

國軍左營總醫院服務創新精進方案實施規定

99年5月6日制訂

100年3月○日修訂

壹、依據：

- 一、行政院 98 年 9 月 16 日會研字第 0982161692 號函頒「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」。
- 二、國防部 99 年 3 月 26 日國督施政字第 0990000165 號令頒國防部推動「服務創新精進方案」實施計畫。
- 三、國防部軍醫局 100 年 3 月 24 日國醫計畫字第 1000002242 號令辦理。

貳、目標：

- 一、持續提升服務品質，塑造本院專業、便民、高效率之公共服務形象與聲譽。
- 二、以服務對象需求為出發，提供所需醫療網路服務，促進資訊便利性與透明化，確保服務對象知的權利與資訊使用權。
- 三、以醫院服務願景為目標，整合其他各級公共服務單位，進行多面向合作服務與異業結盟，統合運用資源，開發創新性之服務措施。

參、實施構想：

依國防部軍醫局之指導原則，策頒本院服務創新精進方案實施計畫，俾藉由講習宣導、教育訓練、績效評核及標竿學習等方式，使本院各單位充分瞭解服務創新工作內涵與「政府服務品質獎評獎作業手冊」評獎規範，達到提升本院為民服務品質，及獲得政府服務品質獎殊榮之目標。

肆、實施對象：

本院各單位。

伍、權責區分：

- 一、依據局頒執行計畫，每年訂頒實施規定呈報軍醫局備查，並定期檢討執行情形及辦理缺失改進。
- 二、每年 4、7、10 月 5 日前完成當季執行成效自評報告（含自評表，格式如附件 1），及次年 1 月 5 日前完成前一年度整體成效（格式如附件 2），並呈報本局評核。
- 三、本院除接受軍醫局輔導及國防部研考會考核與輔導訪查外，平時亦應實施自我評鑑，隨時檢討改進服務品質。
- 四、醫勤室為本項計畫負責規劃之主要單位，執行本計畫統籌服務業務，負責院內各項為民服務務之項目規劃、資源挹注及服務業務整合與創新。本院為軍醫局所屬之第一線服務機關編成「服務創新推動小組」，由院長擔任組長，並納編各一級主管及相關人員為組員成立專案小組（納編人員如附件 3），掌握各項工作進度，以持續精進服務（行政效能改進措施要點如附件 4）。

