

臺北榮民總醫院蘇澳分院 提升政府服務品質實施計畫

1040421 訂定

1050104 修正

壹、依據：

行政院 104 年 4 月 7 日修正 「政府服務創新精進方案」。

輔導會 104 年 4 月 13 日修正 「提升政府服務品質實施計畫」

貳、目標：

- 一、貫徹政府「傾聽民意」、「聞聲救苦」政策，期使榮民（眷）及民眾感受政府關懷與照顧。
- 二、秉持「榮民在那裡，服務到那裡」及「感動服務」的理念，持續推動更優質作為，並以良善治理、運用最少資源成本，尋求最高之服務價值。
- 三、持續推動民眾滿意服務、政府資訊透明化，型塑高效率服務形象，及確保榮民（眷）及民眾知的權利。
- 四、整合運用所屬機構管理面「水平連結」、資訊面「整合平台」之統合服務功能，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：

蘇澳及員山分院。

肆、實施要項：

- 一、提升服務品質，深化服務績效
 - （一）考量榮民（眷）及民眾洽公之便利性及實用性，合宜改造服務場所，適時充實更新服務設施。
 - （二）建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象，主動協助榮民（眷）及民眾申辦、導引服務，並提供業務諮詢。
 - （三）聯合會屬機構辦理或參與社會團體各項公益事務，推廣政府服務訊息及功能。

(四) 積極推展服務作為，爭取榮民(眷)及民眾之認同。

二、便捷服務程序，確保流程透明

(一) 設置藥局親善窗口，提供民眾用藥須知，提昇服務品質。

(二) 檢討簡化申請書表、作業流程、辦理時限等，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。

(三) 公開各項服務標準作業程序資訊，在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，應建立申辦或申請案件公開查詢機制，提供榮民(眷)及民眾瞭解案件處理流程及最新進度。

三、探查民意趨勢，建立顧客關係

(一) 建立榮民(眷)及民眾抱怨處理機制，提供即時、有效之服務方式，減少處理時間成本，降低顧客抱怨頻率。

(二) 廣開榮民(眷)及民眾建言管道，並重視渠等興革建議及陳情案件，並確依有關規定，審慎、迅速、正確處理回應。

(三) 建立新聞媒體、報章輿論快速回應、緊急應變機制及標準作業程序，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。

(四) 有系統地建立「常見問題集」(FAQ)管理機制，將榮民(眷)及民眾意見，內化為服務政策或措施。

(五) 定期辦理榮民(眷)及民眾意見調查，分析調查結果，改進服務缺失；強化問卷內容及測量方式之設計及評價結果分析；研析滿意度趨勢，並與同性質機關進行比較，供改進服務之參考。

四、豐富服務資訊，促進網路溝通

(一) 主動公開輔導會及會屬機構基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施及預決算情形等重要資訊，內容需正確連結並即時更新。

(二) 本院網站或網頁設計應符合國際評比，並規劃提供多樣性檢索方式，及遵循相關規範標示電子資料，提供分類檢索服務。

(三) 建置多元化電子參與管道，如意見留言板、線上論壇、網路

投票、網路民調等，簡化相關互動及操作方式，以提供榮民（眷）及民眾友善網路溝通環境。

（四）賡續推動網站（線上）申辦業務及服務項目，提供完整申辦資訊及安全認證，提高線上申辦使用率。

（五）鼓勵建置各單位間資訊整合平台，提升資訊資源共享及使用效率。

五、創新服務方式，整合服務資源

（一）主動檢討、發掘服務遞送過程及提供方式有關問題，並運用法令、流程簡化、民間資源引進、資訊科技應用等工具，規劃創新性、整合性的服務措施解決問題。

（二）檢討現有為民服務工作廣度、深度，並主動協調、整合性質重複或相近之服務工作，依榮民（眷）及民眾需求，重新規劃設計有創意之加值服務。

（三）著眼於服務產出之目的與結果，力求有價值之創新服務型態與方式多元化，以較少的成本得到更好的服務品質，體現社會公平、正義或公共價值。

（四）勇於突破單位間隔閡，從服務資源整合、共享角度出發，規劃水平整合服務或業務體系垂直整合服務。

伍、推動作法：

一、本院於次年1月底前，參照本計畫實施要項及實施策略（詳附件一），結合年度施政計畫、任務、特性及執行績效，滾進檢討修正「提升政府服務品質執行計畫」，並主動公開於機構網站。

