	(二)刊登衛生所保健醫療服務項目、常規服務項目、各項保健、公共衛生觀念於鄉內機關刊物供民眾參閱。	107年11月	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，正確傳達資訊及作業。	107年11月	本所
四、服務量能~ 豐富服務資訊， 促進網路溝通	(四)建立民眾抱怨之紓解機制與民眾投訴處理機制流程。	107年11月	本所
	(一)實施資訊公開申請，充實施政資料，提供民眾知的功能服務。	每日	本所
	(二)提供線上掛號及表單線上索取。	107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	(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。	107 年 12 月	本所
	(一)鼓勵民間團體、退休人員 或一般民眾等為志工，協 助諮詢及門診協助工 作，並辦理志工培訓，提 高服務品質。	107 年 12 月	本所
	(二)結合民間力量，處理突發 事件，並加強平日聯繫互動 及常識宣導。	107 年 12 月	本所
	(三)透過衛促會、社區健康營造 中心協助各項社區活動及保 健宣導活動。	107 年 12 月	本所
	(四)加強連繫醫療院所傳染 病通報系統，配合政策宣 導，加強警覺，避免疫情 發生與擴大。	107 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 107 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本府計畫處為民服務科備查，並於核定後計畫掛於機關（單位）網站後確實執行。

柒、獎勵規定：

- 一、經宜蘭縣政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、協辦人優先推薦參與本府年度績優員工評比。

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。