

宜蘭縣頭城鎮衛生所

111 年度提升為民服務品質執行計畫

宜蘭縣頭城鎮衛生所

111 年 3 月

宜蘭縣頭城鎮衛生所 111 年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

宜蘭縣頭城鎮衛生所全體同仁。

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>111年7月</p>	<p>本所</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>111年12月</p>	<p>本所</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>111年12月</p>	<p>本所</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>111年12月</p>	<p>本所</p>
	<p>(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。</p>	<p>經常辦理</p>	<p>本所</p>
	<p>(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。</p>	<p>經常辦理</p>	<p>本所</p>
	<p>(七)免費提供民眾身高、體重</p>	<p>經常辦理</p>	<p>本所</p>

實施要項	推 動 作 法	完成期限	執行機關
二、 便捷服務程序， 確保流程透明	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。		
	(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
	(一)提升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。	每日	本所
	(二)簡化作業流程，明訂作業程序，建立標準作業規範。	111 年 12 月	本所
三、 探查民意趨勢， 建立顧客關係	(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
	(四)開辦每週六上午「假日親善門診」提供便民就醫服務。	每週	本所
	(一)建立民眾抱怨處理機制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。	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	

實施要項	推 動 作 法	完成期限	執行機關
四、 豐富服務資訊， 促進網路溝通	<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>(六)建置跑馬燈、衛教櫥窗，提供相關活動辦理、衛生教育宣導資訊，提高民眾對訊息的接收率。</p>	<p>每日</p> <p>111年12月</p> <p>111年12月</p> <p>即時</p> <p>即時</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>本所</p>
五、 創新服務方式， 整合服務資源	<p>(一)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>(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)針對社區外籍配偶提供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。</p>	<p>即時</p> <p>即時</p> <p>每日經常辦理</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
	(四)開辦減害計畫，於門診提供藥癮患者美沙冬替代療法及針具交換，提供特殊族群民眾便利性及即時性服務。	每日	本所
	(五)因應高齡化趨勢，提供居家醫療整合照護包括居家醫療、居家護理及居家安寧。	每日	本所
	(六)辦理長照 2.0 社區整體照顧服務體系計畫 A 單位，擬訂個案照顧計畫及服務轉銜，提供整合性及適切性的長照服務。	每日	本所
	(七)辦理長照 2.0 社區整體照顧服務體系計畫-社區交通接送服務，協助民眾往返 C 據點接送服務。	每日	本所
	(八)辦理「前瞻計畫-日照中心設置計畫」，提供長輩日間照顧之服務，讓失能、失智長輩於白天能夠有專業人員照顧。	每日	本所
	(九)辦理「居家失能個案家庭醫師照護方案」，提供失能個案健康情形及控制慢性病惡化，適時轉介醫療及長照服務。	每週	本所
	(十)建構高齡友善城市，成立老來寶健康促進家園站、社區長者健康促進站、環境改善，營造適合長者在地安老及活耀老人之高齡友善環	每日	本所

實施要項	推 動 作 法	完成期限	執行機關
	境。 (十一)因應嚴重特殊傳染性肺炎期間，提供 COVID-19 疫苗預約服務及防疫諮詢，鼓勵轄下診所加入疫苗接種行列及接洽本縣醫院至本鎮設置疫苗快打站，本所至社區設置疫苗接種站，提供民眾就近性、方便性、多元選擇性服務。	每日	本所

伍、未來努力方向

- 一、加強櫃台高效率服務作業，便利民眾洽辦服務，適時修正並縮短作業流程以提升服務品質。
- 二、成為社區平台結合產、官、學、民等資源，推廣公衛、醫療及長照等政策，注入新活力與創意構想，發展在地健康照護產業。

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 111 年 3 月經本所主任核定後，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。