

# 國防部軍醫局 104 年度服務創新精進方案實施計畫

## 壹、依據：

- 一、行政院研考會96年7月23日院授研展字第09600152471號函頒「政府服務創新精進方案」。
- 二、國防部103年10月27日國督施政字第1030001774號令頒國防部103年度至104年度推動「服務創新精進方案」實施計畫。
- 三、國家發展委員會(以下簡稱國發會)103年8月21日發社字第1031301420號函頒「第七屆政府服務品質獎評獎實施計畫」及「第七屆政府服務品質獎評獎作業手冊」。

## 貳、目的：

- 一、持續提升服務品質，塑造本局專業、便民、高效率之公共服務形象與聲譽。
- 二、提供友善的網路服務，促進資訊便利性與透明化，確保民眾知的權利與資訊使用權。
- 三、整合各級公共服務單位，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。
- 四、指導及督促各國軍醫院加強創新服務措施，爭取「政府服務品質獎」獲獎榮譽。

## 參、實施構想：

依國防部之指導原則，策頒本局服務創新精進方案執行計畫，俾藉由講習宣導、教育訓練、績效評核及標竿學習等方式，使本局暨所屬各國軍醫院，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，達到提升本局暨所屬各國軍醫院為民服務品質，及獲得政府服務品質獎殊榮之目標。

## 肆、實施對象與重點：

本局暨所屬各國軍醫院，按照業務屬性、服務對象，區分為 2

類：

一、實施對象：

- (一) 服務規劃機關：透過統籌規劃、資源挹注或跨機關業務的流程整合、法令簡化等作業，達到提升服務效能、簡政便民為民服務業務之機關。
- (二) 第一線服務機關：透過日常業務直接或高頻率面對民眾，並提供民眾服務之機關。

二、推動重點與具體作法如下：

(一) 服務規劃機關：

以民眾需求為核心，主動積極從事服務政策與業務之創新整合，讓服務體系從上游規劃到下游執行，均能緊密結合，區分「解決方法」及「實際效果」兩大面向：

1. 解決方法：強調服務流程改造、跨機關創新整合及服務資源之有效運用，包括進行流程整合(含法規檢討、鬆綁及流程簡化)、導入資通訊(ICT)服務、結合社會資源及其他促進服務效能之作法，提供民眾更便利和高品質之服務。
2. 實際效果：檢視對民眾之外部效益、對組織與員工之內部效益及成本合理性等成效是否具體合宜。

(二) 第一線服務機關：

日常業務直接或高頻率面對民眾提供服務之機關，實施重點區分「優質便民服務」、「資訊網路服務」及「創新增值服務」3構面：

1. 優質便民服務：  
從「服務流程」、「機關形象及顧客關係」2個面向，提供便捷服務，確保流程透明，塑造專業、親切、高效率之服務形象，與民眾建立信任關係。
2. 資訊網路服務：  
從「資訊提供及檢索服務」、「線上服務及電子參與」2個面向，確保政府資訊公開，資訊內容正確豐富，並運用友善網路服務，提供民眾便利洽公和意見溝通，促進網路溝通效能。
3. 創新增值服務：

從「有價值的創新服務」、「創新服務標竿學習效益」和「組織內部創新機制及運作情形」3 個面向，利用創新方法，主動檢討舊有服務流程，改善現有服務傳送方式，主動協調整合性質重複或相關聯服務工作，進行服務流程改造，針對民眾需求，規劃設計創新增值服務，提升便民服務及產出附加價值，讓民眾更直接感受到服務品質提高及以民眾角度思考之服務規劃。

## 伍、權責區分：

### 三、軍醫局：

- (一) 組成本局服務創新精進方案評審小組（編組表如附件 1），評審小組由本局局長擔任主任委員，副局長擔任副主任委員，相關處室主管擔任委員，指揮督導本局「年度服務創新精進方案實施計畫」之政策訂定、執行及評核。
- (二) 依據部頒實施計畫，訂頒年度實施計畫報部備查，及負責規劃推動提升服務品質工作。
- (三) 依本局暨所屬各國軍醫院為民服務特性，辦理講習或研討（協調）會議，使所屬各國軍醫院充分瞭解服務創新工作內涵及評獎規範。
- (四) 每年輔訪所屬各第一線服務機關「服務創新精進方案」執行情形；遴選預劃薦報參加下屆「政府服務品質獎」甄選之績優機關，且視實需自行擇 1 績優機關辦理示範觀摩（年度內有機關入圍「政府服務品質獎」者，由其辦理），針對每季獲評成效不彰之較差機關實施重點輔導。
- (五) 督（輔）導所屬第一線服務機關策頒執行計畫，推動服務創新業務，辦理書面資料輔導及完成參獎作業整備。

