

苗栗縣竹南鎮衛生所 110 年提升政府服務執行計畫

壹、依據：

- 一、行政院 106 年 1 月 9 日院授發社字第 1061300008 號函頒「政府服務躍升方案」辦理。
- 二、國家發展委員會 106 年 1 月 25 日國家發展委員會發社字第 1061300083 號函第 1 屆「政府服務獎」評獎實施計畫辦理。

貳、計畫目標：

- 一、公平共享:便捷服務遞送，確保效能與公平並重，發展適性的正確服務。
- 二、參與合作:擴大社會參與，重視服務對象意見回饋，提供有感的優質服務。
- 三、開放透明:開放政府治理，建立透明互信的合作環境，帶動創新的加值服務。

參、實施期程：110 年 2 月 1 日起至 110 年 12 月 31 日。

肆、實施對象：本所全體同仁。

伍、計畫內容：

一、個別評核構面：

實施要項	評核項目	推 動 作 法
一、基礎服務	服務一致及正確 服務友善	(一)申辦業務標準作業流程訂定：建立各項申辦案件須知、時限、流程，彙整本所各項申請案件所需資格、文件，務期讓民眾一次完成洽公目的。 (二)服務及時性：於門口標示上下班、門診、預防注射時間，可立即處理者均現場完成，無法現場完成者均告知民眾處理時限，並於完成後通知民眾。 (三)服務人員專業度：辦理各項訓練，內化服務禮儀，對民眾詢問案件給予耐心、熱忱、專業、肯定的答覆，如時間不允許或未給予肯定答案時，應留下民眾連絡方式，於事後主動回應民眾需求。 (一)服務設施合宜程度： 1. 維護環境整潔，於1樓花台及2樓陽台、廁所種植綠化植物，

<p>二、服務遞送</p>	<p>服務便捷</p> <p>服務可近性</p>	<p>增進辦公環境綠美化工作。</p> <p>2. 每月檢視服務場所空間，清理過期文宣，檢視服務場所空間並整理各項活動文宣。</p> <p>3. 服務標示及方向引導（含雙語標示）清楚及正確。定期請合格消防公司辦理消防安全設備維護，確保功能正常。</p> <p>4. 提供哺乳室、無障礙設施（含提供輪椅）、停車位、洽談室、書寫桌椅文具、書報、健康宣導資料、飲水機、電話、老花眼鏡等，盥洗室設置置物架、掛鉤、衛生紙便於民眾使用。</p> <p>5. 門診使用叫號機方式辦理，於各櫃台編號導引民眾依序辦理，另設置門診候診區、預防注射等待區（兒童遊戲區）等空間，並注意候診區光線、通風，及提供書報雜誌、健康書櫃，讓民眾於等候時能閱讀。</p> <p>6. 辦理各項特殊活動，先行規劃動線並視現場情形規劃流暢動線，並依實施成效檢討改進。</p> <p>7. 提供代客叫車服務，便於行動不便民眾利用。</p> <p>(二)網站使用便利性：本所網站設有網站導覽、常用查詢等功能，並維護網站通過無障礙標章A+認證。</p> <p>(三)服務行為的友善性：</p> <p>1. 灌輸工作人員以客為尊的觀念，派員參加禮儀訓練，培養同仁認知公僕的意涵。</p> <p>2. 接聽電話使用統一用語，答覆民眾問題要明確，讓洽公民眾更感親切。依縣府抽測成績列入員工服務態度考核依據。</p> <p>3. 定期查核案件承辦進度，及辦理稽催作業，重大案件並予以列管。</p> <p>4. 不定期查察服勤狀況，加強工作人員服務態度，每季辦理為民服務自行考核，並追蹤考核缺失改進情形。</p> <p>(四)服務資訊透明度：</p> <p>1. 資訊公開：於機關網站公開機關基本資料、執行計畫、服務措施、組織、職掌等相關資料，另於最新消息隨時公布最新活動訊息供民眾瞭解及運用。</p> <p>2. 資料開放：本所網頁設有政府公開資訊頁面，網站內各項文件均採開放軟體可使用之格式，讓民眾更便利。</p> <p>3. 案件查詢管道：本所提供現場及電話供民眾查詢申辦案件。</p> <p>(一)建置單一窗口整合服務：設置服務台提供民眾各項服務諮詢，依申辦案件由服務台人員轉介負責人員服務。</p> <p>(二)減除申辦案件需檢附之書表謄本：本所申辦案件除申請表單及確認申辦人資格及業務需要外，減除檢附證明文件，以簡化文書作業。</p> <p>(三)研究適宜線上申辦業務，積極推展線上預約或申請作業。</p> <p>(一)客製化服務：依本鎮人口特性，研擬不同族群之服務措施，提供在地化的服務。</p>
---------------	--------------------------	---

