

臺東縣延平鄉衛生所

99 年度提升政府服務品質執行計畫

壹、計畫依據：

- 一、行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函頒之政府服務創新精進方案。
- 二、行政院研究發展考核委員會 96 年 7 月 23 日會研字第 09600152472 號函頒之政府服務品質獎評獎實施計畫。
- 三、臺東縣政府 99 年 1 月 27 日府計展字第 0993003513 號函「臺東縣政府 99 年度提升政府服務品質實施計畫」

貳、計畫目標：

一、上層目標

- (一) 持續推動民眾滿意服務，塑造專業、便民、高效率的公共服務形象與聲譽發揮專業。
- (二) 促使資訊透明化，提供友善網路服務，確保民眾知的權利與資訊使用權。
- (三) 鼓勵機關積極進行多面向整合各級政府服務功能，統合運用資源，開發創新服務措施，提升卓越服務品質。

二、基層目標：本所為回應就醫及洽公民眾日愈升高的服務期待，參酌本所使命與任務，形塑「以客為尊，視病如親，優質服務，民眾安心」之精神，共同實現本所成為「社區健康好鄰居的醫療服務中心」願景。訂定明確策略績效目標及計畫方案，積極推動以「全人照護」為服務宗旨，主動走入社區，執行三段五級之健康照護，以促進社區民眾之健康。本著「以客為尊」、「全員參與」及「持續改善」的服務理念，運用資訊科技及創新做法，提供部落民眾在地化全方位的照顧服務環境及溫暖貼心的扶助關懷，期使醫療及社區保健業務整體服務效能全面向上躍升與精進。最終達到：

- (一) 營造民眾於日常生活中養成自我重視及保健的健康行為，提供舒適尊嚴的醫療環境以達「健康生活化，生活健康化」之目地。
- (二) 友善提供民眾預防保健服務，協助民眾建立早期發現疾病，早期治療之觀念。
- (三) 運用社區資源，透過健康關懷活動，強化與社區公私夥伴關係，與社區民眾建立永續顧客服務關係。
- (四) 提供友善網路連結服務，建立健康資訊透明化。

(五) 形塑學習形組職文化，提升專業服務能力，建立優良服務形象。

參、執行對象：所內員工及志工，全力做好為民服務工作，全面提升服務品質。

肆、執行期程：

自民國 99 年 1 月起至民國 99 年 12 月止，計 1 年。

伍、計畫內容：(詳如附件)

陸、執行步驟：

- 一、以所務會議為主體討論，訂定本所 99 年度提升政府服務品質執行計畫。
- 二、本所全員參與完成相關計畫要項及實施要點
- 三、成立提昇服務品質委員會，負責規劃推動
- 四、主任督促年度計畫之進行
- 五、執行小組追蹤、管制計畫之進行
- 六、計畫承辦人負責追蹤計畫之完成，並隨時評估及提出計畫之修訂

柒、考核獎懲：

- 一、於所務會議提出執行成果，供同仁檢討改進。
- 二、將本執行計畫成效列入年度相關考評之依據。

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。

一、便民標準服務

項 目	指 標	內 容	具 體 作 法	完 成 期 限
服務流程	服務流程 便捷性	<p>1.建置全功能化單一窗口，提供民眾多種與整合服務情形。</p> <p>2.檢討簡化申辦流程，提升便民服務。</p> <p>3.檢討申辦人檢附申辦書表情形，執行簡化措施，提升申辦便利性</p>	<p>一、醫療行政整合服務</p> <p>經由本所初步醫療篩檢需更進一步詳細治療之民眾，進入轉介醫療追蹤流程：</p> <p>(1) 集合部落慢性病病患因經濟因素無法自行就醫之民眾，本所啟動「安心接檢服務」，連結縣內各醫院資源服務，於事前安排於就醫當日，完成相關系列之檢查如腎臟病篩檢，肝臟超音波以及視網膜篩檢等等之整合醫療服務。</p> <p>(2) 自行前往就醫之民眾，提供預約掛號之服務。</p> <p>二、預防保健整合服務</p> <p>結合社區及鄉內醫療資源共同辦理整合式篩檢服務，啟動「一次到點、健康全方位」服務有成人健檢、口腔癌篩檢、大腸癌篩檢等等預防保健服務。</p> <p>三、婦女保健整合服務</p> <p>連結縣內各醫院資源服務，於事前安排於就醫當日，完成相關系列之婦女乳癌攝影,子宮頸異常檢查。以上降低民眾往返醫院就診時間。</p> <p>四、設置職務代理人</p> <p>五、服務台-提供諮詢</p> <p>檢討本所體檢申辦流程，部落民眾只能到本所才能體檢的服務，於今年擬採行於各社區衛生室即能體檢之服務，提升便民服務。</p>	99年3月

