**宜 蘭 縣 大 同 鄉 衛 生 所**

**108年度提升為民服務品質執行計畫**

**宜蘭縣大同鄉衛生所**

**108年2月**

**宜蘭縣大同鄉衛生所108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：

宜蘭縣大同鄉衛生所全體同仁。

**肆、執行策略、方法：**

| **實 施 要 項** | **推 動 作 法** | **完成期限** | **執行機關** |
| --- | --- | --- | --- |
| 一、基礎服務~  提升服務品質，深化服務績效  二、服務遞送~  便捷服務程序，確保流程透明  三、服務評價~  探查民意趨勢，建立顧客關係  四、服務量能~  豐富服務資訊，促進網路溝通  五、開放創新~  創新服務方式，整整合服務資源 | (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。  (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。  (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。  (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。  (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。  (二)簡化作業流程，明訂作業程序，建立標準作業規範。  (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。  (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。  (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。  (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。  (四)辦理民眾意見調查，研析滿意度趨勢，提供改進服務之參考。  (一)實施資訊公開申請，提供民眾知的功能服務。  (二)建立本所網站，規劃提供多樣性檢索服務。  (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。  (四)推動網站線上申辦服務，提高網路掛號及線上申辦使用率。  (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。  (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。  (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。  (三)鼓勵勇於突破現行機關，透過社區健康營造中心、教會等協助各項社區及保健宣導活動，來整合服務資源。 | 108年11月  108年11月  108年11月  108年11月  108年11月  108年11月  108年11月  每日  每日  每日  108年11月  每日  108年11月  108年11月  108年11月  108年11月  108年11月  108年11月  108年11月 | 本所  本所  本所  本所  本所  本所  本所  本所  本所  本所  本所  本所  本所  本所  本所  本所  本所  本所  本所 |

伍、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2月28日前逕行掛於機關（單位）網站後確實執行。

陸、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。

柒、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。