二、執行計畫內容至少應包括：依據、目標、實施要項、推動作法及辦理期程等。

三、執行計畫之修正，應透過各種管道探查並確認榮民（眷）及民眾之期望與需求，並廣納專家、學界、民間團體等各方意見，由院長帶領全體同仁參與，發揮集思廣益，策訂具體可行方案。

四、另據以檢討策訂具體精進作法，作為滾進修正「提升政府服務品

質執行計畫」參據。

五、為民服務工作應持續性的融入日常作業與生活中，日積月累，方見成效，各項資料應隨時蒐集彙整，活動照片應及時拍照存證。

陸、辦理期程：

一、三月份前修正「提升政府服務品質執行計畫」。

二、於次年1月底前，逐項檢討上年度執行成效，並填妥「提升政府服務品質執行成效一覽表」(詳附件二)，公開於機構網站；

柒、管制考核：

一、本院將「提升政府服務品質執行計畫」公開於網站。

二、審酌各單位執行成效，擇優推薦代表報輔導會參選「政府服務品質獎」。

三、納入平時應自行管理考核，隨時檢討改進服務品質。

臺北榮民總醫院蘇澳分院提升政府服務品質實施策略

實施要項	實 施 策 略	完 成 期 限	備 註
壹、 提升服務品質，深化服務績效	一、持續改善服務櫃台、服務標示、申辦須知、部份大樓耐震補強設施、申辦動線、停車空間、宣導資料及服務設施、環境規劃、綠(美)化工作等。 二、賡續強化人員服務態度及電話禮貌作法相關規定，並確實執行與管考。 三、訂定年度幹部在職訓練計畫，辦理提升作業知能相關研討會或講習，提升人員專業水準。 四、善用傳播媒體及公眾場所宣導。 五、與企業、社福團體結盟，辦理各項公益活動，以增進政府服務功能。 六、落實外住榮民暨遺眷服務照顧工作，發揮服務功能，爭取榮民(眷)對輔導會之認同。 七、依輔導會「安養機構失智榮民服務照顧作法要點」，做好失智(能)榮民之服務照顧。	持續辦理	
貳、 便捷服務程序，確保流程透明	一、訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範；推動「ISO 國際品質認證」制度。 二、非上班時間設置專人輪值服務（服務不打烊），全年無休 24 小時服務。 三、經常下鄉服務，落實「榮民在那裡，服務到那裡」及「傾聽榮(人)民聲音」之服務理念。 四、建立作業標準及工作手冊，提升服務品質。	持續辦理	
參、 探查民意趨勢，建立顧客關係	一、設置「首長民意電子信箱」，即時、有效之處理，落實服務成效。 二、參加榮民懇(座)談會(首長與民有約)及服務區座談會。 三、加強與地方民意代表聯繫、建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制。 四、辦理顧客滿意度調查，藉以改進服務缺失，建立民眾抱怨處理機制。	持續辦理	
肆、 豐富服務資訊，促進	一、充實更新網頁(包含無障礙)提供最新且完整的服務資訊。 二、網站內設置「貼心服務留言板」，提供意見表	持續辦理	

網路溝通	<p>達管道，提升服務成效。</p> <p>三、規劃建置榮民醫療體系之共同醫療資訊系統（HIS）整合服務。</p>		
伍、創新服務方式，整合服務資源	<p>一、針對民眾需求，規劃調整為民服務工作廣度、深度及範圍，策訂年度提升政府服務品質執行計畫。</p> <p>二、辦理相關專題研究或心得報告，研討創新服務措施，提升服務品質。</p> <p>三、結合民間、機關或團體，建立合作機制，處理突發意外事件。</p> <p>四、政府服務資源整合及共享，規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務。</p> <p>五、依據輔導會「安養機構日間照顧實施計畫」，擴大照顧服務對象。</p> <p>六、鼓勵職訓、志工結訓學員，參與各項技能檢定及志工服務工作。</p>	持續辦理	

臺北榮民總醫院蘇澳分院提升政府服務品質執行成效一覽表

實施要項	推 動 作 法	執 行 成 效	備 註
壹、 提升服務 品質，深化 服務績效			
貳、 便捷服務 程序，確保 流程透明			
參、 探查民意 趨勢，建立 顧客關係			
肆、 豐富服務 資訊，促進 網路溝通			
伍、 創新服務 方式，整合 服務資源			