陸、實施方式：

一、計畫擬定：

依軍醫局執行計畫及機關服務特性，訂頒本院「服務創新精進方案實施規定」。

二、講習宣導：

依本院服務特性，辦理年度工作講習 1-2 次，透過講習活動，加強宣導服務創新工作內涵、評獎規範及提升本院整體服務形象與聲譽，相關講習作業須副知軍醫局備查。

三、績效評核：

由「服務創新推動小組」內遴選適員成立考核小組，依考核重點與內容(如附件 1)，每季實施考核乙次。

柒、實施重點：

一、「便民標準服務」：

從機關形象、服務流程、顧客關係等面向，塑造專業、親切、高效率的服務形象，以提供便捷的優質服務，確保流程透明，建立與民眾互動良好之和諧關係。

二、「資訊流通服務」：

從資訊提供、檢索服務、線上服務及電子參與等面向，確保民眾知的權利與資訊使用權，促使政府資訊透明化，提供豐富的資訊內容與友善的網路服務，促進網路溝通效能

三、「創新加值服務」：

強調有價值的創意服務，以較少的資源投入，得到更好的服務品質，藉由創新服務，展現服務價值。

捌、作業期程：

年度作業自每年 3 月至翌年 3 月期間，辦理相關講習研討會議、為民服務考核、服務機關示範觀摩活動及參加政府服務品質獎評獎相關準備作業等，期程管制詳如附件 5。

玖、獎懲規定：

各單位督導及實際負責本計畫業務，對推動本案及提升本院服務品質有功人員，依具體貢獻及事蹟敘獎；執行不力之單位或個人，併案檢討議處。

拾、一般規定：

一、各單位請依服務特性與服務對象需求，提報其創新服務推動作法，俾加強服務效能，廣拓服務領域。

二、每季(每年 4 月 5 日、7 月 5 日、10 月 5 日及次年 1

月 5 日前完成前一年度整體成效)完成「服務創新精進方案」執行成自評報告(含自評表),並完成報局程序。

- 三、完成本院服務願景檢討與修訂,從單位之任務與使命,結合主官經營理念,透過內部研討獲得共識,以展現機關服務形象並將服務願景公布於服務場所與機關網站,以對民眾公開宣示。
- 四、各單位推動本案期間,應妥為運用書面資料、照片、錄影等工具及蒐集報章媒體報導內容,詳實記錄推動過程,尤著重於服務措施改善前與改善後之比較,作為後續考核或參加評獎之佐證紀錄。
- 五、本院「年度服務創新精進方案執行計畫(實施規定)」除頒布所屬執行外,應公開於本院網站(含民網),以宣達民眾周知。
- 六、本院辦理工作講習、示範觀摩所需作業費及績效評核所需差旅費,由年度相關經費項下列支。

拾壹、其他:

- 一、本計畫如有未盡事宜,得依實際需要另令補充修正及協調辦理。
- 二、本案承辦人:醫勤室 施秀蘭少校
軍用電話:781705,院內電話:2130

附件 1

國防部軍醫局所屬第一線服務機關(國軍左營總醫院)
○○年「服務創新精進方案」執行成效自評表

自評時間	自評單位	考核人	總分			
評核項目	評核指標	次評核指標	評分參考標準	得分	績效說明	
服務流程	服務流程 便捷性 (180分)	1. 單一窗口服務 全功能程度 (60分)	1-60 分 建置全功能化單一窗口，提供民眾多種與整合服務情形。			
		2. 申辦案件流程 簡化程度 (60分)	1-60 分 檢討簡化申辦流程，提升便民服務之績效。			
		3. 申辦案件書表 減量程度 (60分)	1-60 分 檢討申辦人檢附申辦書表情形，執行簡化措施，提升申辦便利性績效			
	服務流程 透明度 (100分)	1. 案件處理流程 查詢公開程度 (60分)	1.1 提供案件承辦資訊 種類 (40分)	30-40 分 提供承辦單位(科、課、組或其他)及電話，且於服務場所及機關網站(頁)公布標準處理流程，並主動告知申請人處理程序。		
			20-30 分 提供承辦單位(科、課、組或其他)及電話，且於服務場所及機關網站(頁)公布標準處理流程。			
			1-20 分 提供承辦單位(科、課、組或其他)及電話。			
1.2 提供案件查詢管道 種類 (20分)	15-20 分 提供現場、電話、網路及其他方式(如PDA等)。					
10-15 分 提供現場、電話及網路查詢。						
1-10 分 提供現場查詢。						

評核項目	評核指標	次評核指標	評分參考標準	得分	績效說明
服務流程 (280分)	服務流程 透明度 (100分)	2. 案件處理流程 主動回應程度 (40分)	30-40 分 機關受理案件後提供申請人收件確認訊息；且處理案件超過標準作業時間主動告知申請人。 1-30 分 機關受理案件後提供申請人收件確認訊息。		
機關形象 (170分)	服務場所 便利性 (50分)	1. 洽公環境適切程度 (25分)	20-25 分 民眾對於機關整體洽公環境的滿意度達85%以上。 15-20 分 民眾對於機關整體洽公環境的滿意度達75%以上。 1-15 分 民眾對於機關整體洽公環境的滿意度達65%以上。		
		2. 服務設施合宜程度 (25分)	20-25 分 除提供「核心設施」外，另備有「一般設施」供民眾使用，且有必要的說明與管理，確保設施品質。 15-20 分 提供「核心設施」供民眾使用，且有必要的說明與管理，並定期檢查與充實，確保設施品質。 1-15 分 提供「核心設施」供民眾使用，且有必要的說明與管理，確保設施品質。		