三、服務量能	服務成長及優化	(二)專人全程服務:本所為提供整合服務與社區加強合作，將量血壓、營養指導、健康促進等各項服務宅配社區。 (三)主動服務:本所針對弱勢族群或交通不便地區民眾，提供到點或到府服務，如居家醫療、到宅接種流感疫苗、社區癌症篩檢等。
	簡化內部作業	(一)突破成長:為使本所業務推展能有所突破，考量服務對象屬性，積極研究異業合作模式，尋求公私資源，期能持能成長。 (二)優質服務:為使本所服務能更貼近民眾，成立臉書、LINE等官網，另製作懶人包等宣導影片，以更活潑的方式讓民眾了解本所的服務。
	服務精進機制	利用每日午餐聚會蒐集機關成員意見，將各項精進作法、改造內部流程等精實作業於所務會議中溝通，務期消除內部隔閡。
四、服務評價	服務滿意情形	利用所務會議討論機關核心業務，對推展遇到阻礙或進度落後者，共同研擬精進機制，對具創新提案者，給予適度獎勵。
	意見回應處理情形	(一)滿意度調查:視需要不定期對民眾及內部員工進行滿意度調查，並針對調查結果進行分析，提出檢討改善建議。 (二)蒐集民眾於首長信箱、本所臉書、LINE等留言，瞭解民眾對本所服務的評價。
		本所網站設有首長信箱、一樓門口設有意見箱，對民眾意見由護理長收件，請業務主辦人說明處理意見，簽陳首長核示後儘速回覆民眾。

二、開放創新:為鼓勵本所同仁發揮創意，檢討、研提與機關業務及管理
制度相關之各項興革意見及參與制度，提升行政效率，增進為民服
務，訂定本所創新提案實施計畫，如附件一，讓同仁用開放的觀念，
積極研擬創新作法。

三、為有效促使本所隨時保持環境清潔，營造優質工作環境，以提高人員
工作士氣及工作品質，訂定本所推動 5S 計畫，如附件二。

陸、管制考核：

一、本所同仁辦理提升政府服務工作應隨時檢討改進，並適時提出具體可
行方案。

二、相關管制考核表件、措施：

1. 每季自行辦理「本所為民服務工作平時考核表」，如附件三。
 2. 本所電話服務禮貌統一用語規定，如附四。(由苗栗縣政府、苗栗縣政府衛生局不定期抽測)
 3. 本所受理民眾陳述案件紀錄表，如附件五。
- 三、本所同仁依據本執行計畫確實執行，並將執行情形於每月所務會議中提報，其內容應包含具體作法之執行效益及完成進度俾便彙整查考。

柒、績效評核：

- 一、本案執行成效由苗栗縣政府、苗栗縣政府衛生局依「苗栗縣政府建立新形象實施要點」辦理不定期及平時考核。
- 二、本所同仁辦理提升政府服務工作之考核，由主任、護理長擔任。其考核成績並作為年度內服務績效之評核依據，並列入本所醫療獎勵金之行政效率、服務態度項目考評。

