

臺東縣延平鄉衛生所

102 度提升政府服務品質執行計畫

壹、計畫依據：

- 一、行政院研究發展考核委員會 101 年 8 月 17 日函頒之「第五屆政府服務品質獎評獎實施計畫」
- 二、臺東縣政府 102 年 3 月 26 日府計展字第 1020053672 號函頒之「102 年服務品質評鑑計畫」

貳、計畫目標：

- 一、執行縣政府服務品質升級政策，以「感動式服務」的服務理念，以運用最少的成本，尋求最高之服務價值。
- 二、推動更優質的服務，塑造專業、高效率、便民的公共服務形象。
- 三、結合社區、公部門資源統合運用，開發創新與精進服務措施，以提升卓越服務品質。

參、實施對象：本所員工及志工

肆、實施要項：

- 一、依府函頒「服務品質評鑑計畫」中評鑑內容之優質便民服務、資訊流通服務、創新加值服務三大評核構面，研訂本執行計畫，五大實施要項：
 - (一) 單一窗口服務流程便捷，確保流程透明。
 - (二) 落實推動專業服務品質，深化服務績效。
 - (三) 廣泛訪查民意趨向，建立良好顧客關係。
 - (四) 提供豐富服務資訊，促進網路線上服務量。
 - (五) 創新思為服務方式，整合跨機關服務資源。
- 二、以上結合年度施政計畫，規畫本計畫之「推動作法」、「完成期限」、「承辦單位」、「預期效益」等，實務性、方法性等具體詳列。(如附件)

伍、計畫實施期程：

自民國 102 年 1 月起至民國 102 年 12 月止，計 1 年。

陸、管制考核：

- 一、本「執行計畫」主動公開於本所網站。
- 二、執行方式考核：
 - (一) 平時自評(每月)：依據本執行計畫，由本所研考團隊每月列管追蹤執行成效，檢討改進缺失。
 - (二) 每季、年中、年終(3、6、9 月)：由本所研考團隊辦理執行成效檢討修正，並配合縣府考核時程，於第 3 季匯總執行成果函報縣府核備。
 - (三) 特定考核：縣政府將不定期進行實地考核。

柒、績效檢討：

工作績效如獲縣政府評選為績優單位或獲選推薦參加行政院研考會「政府服務品質獎」，將列入年度考績考評之依據，並以專案獎勵方式簽核議獎。

捌、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要另行補充修正之。

