

宜蘭縣五結鄉衛生所

112年度提升為民服務品質執行計畫

宜蘭縣五結鄉衛生所

宜蘭縣五結鄉衛生所 112 年度提升為民服務品質執行計畫

112 年 3 月 00 日五衛字第 1120000000 號簽准

壹、計畫依據

- 一、行政院 106 年函頒「政府服務躍升方案」。
- 二、國家發展委員會函頒「政府服務獎」評獎實施計畫。
- 三、宜蘭縣政府提升為民服務品質實施計畫。

貳、計畫目標

- 一、推動鄉政服務效能，樹立專業、便民、高效率的正確服務。
- 二、多面向整合各單位建立便民合作環境，帶動創新及貼心的加值服務。
- 三、以客製化的服務，展現「以客為尊」的精神，達到卓越服務的終極目標。
- 四、擴大社區參與，重視服務對象意見回饋，提供民眾的優質服務。

參、實施對象

本所全體同仁。

肆、實施期間

自訂定日起至 112 年 12 月 31 日。

陸、執行策略、方法：

實施要項	推 動 作 法	完成期限	執行機關
一、提升服務品質，深化服務績效	(一)服務空間：提供人性化服務設施及舒適洽公環境（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。	112 年 12 月	本所
	(二)提昇專業素養與品質：建立專業優質形象服務人員，每年參加各項業務研習及技能訓練，落實終身學習宗旨。	112 年 12 月	本所
	(三)服務行銷：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。	112 年 12 月	本所
	(四)積極推展本所服務作為，激勵同	即時	本所

實施要項	推動作法	完成期限	執行機關
<p>二、便捷服務程序，確保流程透明</p>	<p>仁士氣爭取民眾認同及獎項殊榮之肯定。</p> <p>(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。</p> <p>(二)利用本所公布欄、電子跑馬燈或網站等方式，提供服務申辦資訊予民眾參考查詢。</p> <p>(三)每年辦理1次辦公環境、設備及網站檢查(包括標示及引導設施、服務動線、申辦及閱覽資訊、書表範例、文宣資料、環境綠美化、等候區、哺乳室等便利設施、無障礙設施及網站資訊露出正確性之檢討)，以通用設計之概念，提供不同客群適切的服務。</p> <p>(四)推行服務人員服務禮貌運動，於服務過程主動詢問服務需求，使用禮貌性用語，進行主動引導及走動式管理，協助民眾各項申辦事務。</p> <p>(五)提供網站線上掛號及表單索取服務，提高線上申辦使用率。</p>	<p>即時</p> <p>112年12月</p> <p>112年12月</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>三、重視全程意見回饋及參與力求服務切合民眾需求</p>	<p>(一)納入民眾參與服務設計或邀請民間協力合作，提供符合民眾需求的服務：善用企業、民間團體通路、據點、人力、資源，增加政府服務資訊強度及能見度。</p> <p>(二)善用各類意見調查工具與方法，蒐集民眾對服務的需求或建議，適予調整服務措施：利用各項研習會、座談會、或相關會議等方式，建立民眾意見反</p>	<p>即時</p> <p>即時</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、建構友善安全資料開放環境，落實資料公開透明以及便利共享創新應用	映及回饋之暢通管道。		
	(三)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題：提供首長信箱、本所網頁意見橋及意見箱等，審慎、迅速、正確地處理問題，有效掌握答覆民眾陳情或建議事項。	即時	本所
	(四)有系統地建立「常見問題集」(FAQ)管理機制，並透過其回饋意見，轉換為政策改進依據或施政參考。	即時	本所
	(一)於網站公開機關基本資料、相關法規、執行計畫、服務措施或為民服務白皮書等重要資訊，並即時更新。公開之資訊或政策內容以簡明、易讀、易懂之型式呈現，供民眾查閱。對外提供之文件如為可編輯者，採用 ODF 文書格式；非可編輯者，採用 PDF 文書格式。	即時	本所
	(二)建立檢索系統，規劃提供多樣性檢索服務。利用檢索服務系統，便捷民眾使用。	即時	本所
	(三)提供民眾廣泛的資訊，建置跨機關資訊整合平台(如本縣各醫院、健康諮詢網站、各縣市衛生局等)，提升資訊資源共享及使用效率。	即時	本所
	(四)提供 WIFI 無線網路使用。	即時	本所
五、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。	配合業務活動	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。	即時	本所
	(三)提供整合性預防保健及各類健	即時	本所

實施要項	推動作法	完成期限	執行機關
	<p>康篩檢，透過多元管道宣導，並建立可近性篩檢平台，讓早檢查、早轉介、早健康能於社區深植，促進社區鄉民的健康。</p> <p>(四)透過宜蘭縣環縣健走活動「環縣健走「集點」遊、「足」步步踏實健康」GO 鼓勵民眾積極參與運動，有益身心健康並可聯絡彼此間感情，進而培養規律運動習慣。</p> <p>(五)設置舒適集哺乳室及提供母乳袋、母乳墊及免洗尿布供媽媽哺育兒使用。積極宣導「公共場所母乳哺育條例」，建立母乳哺育支持環境。</p> <p>(六)溝通無障礙：強化新移民健康照護服務，提供多元化照護資訊，透過通譯人提供無障礙溝通服務。</p> <p>(七)建構安全場所：設有 AED（自動體外心臟電擊器）及 70%員工已接受 CPR（心肺復甦術）+ AED 訓練，並取得安全場所認證；於社區、機關團體學校推廣 CPR+AED 訓練，教導民眾自救救人技能。</p> <p>(八)建構高齡友善城市，成立五結鄉三興站老來寶健康促進家園，轉介長者藥事關懷、社區防跌班、環境改善，共同營造長者安居我們安心之高齡友善城市。</p> <p>(九)推動遠距健康照護，運用社區式、居家固定式、居家走動式服務平台，服務社區一般民眾，社區老人、獨居老人、慢性病高危險族群及慢性病個案。</p> <p>(十)長期照顧 2.0 透過政府的經費</p>	<p>配合業務活動</p> <p>即時</p> <p>即時</p> <p>配合業務活動</p> <p>配合計畫活動</p> <p>即時</p> <p>即時</p>	<p>活動地點</p> <p>本所</p> <p>本所或社區</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
	<p>補助以提升民眾使用長期照顧服務的可負擔性，讓民眾看得到、付得起、用得到。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 以全人照顧、在地老化、提供多元連續服務。 2. 獲得符合個人需求的長期照顧服務，增進民眾選擇服務的權利與項目。 3. 支持家庭照顧能力，分擔家庭照顧責任。 		

柒、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月陳報機關首長，並將核定後計畫掛於本機關網站後確實執行。

捌、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。

玖、未來努力方向

- 一、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。
- 二、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。

拾、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。

拾壹、本計畫奉核後實施，修正時亦同。