評核項目	評核指標	次評核指標	評分參考標準	得分	績效說明
機關形象 (170分)	服務行為 友善性與 專業性 (90分)	1.服務親和程度 (40分)	1.1服務禮儀滿意度 (20分) 15-20 分 民眾對於洽公服務禮儀的滿意度達80%以上。 10-15 分 民眾對於洽公服務禮儀的滿意度達75%以上。 1-10 分 民眾對於洽公服務禮儀的滿意度達65%以上。		
			1.2電話禮貌測試績 (20分) 15-20 分 機關電話禮貌測試結果優良。(測試分數90分以上) 10-15 分 機關電話禮貌測試結果良好。(測試分數80分以上) 1-10 分 機關電話禮貌測試結果普通。(測試分數70分以上)		
		2.服務可勝任程度 (50分)	45-50 分 服務人員回應問題正確率達 90%以上。 40-45 分 服務人員回應問題正確率達 85%以上。 35-40 分 服務人員回應問題正確率達 80%以上。 30-35 分 服務人員回應問題正確率達 75%以上。 1-30 分 服務人員回應問題正確率達 65%以上。		
	服務行銷 有效性 (30分)	施政宣導有效程度 (30分)	1-30 分 透過施政宣導提升民眾對於機關施政及服務的認知與回應情形。		

評核項目	評核指標	次評核指標	評分參考標準	得分	績效說明
顧客關係 (150分)	民眾滿意度 (80分)	機關服務滿意度 (80分)	1-80 分 機關服務滿意度調查結果如達80%以上，可得基本分50分，並依調查方法之信度及效度，酌予增減分；另如有提供服務滿意度成長率數據，以及定期辦理服務滿意度趨勢分析，並提出改善服務措施，且有執行績效者，可再予加分。		
	民眾意見處理有效性 (70分)	民眾意見回應與改善程度 (70分)	1-70 分 民眾意見處理滿意度調查結果如達60%以上，可得基本分45分，並依調查方法之信度及效度，酌予增減分；另如有提供民眾意見處理滿意度成長率數據，以及設有民眾意見處理機制者，可再予加分。		
資訊提供及檢索服務 (130分)	資訊公開適切性 (40分)	公開法令、政策及服務資訊程度 (40分)	1.1 依據「政府資訊公開法」第7條主動公開相關資訊於網站(頁)比例(30分) 20-30 分 應公開且已公開資訊比例達100%以上，並於網站(頁)設置「主動公開資訊」專區。 1-20 分 應公開且已公開資訊比例達90%以上，並於網站(頁)設置「主動公開資訊」專區。		

評核項目	評核指標	次評核指標	評分參考標準	得分	績效說明
資訊提供及檢索服務 (130分)	資訊公開適切性 (40分)	公開法令、政策及服務資訊程度 (40分)	1.2服務措施及出版品資訊周知度(10分) 8-10分 公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品、出版品，另其他重要資訊1種以上。 5-8分 公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品、出版品。 1-5分 公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品。		
	資訊內容有效性 (50分)	資訊服務正確程度 (50分)	40-50分 網站(頁)資訊內容及連結抽測正確件數達14件以上。 30-40分 網站(頁)資訊內容及連結抽測正確件數達13件。 1-30分 網站(頁)資訊內容及連結抽測正確件數達12件。		
	資訊檢索完整性與便捷性 (40分)	資訊檢索服務妥適性及友善程度 (40分)	1-40分 機關網站(頁)資訊提供檢索服務情形及相關作為。		
線上服務及電子參與 (120分)	線上服務量能擴展性 (80分)	線上服務提供及使用情形 (80分)	1.1線上服務量能(45分) 1-45分 提供線上服務之項目數及民眾使用情形。		
			1.2線上服務推廣績效(20分) 1-20分 透過推廣行銷活動提升民眾對於線上服務的認知與回應情形。		