捌、附則

本執行計畫如有未盡事宜，得視實際需要適時修正或補充之。

苗栗縣竹南鎮衛生所創新提案實施計畫

105年06月所務會議通過訂頒

- 一、計畫目標：為使本所員工能參與機關決策及管理制度，鼓勵本所同仁發揮創意，檢討、研提與機關業務及管理制度相關之各項興革意見及參與制度，進而落實執行創新便民服務、改造行政流程及促進開源節流，以提升行政效率，增進為民服務品質。
- 二、實施對象：本所同仁。
- 三、提案範圍：
 - (一)關於本所業務推動方法、執行技術之研究，足以提升競爭力之事項。
 - (二)關於工作流程、行政管理之簡化及創新，足以提高工作效能之事項。
 - (三)關於工作環境及軟硬體設備之改進或創新，足以提高工作品質或效能之事項。
 - (四)節約能源公帑、降低行政成本之改進或創新事項。
 - (五)其他對推行機關行政革新、為民服務，確有裨益之事項。
- 四、提案審查及獎項：
 - (一)初審：由為民服務主辦人將提案表(如附件)送主任及護理長先予初審，初審通過者提所務會議複審。
 - (二)複審：由提案人述明提案原由、說明現行及創新作法差異及預期效益、實際運作辦法，經全所同仁討論後表決是否通過及發給獎項。
 - (三)獎項：評獎獎項區分為「創意獎」及「創新獎」，尚未採行但具預期效益之提案發給「創意獎」；決議採行之提案發給「創新獎」。
- 五、獎勵方式：創意獎提案增給當月醫療獎勵金10點；創新獎增給當月醫療獎勵金20點；以上增給獎勵金點數，不受本所獎勵金績效評核規定限制。
- 六、本計畫經本所主任核定後實施，修正時亦同。

苗栗縣竹南鎮衛生所創新提案表

提案人	
案由	
說明 (現行及創新 作法差異)	
辦法 (實施方式及 預期效益)	
相關附件說明	
初審意見	

苗栗縣竹南鎮衛生所推動 5S 實施計畫

- 一、計畫目標:提高辦公效率及品質，避免資源及人力之浪費，創造規律、清潔、便利、安全、舒適、明朗、愉快的工作環境，激發員工工作熱忱及活力，提升顧客滿意度。
- 二、實施對象：本所同仁。
- 三、5S 計畫之內涵：
 - (一)整理 Seiri(歸類 sort):在工作現場，區分需要與不需要的東西，保留需要的東西，撤除不需要的東西，並儘可能將需要項目分類減至最少，放置於方便取得的地方。
 - (二)整頓 Seiton(安置 set) :將需要的東西加以定位置放，並且保持在需要時立即取出的狀態，定位之後，須明確標示，以輕易辨識出此處所放物品，用完之後，物歸原位。
 - (三)清掃 Seiso(擦亮 shine) :保持工作場所無垃圾、無污穢之狀態，應規劃個人負責之清掃維護區域，並擴展至公共區域。
 - (四)清潔 Seiketsu(標準化 standardize) :維持清掃過後的場所及環境之整潔美觀，亦即維持前 3S 之效果，使工作場所時時刻刻保持美觀狀態。
 - (五)教養 Shitsuke(維持 sustain) :透過上述 4S 之活動，讓每一位同仁養成良好習慣，並且遵守規定、規則。
- 四、實施範圍:本所一樓。(視推展情形，逐步推廣至全所)
- 五、實施方式：
 - (一)組成 5S 推動督導小組，小組召集人為本所主任，副召集人為兼辦總務，由召集人及副召集人就一樓劃分數個責任區，並分配同仁負責之區域。
 - (二)每周進行自評，並將檢查結果記錄於「自評檢查表」。
 - (三)每月由召集人及副召集人依「自評檢查表」辦理評核並於所務會議中報告檢討成效。
- 六、本計畫經本所主任核定後實施，修正時亦同。

