

宜蘭縣員山鄉衛生所

112 年度提升為民服務品質執行計畫

宜蘭縣員山鄉衛生所

112 年 3 月

宜蘭縣員山鄉衛生所 112 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 110 年 4 月 23 日府計研字第 1100067888 號函訂「宜蘭縣政府提升為民服務品質實施計畫」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：

宜蘭縣員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、 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</p> <p>(三) 善用傳播媒體及透過辦理各項社區活動、座談會、說明會創意衛教等，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>112年12月</p> <p>112年12月</p> <p>112年12月</p> <p>112年12月</p>	<p>本所</p> <p>本所</p> <p>本所</p> <p>本所</p>
<p>二、 便捷服務程，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)配合推動電子謄本政策(如預防接種證明書、死亡證明書等)，提高申辦案件服務。</p>	<p>112年12月</p> <p>112年12月</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>三、 探查民意趨勢， 建立顧客關係</p>	<p>(四)建立申辦或申請案件公開查詢機制，適時提供民眾了解案情。</p>	<p>112年12月</p>	<p>本所</p>
	<p>(一)建立民眾抱怨處理機制與流程(如服務專線)，減少處理時間成本，降低民眾抱怨頻率。</p>	<p>每日</p>	<p>本所</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>每日</p>	<p>本所</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程序，以導正社會視聽。</p>	<p>每日</p>	<p>本所</p>
<p>四、 豐富服務資訊， 促進網路溝通</p>	<p>(四)建立「常見問題集」管理機制，轉換民眾意見成為服務政策或措施</p>	<p>112年12月</p>	<p>本所</p>
	<p>(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</p>	<p>112年12月</p>	<p>本所</p>
	<p>(二)建立本所網站，規劃提供多樣性檢索服務。</p>	<p>112年12月</p>	<p>本所</p>
	<p>(三)規劃建置多元化電子參與管道(如留言板、線上論壇等)，提供民眾友善網路溝通環境。</p>	<p>112年12月</p>	<p>本所</p>
<p>(四)推動網站線上申辦服務(如</p>			

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	網路掛號)，提高線上申辦使用率。	112年12月	本所
	(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。	112年12月	本所
	(一)為了提升性病診治之醫療照護品質，本所為疾病管制局「友善性病門診推薦醫師名單」。	112年12月	本所
	(二)本所醫療門診推動「以診所病人為中心整合照護計畫」推動慢性病防治。	112年12月	本所
	(三)親善獨立空間，提供以青少年為主服務（醫療、生育保健、情緒困擾及各種問題諮詢）--開辦青少年門診（Teens，幸福9號）。	112年12月	本所
	(四)居家藥事服務。	112年12月	本所
	(五)假日戒菸門診（採約診制）	112年12月	本所
	(六)整合長期照護資源，本所推動居家安寧照護服務。	112年12月	本所
(七)為提升疾病診斷之醫療照護水準，本所配置高頻式攝影X光機及數位化影像讀取等系統，以服務民眾。	112年12月	本所	

伍、未來努力方向

一、永續提供最優質的社區照護服務

(一)提供優質長照 2.0-推動社區整體照顧服務。

(二) 響應 WHO 推動建構高齡友善城市，創造幸福宜蘭 2.0 的宜居城市。

(三)陸續成立老來寶健康促進家園，建構完整長照 ABC 據點。

二、持續強化跨領域合作與交流

三、建構優質網路平台，提昇為民服務品質

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 112 年 3 月簽奉機關首長核准，並將計畫掛於機關（單位）網站後確實執行。

柒、獎勵規定：

一、經本府初複審選出績優之機關(單位)，除獲得本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。