評核項目	評核指標	次評核指標	評分參考標準	得分	績效說明
線上服務及電子參與 (120分)	線上服務量能擴展性 (80分)	線上服務提供及使用情形 (80分)	1.3 電子表單簡化績效 (15分) 10-15 分 提出電子表單簡化建議或執行表單簡化工作，並進行電子表單管理。 1-10 分 提出電子表單簡化建議或執行表單簡化工作。		
	電子參與多樣性 (40分)	電子參與多元程度 (40分)	30-40 分 除民眾意見反映及討論區外，另提供電子參與方式2種以上，且有互動機制及實際回應。 20-30 分 除民眾意見反映及討論區外，另提供電子參與方式1種，且有互動機制及實際回應。 1-20 分 提供民眾意見反映及討論區，且有互動機制及實際回應。		
創新加值服務 (150分)	提供創新(意)服務情形 (150分)	有價值的創意服務 (100分) (1)服務時間彈性調整：如採取假日門市、中午不打烊、夜間服務等作法 (2)服務地點延伸：如突破現場、臨櫃辦理之限制，採取異地申辦即取件，電話、傳真辦理及取件等作法。 (3)服務項目改造：如服務項目總體檢，檢討非必要之服務並予以終結；或新增(創)服務項目，如策略聯盟、開發客製化服務等。 (4)服務方法創新：如利用資訊科技推動網路繳、付款服務；提供主動服務等。 (5)其他創新服務樣態。			
		服務措施延續性及標竿學習效益(30分)			

		服務措施執行方法效能性 (20分)		
項 目	說明〔未來提升政府服務品質努力方向及承諾作法〕			
未來努力方向				
附 註	<p>一、績效說明欄以條列式說明年度內提升為民服務績效執行成果，並強調創新改進之具體效益；內容宜具體，儘量以量化數據表達，並加強展現本年度績效與往年之比較(另附佐證資料，如相關照片、民意調查、統計資料或考核紀錄等)</p> <p>二、自評報告體例如下： 以A 4紙張，雙面、直式、橫書打繕，報告書內容及所有附件均以黑白影印或印刷，裝訂左側。</p> <p>三、字體規格： (一) 14號字標楷體，數字為14號字Time New Roman。 (二) 數字標號：依序為壹、一、(一)、1、(1)、①，其餘標號自訂。</p>			

附件2

國防部 100 年度服務創新精進方案 執行成效自評報告書

第一線服務機關：國軍○○總醫院

(封面自行設計)

中華民國 100 年 月

基本資料（單頁）

機 關 名 稱		首 長		職 稱	
機 關 地 址					
機 關 網 址					
預 算 員 額	編制人員： 人；約聘僱人員： 人；共計： 人				
總 預 算	千元				
聯 絡 人		職 稱		電 話 ()	
E - m a i l 位 址				傳 真 ()	
機關組織圖					

註：如有附屬機關，請一併列出。

目錄

壹、為民服務業務現況簡介	頁碼
貳、提升為民服務品質績效	頁碼
一、優質便民服務	頁碼
(一) 服務流程	頁碼
1. 服務流程便捷性	頁碼
(1) 單一窗口服務全功能程度	頁碼
(2) 申辦案件流程簡化程度	頁碼
(3) 申辦案件書表減量程度	頁碼
2. 服務流程透明度	頁碼
(1) 案件處理流程查詢公開程度	頁碼
(2) 案件處理流程主動回應程度	頁碼
(二) 機關形象	頁碼
1. 服務場所便利性	頁碼
(1) 洽公環境適切程度	頁碼
(2) 服務設施合宜程度	頁碼
2. 服務行為友善性與專業性	頁碼
(1) 服務親和程度	頁碼
(2) 服務可勝任程度	頁碼
3. 服務行銷有效性-施政宣導有效程度	頁碼
(三) 顧客關係	頁碼
1. 民眾滿意度-機關服務滿意度	頁碼
2. 民眾意見處理有效性-民眾意見回應與改善程度	頁碼
二、資訊流通服務	頁碼
(一) 資訊提供及檢索服務	頁碼
1. 資訊公開適切性與內容有效性-公開法令、政策、服務資訊程度 及內容正確程度	頁碼
2. 資訊檢索完整性與便捷性-資訊檢索服務妥適性及友善程度	頁碼
(二) 線上服務及電子參與	頁碼
1. 線上服務量能擴展性-線上服務提供及使用情形	頁碼
2. 電子參與多樣性-電子參與多元程度	頁碼
三、創新增值服務	頁碼
參、未來努力方向	頁碼
肆、附件	頁碼
(封底自行設計)	

