

113年度頭屋鄉衛生所 提升服務品質實施計畫書



機關名稱：頭屋鄉衛生所	
機關首長：蔡淑芬	職稱：護理師兼主任
承辦人員：林中蘋	職稱：課員
專線：037-253534	傳真：037-250885
地址：苗栗縣頭屋鄉頭屋村中山街54號	
FB： https://www.facebook.com/頭屋鄉衛生所	

中華民國113年1月

壹、依據

- 一、行政院研究發展考核委員會96年12月27日會研字第0962160343號函修正之「政府服務品質獎評獎實施計畫」及「政府服務品質獎評獎作業手冊」辦理。
- 二、苗栗縣政府99年12月24日府計民字第0990241293號函辦理。

貳、計畫目標：

變革的年代必有變革的政府，21世紀各國政府莫不推動改革，企圖重塑組織，進行流程再造，以便民、惠民為政府重建的核心概念。本所近年戮力於服務品質提升工作，對內人員服務品質教育訓練、內部改善討論、客語認證、專業技能加強及提升等；對外積極持續深化與在地公私部門跨域合作關係的發展，增加服務的量能，致力打造優質的服務。

參、實施對象：頭屋鄉衛生所全體同仁及全體志工。

肆、實施期程：自113年1月起至113年12月止，計1年。

伍、實施要項：(詳如附表1)

- 一、提升服務品質，深化服務績效。(貼心)
- 二、便捷服務程序，確保流程透明。(關心)
- 三、探查民意趨勢，建立顧客關係。(誠意)
- 四、豐富服務資訊，促進網路溝通。(細心)
- 五、創新服務方式，整合服務資源。(創意)



113年為民服務核心價值

陸、實施步驟

- 一、召開計畫說明會：檢討計畫各類服務項目之適切並規劃調整業務重點方向。
- 二、在職訓練：派員參加各項研習會、教育訓練課程等，以提升為民服務品質。
- 三、不定期於所務會議中檢討計畫內容實施進度。
- 四、相關管制考核表件、措施：
 - (一)季報表-每季(3、6、9月)辦理衛生所為民服務平時考核檢查項目及檢查內容(附表2)。
 - (二)衛生局實地考核每年不定期實地考核，並針對缺失隨時輔導改進。
 - (三)縣府實地考核每年不定期實地考核，並針對缺失隨時輔導改進。

柒、預期效益

- 一、提供持續性且全方位的健康專業服務。
- 二、建構以民為尊，秉持熱忱、親切、愛心的態度及精神為民服務。
- 三、有效處理人民陳情案件及樹立正確服務觀念。
- 四、改善服務禮貌及提高行政效率。
- 五、簡化申辦之行政作業流程，縮短民眾等待時間。
- 六、提供走動式及以顧客為導向之服務，樹立機關良好形象。
- 七、統整各項資源，由為民服務品質邁向品質創造，塑造本所優質的服務環境與聲譽。

附表1

服務構面	實施要項	評核項目	推動作法
便民標準服務	提升服務品質 深化服務績效	機關形象	<p>(一)服務場所便利性、友善性</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 因應各式疫苗接種，將門診空間分區、分流，便於民眾接種，由醫師主動問診及護理師執行打針，民眾無須移動。 2. 規劃機關內外停車位(含殘障車位及電動車位)方便民眾洽公。 3. 服務項目、動線方向標示清楚。 4. 製作雙語健康櫥窗，創造服務場所雙語環境。 5. 規劃順暢服務動線，合宜改造服務場所，提供民眾洽公便利性及實用性。 6. 門診時間安排志工幫忙量血壓及清楚解說看診流程。 7. 提供民眾洽公茶水、老

			<p>花眼鏡、書寫桌椅文具</p> <p>8. 盥洗室提供洗手乳、衛生紙、衛生棉貼心服務，哺乳室提供尿布供家長使用。</p> <p>9. 提供愛心雨傘、雨衣供民眾使用。</p> <p>10. 辦公室內外綠美化，放置綠美化盆栽，改善本所服務環境形象。</p> <p>11. 值日人員於服務台給予民眾熱忱服務。</p> <p>12. 落實5S-清掃及清潔核心价值。</p> <p>(二)服務行為專業性</p> <p>1. 同仁於上班時間必須配戴識別證。</p> <p>2. 本所提供走動式服務，隨時提供民眾親切及專業的疑難解答。</p> <p>3. 提升本所各項服務、禮貌，加強同仁禮儀知識訓練。</p> <p>4. 加強同仁電話禮儀。</p> <p>5. 衛生所人員需主動積極</p>
--	--	--	--

<p>便民標準服務</p>	<p>便捷服務程序確保流程透明</p>	<p>服務流程</p>	<p>服務、導引民眾。</p> <p>6. 加強同仁客語能力；積極培訓客語志工。</p> <p>(三)服務行銷有效性</p> <p>1. 利用村民大會及配合各村關懷據點、發展協會，辦理活動宣導衛生健康常識及各項保健知識。</p> <p>2. 鼓勵同仁參加提升服務品質訓練。</p> <p>3. 鼓勵同仁參加公務人員專書閱讀，提升服務素質及服務行銷能量。</p> <p>(一)服務流程便捷性</p> <p>1. 服務項目、引導標示明確，動線符合民眾方便性。</p> <p>2. 安排志工協助不識字家長填寫評估表。</p> <p>3. 各項預注流程清楚標示，減少民怨。</p> <p>4. 門診時間安排志工協助</p>
---------------	---------------------	-------------	---