苗栗縣竹南鎮衛生所 5S 自評檢查表

受評區域：

年 月 日

項目 %	項次	評核內容	評核結果	得分
整理 18	1	文件、物品置放場所是否整理？方便取用？		
	2	檔案、卷宗、桌曆等是否統一，定位存放？		
	3	花卉、盆景是否規劃整理？		
	小計			
整頓 24	4	事務用品、表單、文件是否定位存放？		
	5	電腦、電話配線是否固定妥當定位？		
	6	桌面、書架、櫥櫃、資料室之物品是否存放整齊？		
	7	有無任意放置私人物品？		
	小計			
清掃 12	8	公用設備是否指定專人管理？		
	9	櫥櫃、牆角、桌椅是否清掃？		
	小計			
清潔 24	10	地面、走道、牆壁、門窗、玻璃等是否維持清潔？		
	11	公用辦公設備有無塵埃、污穢？		
	12	個人辦公設備有無塵埃、污穢？		
	13	花卉、盆景是否擦拭、定期澆水及維持清潔？		
	小計			
教養 22	14	服裝、儀容是否整齊、清潔？		
	15	離開座位桌椅是否歸位？		
	16	對 5S 活動內容是否瞭解並配合推動？		
	17	離開工作場所後桌面是否維持整齊清潔？		
小計		總	分	

檢查人：

苗栗縣政府衛生局所屬衛生所為民服務工作平時考核評分紀錄表

考評日期：____年____月____日

考核委員：_____

受考核單位：_____衛生所

項目內容	評分	分數	優點	缺點
一、服務設施及服務標示(26分)	1. 停車位置規劃、停放情形(2分) <input type="checkbox"/> 有(2分) <input type="checkbox"/> 尚可(1分) <input type="checkbox"/> 無(0分)			
	2. 提供無障礙設施(含斜坡道、電梯、愛心鈴等)(2分) <input type="checkbox"/> 有(2分) <input type="checkbox"/> 無(0分)			
	3. 場所動線標示(2分) <input type="checkbox"/> 清楚(2分) <input type="checkbox"/> 尚可(1分) <input type="checkbox"/> 不清楚(0分)			
	4. 場所動線便利性(2分) <input type="checkbox"/> 便利(2分) <input type="checkbox"/> 尚可(1分) <input type="checkbox"/> 不便利(0分)			
	5. 櫃台導引標示情形(2分) <input type="checkbox"/> 清楚(2分) <input type="checkbox"/> 尚可(1分) <input type="checkbox"/> 無(0分)			
	6. 提供書寫區、等候區(2分) <input type="checkbox"/> 有(2分) <input type="checkbox"/> 無(0分)			
	7. 備妥申請表格、範例(2分) <input type="checkbox"/> 有(2分) <input type="checkbox"/> 無(0分)			
	8. 哺集乳室情形(3分) <input type="checkbox"/> 整齊(3分) <input type="checkbox"/> 尚可(2分) <input type="checkbox"/> 待加強(1分) <input type="checkbox"/> 不整齊(0分)			
	9. 提供飲水機及文具用品(3分) <input type="checkbox"/> 完整(3分) <input type="checkbox"/> 尚可(2分) <input type="checkbox"/> 待加強(1分) <input type="checkbox"/> 無(0分)			

項目內容	評分	分數	優點	缺點
服務場所環境維護(34分)	分)			
	10. 提供書報雜誌、宣導資料設置情形(2分) <input type="checkbox"/> 整齊(2分) <input type="checkbox"/> 尚可(1分) <input type="checkbox"/> 不整齊(0分)			
	11. 免費無線上網(4分) <input type="checkbox"/> 有(4分) <input type="checkbox"/> 無(0分)			
	1. 玻璃門窗明亮几淨(3分) <input type="checkbox"/> 乾淨(3分) <input type="checkbox"/> 尚可(2分) <input type="checkbox"/> 待加強(1分) <input type="checkbox"/> 不乾淨(0分)			
	2. 桌椅及地板潔淨無塵(3分) <input type="checkbox"/> 潔淨(3分) <input type="checkbox"/> 尚可(2分) <input type="checkbox"/> 待加強(1分) <input type="checkbox"/> 有灰塵(0分)			
	3. 公佈欄定期更新(3分) <input type="checkbox"/> 有(3分) <input type="checkbox"/> 部分(2分) <input type="checkbox"/> 待加強(1分) <input type="checkbox"/> 無(0分)			
	4. 空調及電扇出風口沒有塵埃(3分) <input type="checkbox"/> 乾淨(3分)尚可(2分) <input type="checkbox"/> 待加強(1分) <input type="checkbox"/> 有塵埃(0分)			
	5. 辦公桌無堆放公文與其他雜物(3分) <input type="checkbox"/> 整齊(3分) <input type="checkbox"/> 尚可(2分) <input type="checkbox"/> 待加強(1分) <input type="checkbox"/> 不整齊(0分)			
	6. 電腦及周邊設備保持乾淨(3分) <input type="checkbox"/> 乾淨(3分) <input type="checkbox"/> 尚可(2分) <input type="checkbox"/> 待加強(1分) <input type="checkbox"/> 有灰塵(0分)			
	7. 辦公室內、外綠美化情形(3分) <input type="checkbox"/> 佳(3分) <input type="checkbox"/> 尚可(2分) <input type="checkbox"/> 待加強(1分) <input type="checkbox"/> 不佳			