壹、為民服務業務現況簡介（標題：16 號字標楷體）

（簡要介紹單位為民服務業務項目及概況，14 號字標楷體）

一、單位簡介：

簡要介紹單位任務或沿革。

二、醫院宗旨、願景、核心價值與任務

三、服務理念與精神：

依照單位任務、特性與主官企圖心或全體服務人員共識及服務對象之期許訂定。

四、優良事蹟及重大醫療成效

五、配合政府政策服務

貳、提升為民服務品質績效（標題：16 號字標楷體）

（內文：14 號字標楷體）

一、優質便民服務：

（參考「政府服務創新精進方案」實施要領、行政院「政府服務品質獎評獎實施計畫」與作業手冊評審標準，說明年度內提升為民服務之績效與執行成果；內容應簡要、具體，除以量化數據展現本年度與往年績效之差異外亦可使用質化資料【如服務產生的無形影響與改變】論述及呈現績效成果）

（一）服務流程：

本評核項目應著眼於如何透過各式各樣的流程檢討與簡化，包括跨科別及專業之整合性醫療服務、出院準備服務及社區轉介服務，提供民眾更便捷、更快速、更透明的服務。

1. 服務流程便捷性

（1）單一窗口服務全功能程度：門診掛號批價櫃臺、多功能服務台、轉診服務窗口、檢驗櫃臺、領藥櫃臺急診櫃臺、民眾意見陳述之功能及縮短等候時間之作為（尖峰作業之改善、流程縮短）。

（2）申辦案件流程簡化程度：多元掛號方式（現場掛號、網路預約、電腦語音…）、網路申辦作業、辦理期限，簡正便民之成效。

（3）申辦案件書表減量程度：病歷資料-各類醫療證明書申請、線上申請..

2. 服務流程透明度

（1）案件處理流程查詢公開程度：提供案件承辦資訊種類（公佈欄、門診時刻表、院訊…）、管道（服務櫃臺、佈告欄、網頁…）

（2）案件處理流程主動回應程度：（各類服務櫃臺服務方式：體檢櫃臺、醫療證明書櫃臺…）

（二）機關形象：

本評核項目主要取決於民眾至機關洽公或接受服務時的感受，對於週遭環境及辦公氛圍的體驗，以及透過行銷作法傳播的服務好口碑。

1.服務場所便利性

- (1) 洽公環境適切程度（交通：公車、捷運、接駁車…；環境美化（綠化）：室內（雙語標示、無障礙空間、服務項目告示牌）、申辦動線、室外；滿意度調查、檢討及相關改進措施
- (2) 服務設施合宜程度：核心設施（新子廁所、身障車位…）、一般設施（服務台、公用電話、飲水機、文具、老花眼鏡），其他創意性或替代性設施（銀行、提款機、便利商店、宗教專屬空間）、定期維護檢測措施。

2.服務行為友善性與專業性

- (1) 服務親和程度（服務內容：醫療及非醫療，健檢服務、救災服務、優質服務人員票選、洽公服務禮儀滿意度、電話禮貌測試）
- (2) 服務可勝任程度（標準作業流程、教育訓練-新進人員、在職教育）、訂定志工管理及訓練-運用社會資源提升服務。