			<p>解說掛號流程，協助民眾自動血壓計量測等。</p> <p>5. 標示清楚服務時間。</p> <p>(二)申辦案件時間縮短程度，要求同仁同理心，採取隨到隨辦的便捷服務。</p> <p>(三)單一窗口服務全功能程度</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 提供單一窗口服務，設置全功能櫃台。 2. 加強同仁迅速及確實處理民眾申請案件，讓等待時間控制於10分鐘內，使民眾獲得優質服務。 3. 處理案件應積極主動及溫和貼心，不厭其煩的回應各項問題。 <p>(四)服務台之設置及運作</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 每日安排值日人員，於服務台值勤充份發揮服務的功能。 2. 服務台人員需嫻熟各項
--	--	--	---

<p>便民標準服務</p>	<p>便捷服務程序確保流程透明</p>	<p>顧客關係</p>	<p>申請書表及諮詢工作俾利民眾詢問。</p> <p>3. 提升服務台人員服務品質。</p> <p>(一)設置民眾服務滿意度調查及抱怨處理機制</p> <p>1. 面對民眾抱怨即時有效處理，以降低民怨。</p> <p>2. 提供民眾建言及陳情管道，如提供電話、現場及書面之陳情。</p> <p>3. 建立本所民眾陳情(諮詢、申訴)案件處理標準作業流程。</p> <p>(二)反應民意，改進缺失</p> <p>1. 每月召開所務會議及為民服務會議，確實改進缺失，積極建立以顧客為導向的服務場所。</p> <p>2. 遇有人民陳情事件，即刻處理。</p> <p>3. 重視民意並將民眾意見轉換成為服務政策或具體做法。</p>
---------------	---------------------	-------------	--

<p>資訊流通服務</p>	<p>豐富服務資訊促進網路溝通</p>	<p>資訊提供及簡索服務</p>	<p>(一)資訊公開適切性</p> <p>主動規劃、公開機關基本資料及執行計劃、服務措施、地址、電話、傳真、電子郵件信箱、帳號，供民眾取閱。</p> <p>(二)資訊內容有效性及便捷性</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 運用網路及社群媒體網路發佈衛生健康相關資訊、為民服務、醫療資源、社區資源、最新活動內容等訊息，並即時更新。 2. 提供民眾健康服務資訊及各項法令新知。 3. 各項宣導資料依序置放於衛教網頁，內容合宜及重點顯示。 4. 設立衛生所臉書 (Facebook)
<p>創新加值服務</p>	<p>創新服務方式整合服務資源</p>	<p>有價值的創意服務</p>	<p>(一)檢討現有措施及解決服務問題</p> <p>每月定期召開檢討會議，平時則視需要召開</p>

			<p>臨時會議，共同商議改進措施。</p> <p>(二)加強運用整合社會資源</p> <p>善用民間資源，提升為民服務機會，結合醫院每月辦理癌症篩檢檢查。</p> <p>(三)檢視服務措施創意</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 規劃以較少的成本得到更好的服務品質，整合地方及志工人力資源，協助諮詢、訪視、量血壓等工作。 2. 持續構思，腦力激盪，適合民眾、長者的創新服務。
--	--	--	---

附表2

苗栗縣政府各單位暨所屬機關為民服務考核評分表		
受考核單位：		
考核日期：		
考核委員：		
評分項目	分數	優點/建議改善事項
一、服務場所內外環境維護(20分)		
(一)室內環境整潔、綠美化情形。(6分)		
(二)垃圾及資源回收執行情形。(2分)		
(三)飲水設備清潔衛生情形；廁所設有置物架、掛 鈎、提供衛生用品及清潔情形。(3分)		
(四)服務場所通道動線、樓梯間、逃生門無堆放雜物保持通暢。(2分)		
(五)個人辦公桌整潔情形。(3分)		
(六)公佈或佈告欄張貼情形。(2分)		
(七)室內照明設備明亮情形。(2分)		
二、便民措施與設施(25分)		
(一)服務場所動線暢通、標示牌明確。(5分)		
(二)服務人員座位有標示職務代理人。(3分)		
(三)跑馬燈、電子看板及機關網頁資訊定期更新情形。(5分)		
(四)提供民眾書寫區、等候區、申請表格、範例等便民物品及文宣資料無過期情形。(4分)		
(五)提供哺集乳室、無障礙設施(斜坡道、電梯、專用停車場、愛心鈴等)情形。(4分)		
(六)現場民眾較多時，機動調派人員或建立處理應變機制情形。(4分)		
三、工作人員服務態度及效率(25分)		

(一)工作人員或志工配戴識別證情形。(6分)		
(二)工作人員服務態度。(7分)		
(三)工作人員無飲食、化妝、閱讀書報、觀看手機、聚集聊天或其他影響民眾洽公及機關形象之行為。(6分)		
(四)工作人員迅速完成服務事項並縮短民眾洽辦時間。(6分)		
四、平時工作績效(10分)		
電話禮貌測試成績(10分)		
五、創新作法、服務榮譽事蹟(20分)		
創新作法、服務榮譽事蹟(20分)		
總分		