項目內容	評分	分數	優點	缺點
	(0分)			
	8. 文件檔案櫃及其他櫃子保持整齊清潔(3分) <input type="checkbox"/> 整齊清潔(3分) <input type="checkbox"/> 尚可(2分) <input type="checkbox"/> 待加強(1分) <input type="checkbox"/> 不整潔(0分)			
	9. 茶水間(廚房)整潔情形(2分) <input type="checkbox"/> 整潔(2分) <input type="checkbox"/> 尚可(1分) <input type="checkbox"/> 不整潔(0分)			
	10. 垃圾分類及資源回收執行情形(3分) <input type="checkbox"/> 良好(3分) <input type="checkbox"/> 尚可(2分) <input type="checkbox"/> 待加強(1分) <input type="checkbox"/> 欠佳			
	11. 廁所環境整潔情形(3分) <input type="checkbox"/> 整潔(3分) <input type="checkbox"/> 尚可(2分) <input type="checkbox"/> 待加強(1分) <input type="checkbox"/> 不整潔			
	12. 儲藏室物品放定位且標示清楚(2分) <input type="checkbox"/> 標示清楚(2分) <input type="checkbox"/> 尚可(1分) <input type="checkbox"/> 未標示清楚(0分)			
三、服務台設置及運作(23分)	1. 服務台標示執勤人員姓名牌(4分) <input type="checkbox"/> 有更新(4分) <input type="checkbox"/> 無更新(0分)			
	2. 提供老花眼鏡(3分) <input type="checkbox"/> 有(3分) <input type="checkbox"/> 無(0分)			
	3. 提供客語或其他語言翻譯(4分) <input type="checkbox"/> 有(4分) <input type="checkbox"/> 無(0分)			
	4. 諮詢回復能力(2分) <input type="checkbox"/> 佳(2分) <input type="checkbox"/> 尚可(1分) <input type="checkbox"/> 欠佳(0分)			
	5. 服務台人員服務熱忱度(2分) <input type="checkbox"/> 熱忱(2分) <input type="checkbox"/> 尚可(2分) <input type="checkbox"/>			

項目內容	評分	分數	優點	缺點
	待加強(1分) <input type="checkbox"/> 冷漠(0分)			
	6. 志工執勤穿制服(3分) <input type="checkbox"/> 有(3分) <input type="checkbox"/> 無(0分)			
	7. 志工依規簽到(3分) <input type="checkbox"/> 有(3分) <input type="checkbox"/> 無(0分)			
	8. 志工依排班表值勤(2分) <input type="checkbox"/> 有(2分) <input type="checkbox"/> 無(0分)			
四、工作人員服務態度及紀律 (12分)	1. 工作人員是否主動招呼民眾(3分) <input type="checkbox"/> 主動(3分) <input type="checkbox"/> 尚可(2分) <input type="checkbox"/> 欠佳(1分) <input type="checkbox"/> 否(0分)			
	2. 工作人員是否主動協助引導民眾申辦業務情形(3分) <input type="checkbox"/> 主動(3分) <input type="checkbox"/> 尚可(2分) <input type="checkbox"/> 待加強(1分) <input type="checkbox"/> 否(0分)			
	3. 人員配戴識別證情形(3分) <input type="checkbox"/> 有(3分) <input type="checkbox"/> 無(0分)			
	4. 每月定期進行內部5S活動之檢核紀錄(3分) <input type="checkbox"/> 有(3分) <input type="checkbox"/> 不完整(2-1分) <input type="checkbox"/> 無(0分)			
五、創新服務(5分)	為民服務工作創新作為(5分) <input type="checkbox"/> 成效符合5分 <input type="checkbox"/> 佳(4分) <input type="checkbox"/> 尚可(3-2分) <input type="checkbox"/> 待加強(1分) <input type="checkbox"/> 無(0分)			
合計				