3.服務行銷有效性-施政宣導有效程度

- (1) 院方宣導活動
- (2) 配合政府衛生政策宣導

（三）顧客關係：

本評核項目主在著眼於對於民眾意見有適切的回應，藉以瞭解政府服務的必要性和提高服務傳送的效率性，並且持續增進民眾對於公共服務的滿意度。

1.民眾滿意度-機關服務滿意度

- (1) 調查機制、工具、進行方式
- (2) 調查結果（趨勢圖）：包括住院、急診及門診調查結果、相關改進措施

2.民眾意見處理有效性-民眾意見回應與改善程度

- (1) 民眾意見處理標準作業流程
- (2) 民眾意見反應管道（加強機關網站線上互動、網頁導覽及民意反映等功能）
- (3) 民眾意見處理滿意度（設置專責單位，受理民眾現場或通信陳情及抱怨案件，定期分析民眾抱怨及陳情案件，以瞭解民眾需求，並作為規劃服務措施之參考）

二、資訊流通服務：

參考「政府服務創新精進方案」實施要領、行政院「政府服務品質獎評獎實施計畫」與作業手冊評審標準，說明年度內提升為民服務之績效與執行成果；內容應簡要、具體，除以量化數據展現本年度與往年績效之差異外亦可使用質化資料【如服務產生的無形影響與改變】論述及呈現績效成果。

（一）資訊提供及檢索服務：

著眼於政府機關必需及時、正確地提供民眾關於組織職責與服務措施

內容等重要資訊，並且盡最大可能運用網路資訊為主要工具，同時讓民眾有不同檢索方式獲取相關服務資訊。

1. 資訊公開適切性與內容有效性-公開法令、政策及服務資訊程度及內容正確程度

- (1) 應公開資訊項目，係以「政府資訊公開法」第7條所定應主動公開之政府資訊為主；相關公開資料內容應回溯至民國96年。
- (2) 服務措施及出版品資訊周知度：包括公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品、出版品等
- (3) 資訊內容正確程度：律訂網頁維護頻率與檢查機制、網站弱點掃描作業，確認網頁資訊正確無誤之機制

2. 資訊檢索完整性與便捷性-資訊檢索服務妥適性及友善程度

- (1) 設置分類檢索專區（配合電子化政府 My Gov 網站，網站資訊區分主題、施政與服務等 3 類，提供分類檢索服務）
- (2) 無障礙網頁設置作業（運用軟硬體管理工具，進行民眾隱私權保護措施，並嚴密內部控管）

(二) 線上服務及電子參與：

著眼於政府機關必須積極推動線上服務項目和鼓勵民眾使用，同時也應該積極運用網路工具作為民眾參與公共事務的直接管道。

1. 線上服務提供及使用情形

2. 電子參與多樣性-多元程度（促進民眾以電子化途徑參與服務）

三、創新加值服務：

參考「政府服務創新精進方案」實施要領、行政院「政府服務品質獎評獎實施計畫」與作業手冊評審標準，從檢討現有為民服務工作廣度、深度著手，主動協調整合性質重複或相關聯服務工作，並針對民眾需求，重新規劃設計有創意的加值服務，強調創新改進之具體效益。

