

宜蘭縣長期照護服務管理所

111 年度提升為民服務品質執行計畫

宜蘭縣長期照護服務管理所
111 年 3 月

宜蘭縣長期照護服務管理所 111 年度提升為民服務品質執行計畫

壹、緣起

依據行政院 106 年 1 月 9 日院授發社字第 1061300008 號函頒之「政府服務躍升方案」暨宜蘭縣政府 107 年 9 月 12 日府計研字第 1070153207 號函「宜蘭縣政府提升為民服務品質實施計畫」辦理。

近年來隨科技日新月異，資訊網絡擴展迅速及民間參與公共事務量能提升，民眾期待更高品質的服務效率，而社經結構改變，公眾議題呈現多元化，需跨領域的資源整合協助，以增進民眾使用服務之便利性，並體現民主精神，以民眾為中心，著重效率、品質、創新，並納入「公平共享」、「參與合作」及「開放透明」的精神，提升本所為民服務之效能。

貳、計畫目標

增進服務遞送的效能，重視民眾意見回饋，建立開放社會參與的透明合作環境，維持親和友善的形象，提供有感優質服務，落實為民服務之目標。

參、實施對象

宜蘭縣長期照護服務管理所全體同仁。

肆、策略方法

實施要項	推動作法	完成期限	執行機關
一、增進服務品質，打造友善服務環境。	(一)充實更新服務設施，包含引導標示及各項業務申辦書表文件陳列等，增進民眾洽公之便利性、實用性。	隨時辦理	本所
	(二)維護服務場所環境與友善設施，提供便利、安全、無障礙之實用性設施服務，滿足特殊或弱勢族群使用需求。	隨時辦理	本所
	(三)建立主動、親切、熱忱的服務態度，增進民眾使用臨櫃洽公或網站的便利性，提供合宜服務環境。	隨時辦理	本所
	(四)依業務需求推派同仁參與上級單位或學術機構辦理之研習及訓練，提升其服務理念及專業知能，進而提供優質服務。	隨時辦理	本所
二、建立便捷服務流程，提升服務效能。	(一)加強單一窗口全功能效能，縮短案件處理時程，節省民眾等候時間，並充實服務人員處理各項申辦案件能力，提升服務品質。	隨時辦理	本所
	(二)彙整民眾相關業務，建立標準作業程序且隨時更新資訊，簡化作業流程，並確保提供之資訊正確性。	隨時辦理	本所

	(三)提供民眾易讀、易懂、易用的服務申辦資訊，於本所網站刊登多樣性檢索服務，增進民眾對申辦業務內容之瞭解。	隨時辦理	本所
	(四)落實職務代理人制度，提供即時完善的服務。	隨時辦理	本所
三、開放社會參與，重視民意回饋。	(一)建構友善安全資料開放環境，落實資料公開透明，便利共享創新應用。	隨時辦理	本所
	(二)提供留言板、意見箱等多元化電子參與管道，以提高民眾友善網路溝通環境。	隨時辦理	本所
	(三)提供民眾建言及陳情管道，善用各類意見調查工具與機制，蒐集民眾對服務的需求或建議，以審慎、迅速、正確處理問題，並適時調整行政服務措施。	隨時辦理	本所
四、整合服務資源，提供優質服務。	(一)推動跨單位、跨機關服務流程整合，提供民眾更便捷的資訊服務。	隨時辦理	本所
	(二)建立長期照顧的 e 化管理作業機制及跨機關資訊整合平台，提升政府資訊資源共享及使用效率。	隨時辦理	本所
	(三)建立機關之橫向聯結，並加強與民間機構間之聯繫互動及政策宣導。	隨時辦理	本所

伍、預期效益

- 一、充實更新本所服務設施，強化服務效率，並適時修正作業程序簡化流程，提升民眾對本所服務品質及效能之滿意度。
- 二、落實政府資訊公開透明化，增加民眾取得相關業務申辦訊息之管道，並重視民意回饋，適時調整服務措施，提供更貼近民眾需求之服務。
- 三、運用社區、產、官、學、民等資源，推廣公衛、醫療及長照等政策，並整合建置多元化、多層級長照資源，以提供在地適切之長照服務。

陸、考核規定

- 一、本所依據年度為民服務工作事項，確實執行本計畫推動作法之基本指標，以落實為民服務品質工作。
- 二、本所自行訂定「111年提升服務品質執行計畫」並刊登於機關（單位）網站後確實執行。

柒、獎勵規定

本中心依業務需求，就自行考核結果辦理獎懲。

- 捌、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要進行滾動式修正或另行補充規定。