項 目	指 標	內 容	具 體 作 法	完 成 期 限
	服務流程 透明度	1.案件處理流程查詢公開程度： (1) 提供案件承辦資訊種類。 (2) 提供案件查詢管道種類。 2.案件處理流程查詢回應情形 (1)機關受理案件後提供申請人收件確認訊息；且處理案件超過標準作業時間主動告知申請人(2)機關受理案件後提供申請人收件確認訊息。	一、案件處理流程查詢公開程度： (1) 年度工作進度表及計畫書。 (2) 以菸害、食品稽查相關照片及記錄表。 二、案件處理流程查詢回應情形： (1) 以網頁、電話、傳真、文書 (2) 回應時數:3 天。	99 年 4 月

項 目	指 標	內 容	具 體 作 法	完 成 期 限
機關形象	服務場所便 利性	1.洽公環境適切程度： (1) 進行環境美(綠)化及提供舒適、明亮、整潔、具特色的洽公場所。 (2) 服務項目、服務人員(姓名及代理人)、方向引導等標示正確、易於辨識，且提供雙語(或多語)標示服務。 (3) 申辦動線規劃妥適，符合民眾使用習慣。	一、為能提供洽公民眾及同仁舒適之洽公場所，於98年向行政院衛生署山地離島科申請室內空間規劃，以服務民眾為主軸之設計概念。環境綠化美化、電話語音掛號、網路申請預約、敬老愛殘服務、無障礙設施、舒適隱密哺乳空間、環保資源回收設施、置無震動止滑車道等等。	99年10月
		2.服務設施合宜： (1) 核心設施(含法定設施)：櫃台、座椅、盥洗室、哺乳室、無障礙設施(斜坡道、電梯、專用停車位、身障專用盥洗室等)；申辦書表和填寫範例。 (2) 一般設施：服務台、書寫台、電腦(網路)、飲水機、公用電話、影印機、停車位、諮商室；宣導資料及文具用品。 (3) 上開設施應視機關業務與民眾需求而定，並非所有列舉項目都需齊備，也可提供替代性或創意性的服務設備。 (4) 鼓勵機關設置各項行政設備及輔助文件(具)時，考量「環境友善行為」因素，彰顯環保作為。	二、設有身心障礙人士扶梯、走道、殘障廁所、愛心鈴等設施，提供無障礙之洽公環境。提供緊急電話、飲水機、影印機、血壓計、血糖機、體重、身高器、愛心傘、輪椅等，供民眾使用。並定期檢測維護-設置維護紀錄表。 三、符合民眾需要，秉持服務無時差申請馬上辦之櫃台服務理念提供有：行政相驗、體檢、診斷書、等等之相關申請案件，提供填寫書表範例及老花眼鏡、文具用品等用具，提供洽公民眾使用，如行動不便及年者由工作服務人員解說及代辦事情。 四、全面採用環保辦公用紙，衛生用紙，環保節能燈管，電風扇、冰箱、影印機採用環保碳粉或可回收處理之消耗品等等，辦公廳執行節能減碳方案，夏季30度以上使用冷氣，每次2小時，電子器材下班關電源，每日中午熄燈但服務不打洋。	99年4月 99年4月 99年3月