(一) 事件緣起

(二) 問題分析：如SWOT分析、魚骨圖分析

(三) 創新服務作為

(四) 服務措施延續性及標竿學習推動效益：如：獲獎、他院訪查活動

(五) 服務措施執行方法效能性：如醫療成本減少

參、未來努力方向（標題：16 號字標楷體）

【說明未來提升政府服務品質努力方向及承諾作法，以短期目標、中期目標及長期目標陳述】

肆、附件（標題：16 號字標楷體）

【提供佐證資料，如相關照片、民意調查、統計資料或考核紀錄等，並以精簡方式呈現】

備註：自評報告體例如下：

- (一) 以 A 4 紙張，雙面、直式、橫書繕打，執行成效自評報告書內容及所有附件均以黑白影印或雙面印刷，裝訂左側。
- (二) 自評報告書字體規格：
 1. 標題為16號字標楷體；內文為14號字標楷體，數字為14號字Time New Roman。
 2. 數字標號：依序為壹、一、(一)、1、(1)、A、(A)、a，其餘標號自訂。
 3. 版面設定：固定行高20pt，上下邊界各為2.5公分，左右各為2.5公分。
- (三) 執行成效自評書（含附件，不含封面、封底、目次頁及執行成效自評表）不得超過 100 頁，相關編製情形將納入評分考量，本文中可附上重要之圖、表或照片，依序編號以輔助說明。
- (四) 執行成效自評書請自行設計具各院特色之封面及封底。

附件 3

國軍左營總醫院服務創新推動小組人員編組表			
職稱	單位	級職	職掌
組長	院本部	院長	綜理服務創新推動全般事宜
副組長	院本部	副院長	協助組長服務創新推動全般事宜
組員	院本部	處長	綜理民眾抱怨暨新聞輿論處理
組員	醫療部	主任	綜理臨床醫療服務創新作為等相關事宜
組員	社區醫學部	主任	綜理社區醫療服務創新作為等相關事宜
組員	藥劑科	主任	負責藥局服務創新作為等相關事宜
組員	檢驗科	主任	負責檢驗科服務創新作為等相關事宜
組員	放射科	主任	負責放射科服務創新作為等相關事宜
組員	護理部	主任	負責各病房暨門診服務創新作為等相關事宜
組員	主計室	主任	負責各項服務創新作為改善所需經費之審議
組員	行政室	主任	負責服務環境設施改善暨服務創新作為等相關事宜
組員	政戰部	監察官	負責民眾陳情申辦等服務創新作為等相關事宜
組員	資訊室	資訊官	負責資訊與網路服務創新作為等相關事宜
組員	社服室	主任	負責社區服務、公益活動及志工等服務創新作為等相關事宜
總幹事	醫勤室	主任	負責暨綜辦服務創新作為等相關行政事宜
幹事	醫勤室	醫勤官	負責暨綜辦服務創新作為等相關行政事宜

行政效能改進措施要點

一、內部管理

1. 重大施政限期完成
2. 落實分層負責及明確賞罰
3. 強化跨部會協調機制
4. 加速會審及公文流程
5. 法規鬆綁，減少管制
6. 加強問題導向的實地查證制度
7. 建立公務員激勵制度（含選送出國及教育訓練）
8. 檢討採購法及促參法
9. 促進政府資訊公開透明
10. 強化中央與地方政府協調機制
11. 危機處理標準作業流程

二、對外服務

1. 推動單一窗口
2. 推展主動服務
3. 建立服務評價機制
4. 有效處理陳情案件
5. 簡化申請表單
6. 申辦流程透明化

三、吸收建言之管道

1. IMD 等國際評比報告之分析
2. 國內工商團體之建言
3. 外商團體之建言
4. 專家學者座談
5. 公務人員座談
6. 機關民意信箱
7. 投書民眾之座談
8. 「傾聽人民聲音活動」之改進
9. 設置網路建設平台

附件 5

國軍左營總醫院服務創新精進方案作業期程表

項次	作業項目	辦理期限
1	依軍醫局執行計畫訂頒本院○○年度「服務創新精進方案實施規定」並呈報軍醫局備查。	依軍醫局要求
2	完成第1季「服務創新精進方案」成效自評報告及報局程序。	4月5日前
3	完成上半年「服務創新精進方案」成效自評報告及報局程序。	7月5日前
4	完成第3季「服務創新精進方案」成效自評報告及報局程序。	10月5日前
5	參獎機關完成「政府服務品質獎」參獎資料報部審查。	11月1日
6	完成年度「服務創新精進方案」成效自評報告，及報局程序。	翌年 1月5日前