### 四、各國軍醫院：

- (一) 依據局頒實施計畫，每年訂頒「服務創新精進方案執行

計畫」呈報本局備查，並定期檢討執行情形及辦理缺失改進。

- (二) 每年4月30日及10月5日前撰擬第一線服務機關執行成效自評報告書(如附件2)與自評表(如附件3)，並呈報本局審查。
- (三) 各醫院除接受本局輔導及國防部總督察長室考核與輔導訪查外，平時亦應實施自我評鑑（含滿意度調查），隨時檢討改進服務品質。
- (四) 獲獎行政院「政府服務品質獎」之機關，得自行管考四年，免呈報執行成效自評報告（如附件4）。

## 陸、實施方式：

### 一、計畫擬定：

- (一) 依國防部總督察長室實施計畫，修訂本局年度「服務創新精進方案實施計畫」。
- (二) 各國軍醫院依本局實施計畫及機關服務特性，訂頒「服務創新精進方案執行計畫」。

### 二、成效評核：

#### (一) 書面查證：

1. 第一階段：各國軍醫院均應依最新公告之行政院「政府服務品質獎評獎作業手冊」評分說明撰擬執行成效自評報告（含自評表），本局評審小組依執行成效自評報告（含自評表）進行審查及複評。
2. 第二階段：於軍醫業務會報公告各國軍醫院審查及複評結果，複評為優等以上之績優機關薦報國防部總督察長室參加行政院「政府服務品質獎」評選。
  - (1) 特優：總分900分以上者。
  - (2) 優等：總分850分以上未滿900分者。
  - (3) 甲等：總分800分以上未滿850分者。
  - (4) 乙等：總分700分以上未滿800分者。

#### (二) 實地訪查：經國防部總督察長室評選績優，推薦參加行

政院「政府服務品質獎」者，由本局進行現地訪查。

## 柒、實施重點：

### 一、軍醫局：

對所轄服務項目的檢視規劃、資源挹注或跨院業務的整合創新及對第一線服務機關創新服務之政策指導、問題解決與作業修訂等面向。

### 二、各國軍醫院：

#### (一) 優質便民服務：

從服務流程、機關形象、顧客滿意情形等面向，塑造專業、親切、高效率的服務形象，以提供便捷性的優質服務，確保流程透明，建立與民眾互動良好之和諧關係。

#### (二) 資訊網路服務：

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：

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：（獎懲標準表如附件6）

- 一、為鼓勵各國軍醫院全面提升服務品質，年度經評選為績優服務機關，並獲薦報參加「政府服務品質獎」評選之機關，國

防部總督察長室於6月中旬(國發會舉行頒獎典禮後)簽請核發團體獎狀乙幀或獎牌乙面，於擴大月會中頒發。

- 二、經推薦代表本局參加評獎進而獲頒入圍獎狀及得獎獎座之機關，依國發會頒發評獎實施計畫及國防部規定辦理專案獎勵；未入圍之機關由各機關自行辦理有功人員獎勵。
- 三、為鼓勵各國軍醫院積極參加行政院「政府服務品質獎」評獎，本局複評為優等以上並經推薦代表本局參加評獎之績優機關，主要承辦人員核予嘉獎兩次、主管核予嘉獎乙次，其他協辦人員單位依權責自行議獎。
- 四、凡推動本案及提升本局服務品質執行不力者，將檢討議處相關業管機關或個人。

#### 拾、一般規定：

- 一、各國軍醫院除結合年度施政計畫，並依本計畫策頒年度「服務創新精進方案執行計畫」外，應依服務特性與服務對象需求，分配及投入必要之人力及預算等資源確實推動，增列創新推動作法，俾加強服務效能，擴展服務領域。
- 二、各國軍醫院應以專案編組方式成立服務創新推動小組，由各院院長擔任組長，納編各一級主管及相關人員組成；採責任分工方式落實推動，並定期實施自我考核及執行成效檢討，掌握各項工作進度，以持續精進服務品質。

行政效能改進措施要點如下：

##### (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.加強問題導向之實地查證制度。
- 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.瑞士洛桑國際管理學院(International Institute for Management Development ,IMD)等主要國際評比機構之報告分析。
- 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.設置網路建設平臺。

三、各國軍醫院應依時完成「服務創新精進方案」執行成效自評報告(含自評表)，並完成報局程序，俾利後續審查與複評作業。

四、完成機關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。

- 五、各國軍醫院推動本案期間，應妥為運用書面資料、照片、錄影等工具蒐整執行本案之各項績效，並蒐集報章媒體報導相關內容，詳實紀錄推動過程，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。
- 六、各國軍醫院「年度服務創新精進方案執行計畫」除頒布院內執行外，應公開於機關網站（含民網），以宣達民眾周知。
- 七、各國軍醫院辦理工作講習、示範觀摩所需作業費及績效評核所需差旅費，由各醫院年度相關經費項下列支。

#### 拾壹、其他：

- 一、未盡事宜另文補充之。
- 二、本案承辦人：國防部軍醫局醫務計畫處林淑貞科員。  
軍用電話：252851-4          自動電話：（02）2381-1593