項 目	指 標	內 容	具 體 作 法	完 成 期 限
	服務行為友善性與專業性	1.服務親和程度： (1) 洽公服務禮儀。 (2) 電話禮貌測試。 2.服務可勝任程度： (1) 「回應品質」涉及服務人員所具備的專業知識(含法令)、對於處理流程及要件的熟悉程度。 (2) 回應品質「正確率」，除了服務人員能精準地回答問題外，尚包括主動且正確地提供與問題有關的完整資訊予詢問民眾，如是否提供「一次告知」服務，避免民眾來回補件情形。 (3) 服務人員包括機關人員及委外call center 人員。	一、視病如親，以客為尊之服務態度及禮儀。 二、不定時辦理電話測試，並於所務會議中提出缺失，加強改進 三、服務無時差申請馬上辦之整合服務，以避免民眾來回補件情形。	99年3月
	行銷有效性	1.透過施政宣導提高民眾瞭解機關服務內容。 2.參加與業務有關之公益或社區活動。 3.透過公益或社區活動提高民眾瞭解機關服務內容。	一、衛生保健服務宣導： 婦幼衛生、母乳哺育、婦女癌症、大腸癌防治、口腔癌防治、老人健康促進、老人防跌、糖尿病防治、健康體能、職場健康、安全用藥、菸害防制、傳染病防治、原住民健康管理、事故傷害防制等等。 二、結合社區資源參與相關衛生保健之社區活動計10場。 三、利用社區活動,提供健康諮詢及保健服務達200人次。	99年4月 99年10月 99年10月

項 目	指 標	內 容	具 體 作 法	完 成 期 限
顧客關係	民眾滿意度	服務滿意度調查情形：如服務滿意度趨勢分析及檢討(滿意度調查內容至少應包含民眾對機關整體洽公環境之滿意度、民眾對洽公服務禮儀的滿意度等)、服務滿意度成長率等。	一、製作服務滿意度調查表。 二、統計分析。 三、針對不滿意或建議事項檢討改進。 四、比較分析歷年服務滿意度成長率。	99年3月 99年10月 隨時
	民眾意見處理有效性	<p>1. 民眾意見處理包括對於民眾提出之建議、抱怨與新聞輿情的回應；並強調相關意見應進行系統性的分析及評估，進而產出新的服務措施。</p> <p>2. 民眾意見及抱怨來源，區分為「現場」及「非現場」(如透過電話、網路、電子郵件、書面、媒體等方式) 2類。完善的處理機制應包括案件後續的追蹤處理。</p> <p>3. 應設有民眾意見處理機，如：訂定民眾意見(含新聞輿情)處理機制及標準作業程序，且定期進行演練及檢討，並提供協談諮商服務；並應定期檢討、改善及修正。</p>	<p>一、「非現場」設立「主管電子信箱」及「意見箱」適時將民眾反映意見接收後3天內，處理回應。</p> <p>二、成立「現場」危機處理小組，專人負責，並製作紀錄。分類處理，速件於24小時內回應。</p>	99年4月 99年4月

二、資訊流通服務

項 目	指 標	內 容	具 體 作 法	完 成 期 限
資訊提供及檢索服務	資訊公開適切性	<p>公開法令、政策及服務資訊程度：</p> <p>(1) 本項應公開資訊項目，係以「政府資訊公開法」第7條所定應主動公開之政府資訊為主。</p> <p>(2) 公開方式以登載機關網站(頁)為主；應設置「主動公開資訊」專區。</p> <p>(3) 公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品、出版品。</p> <p>(4) 公開出版品應注意著作權相關規定。</p>	<p>一、不定期張貼更新，其他法定主動公開資訊項目。隨時提供政策、保健資訊。</p> <p>二、定期審核資訊正確性。</p> <p>三、依據衛生署目前開放之功能，自動整理出網站導覽。</p> <p>四、針對資訊明顯過期事項檢討改進。</p> <p>五、依據衛生署目前開放之功能，提供搜尋。</p>	99年10月
	資訊內容有效性	<p>資訊服務正確程度：</p> <p>(1) 資訊內容正確度係指無明錯誤及過期資訊，強調機關應積極維護網站(頁)資訊，以確保公佈資訊的正確性。</p> <p>(2) 資訊連結正確度係指資訊標題應與內容一致，所有資料的網站(頁)超連結皆有效且正確，引用他人資料要標明來源出處或版權，並提供連結。</p> <p>(3) 機關應訂定網站(頁)資料定期更新規定(含標準作業程序)，並據以執行。</p>		