苗栗縣竹南鎮衛生所電話服務禮貌統一用語規定

一、接聽電話：

- (一)電話鈴聲響，應立即接聽。
- (二)接聽電話時，應先報明「竹南鎮衛生所，您好，很高興為您服務」。
- (三)接聽電話時，言詞應清晰扼要，聲音溫雅柔和，懇切有禮，切忌語氣粗魯。即使對方不耐煩或生氣時，仍應保持良好之禮貌態度。
- (四)民眾來電洽辦或查詢事項，應正確清晰予以回答，對方如一時無法瞭解解答覆之內容，應耐心加以解說。
- (五)民眾洽辦或查詢事項如不能立即答覆時，應婉轉說明原因，並請對方留下姓名、電話號碼或住址，預為約定時間〈最長不超過二日〉，另以電話或書面答覆。
- (六)民眾所提問題，如超越權責範圍，或非個人所能解答時，應將電話轉請有關承辦人員或其上級業務主管人員接聽，不可答復「不知道」。如非本單位之業務時，應詳細告知對方應洽詢之承辦單位及電話號碼，請對方另行聯絡。如可代為轉接者，應說聲「請稍候」，並即予轉撥。
- (七)民眾擬找接話之人不在，應婉告某人係差假，或目前暫不在辦公室，並請問需否留話轉告；不可粗率答復：「他不在」，即將電話掛斷。如對方作公務留言，須確記並向對方複誦一遍，再迅速轉告有關承辦人員。
- (八)民眾查詢相關機關、單位電話號碼時，應迅即查告。
- (九)民眾撥錯電話時，不可惡言相向或語氣不耐煩。
- (十)通話完畢時，應答以禮貌性之結語〈如「謝謝！」、「再見！」〉。並待對方掛上電話之後，再輕輕地將電話掛上。

二、撥用電話：

- (一)撥用電話前應事先準備談話所需資料，將洽談重點依序簡要列記。
- (二)電話撥通後，應以謙和的語氣先向對方說明自己的服務機關〈單位〉名稱、職務與姓名，再請要找的對象接聽或詢問。
- (三)對方應話後，要先確認接話人身分，發覺錯號時，應表示歉意。
- (四)如對方本人不在，應主動說明自己之姓名及電話號碼，以便對方回話。
- (五)開始講話，應語音清晰、內容簡要明確、語氣親和、音量適度。
- (六)談話內容涉及原則性意見者，應互相確認。對方如有不同意見時，應予尊重。如不能接受其意見，須耐心聽完，再委婉說明不能接受之理由。
- (七)通話中，要常用「請」、「謝謝」、「對不起」等禮貌語。
- (八)通話完畢，儘量等對方先掛斷電話後，再掛斷。

苗栗縣竹南鎮衛生所受理民眾陳述案件紀錄表

受 理 人		受 理 方 式	<input type="checkbox"/> 親訪 <input type="checkbox"/> 書面 <input type="checkbox"/> 電話	受 理 日 期 時 間	
陳 述 人		聯 絡 電 話		性 別	
地 址			陳述人希望回覆 時間及方式		
陳 述 內 容 摘 要 (請 詳 細 記 錄 並 向 陳 述 人 確 認 陳 述 內 容)					
受 理 人 初 步 處 理 情 形 (請 委 婉 向 陳 述 人 說 明 會 盡 快 處 理 並 回 覆)					
業 務 主 辦 人 建 議 處 理 方 式					
受 理 人 簽 章	業 務 主 辦 人 簽 章	護 理 長 簽 章			
主 任 核 示					