項 目	指 標	內 容	具 體 作 法	完 成 期 限
	資訊檢索完整性與便捷性	<p>資訊檢索服務妥適性及友善程度：</p> <p>(1) 機關資訊內容包括公報、公告、法令、電子表單、施政計畫、機關活動、新聞等。</p> <p>(2) 多樣化的資訊檢索方式。</p> <p>(3) 檢索及互動功能簡單易用。</p> <p>(4) 機關網站首頁版面配置應符合民眾需求，方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。</p>	<p>一、機關資訊標示配合提供主題、施政與服務3種分類檢索。</p> <p>二、依據衛生署目前開放之功能，自動整理出網站導覽、搜尋。</p>	99年6月
線上服務及電子參與	線上服務量能擴展性	<p>1.線上服務量能：</p> <p>(1) 線上服務包括提供民眾申請書表下載、服務、網路繳費、取件及預約等服務。</p> <p>(2) 機關提供線上服務時，應發展民眾需求的重點項目。</p> <p>2.線上服務行銷推廣情形：</p> <p>(1) 機關可定期蒐集瞭解民眾需求，選擇使用率高且適合線上服務項目加強辦理推廣行銷活動，讓使用者知道、接受並樂於使用及口碑行銷增進服務效益。</p> <p>(2) 可展現推廣活動辦理成果，如辦理次數、參與人次、滿意度等，或提出因推廣活動而有意願來使用線上服務項目形。</p> <p>3.電子表單簡化情形：</p> <p>(1) 機關應檢討現行電子表單之必要性與合宜性，評估是否予以簡併或止。</p> <p>(2) 應依統一電子表單格式</p>	<p>一、項目： 長照、志工服務、預注、講座報名、預約健檢。</p> <p>二、表單下載： 相關衛教及預注時間表(當季)</p>	99年5月

項 目	指 標	內 容	具 體 作 法	完 成 期 限
		<p>，包括版型、編號、加註服務分類等，讓民眾更方便尋找及使用電子表單。</p>		
	<p>電子參與多樣性</p>	<p>1.電子參與途徑包括提供民眾意見反映及討論區(如留言板、民意論壇、專業論壇...)等基本服務；另可視機關業務需要提供網路投票、民意調查等其他服務</p> <p>2.除提供民眾參與途徑及工具外，電子參與亦強調民眾的互動與回應。</p>		

三、創新加值服務

項 目	指 標	內 容	具 體 作 法	完成期限
提供創新 (意) 服務情形	<p>1.有價值的創意服務</p> <p>2.服務措施延續性及標竿學習</p> <p>3.服務措施執行方法效能性</p>	<p>服務創意最終的目的在於便利民眾，包括創意措施替民眾節省了哪些程序、多少時間、金錢或是其他成本；民眾因此獲得哪些生活便利性，如不用特別請假洽公、不用出門就可以申辦服務等：。</p> <p>(1) 有價值的創意服務： *服務時間彈性調整:如採取假日門市、中午不打烊、夜間服務等作法。 *服務地點延伸:如突破現場、臨櫃辦理之限制，採取異地申辦/取件，電話、傳真辦理/取件等作法。 *服務項目改造:如服務項目總體檢，檢討非必要之服務並予以終結;或新增(創)服務項目，如策略聯盟、開發客製化服務等。</p> <p>(2) 服務方法創新:如利用資訊科技推動網路繳付款服務；提供主動服務等。</p> <p>(3) 創意服務措施是否成為機關標準服務且有標準作業流程、是否持續檢討改善。</p> <p>(4) 受益或使用該項服務民眾人數的多寡、受益程度是否與所需成本相當(如不符成本效益，但考量社會公平正義價值，政府有責任提供該項服務，也可做為服務策略選擇之例外原則。</p>	<p>一、中午不打烊，服務零時差</p> <p>二、整合式篩檢地點延伸至各村部落。</p> <p>三、策略聯盟：與醫院醫療資源整合，連結社區發展協會、關懷照護甜馨會、茶友社等參與社區預防保健及醫療服務。</p> <p>四、代客預約醫院掛號服務、提供婦女朋友到府抹片篩檢服務以解婦女同胞為了拼經濟或害羞無法前往婦產科之苦</p> <p>五、代客運送檢體至縣內醫院，以減輕民眾因交通、經濟、及行動不便之苦。</p> <p>六、代客影印及傳真服務，因評估社區民眾多數無影印機及傳真機，規劃設計代客影印及傳真服務要點。</p>	99年5月

