宜蘭縣三星鄉公所 108 年度提升服務品質實施計畫

壹、為民服務業務現況簡介

三星鄉南面倚靠中央山脈，北面則為蘭陽溪的沖積平原，因為土壤肥沃與灌溉便利，本地成為宜蘭縣重要的農業區，尤以青蔥與上將梨（因中華民國國軍二級上將官階為三顆星而得名）打響名號。

三星鄉舊稱「叭哩沙」，是平埔族的語言，意思就是「竹林」。在十七世紀時，這裡是平埔族與泰雅族居住的分界；沿著蘭陽溪，再上溯叭哩沙，就進入原住民的獵場。十九世紀時，清朝的軍隊在這裡駐紮，成為一個城鎮。大正九年(1920)，日本政府實施「街庄名改正」後，才正式稱為三星庄。在地理上，這裡位於蘭陽平原的高處，陽光充足，而且在雨季時不會淹水。秋冬之際，東北季風吹過來，高地的溫度較低，所種的蔬菜和作物病蟲害比較少。

全鄉面積 144.2238 平方公里。服務轄區有 18 村共計 209 鄰，8,634 戶，人口 21,406 人（2018 年 12 月）。

二、本所各單位業務分掌事項:

民政課

自治行政、選舉、慶典活動、災害防救、村活動中心經營管理、環境衛生宣導、調解服務、殯葬業務、禮俗宗教、祭祀公業、兵役行政、地政、三七五減租、民防、非都市土地管制、原住民與客家業務及其他有關民政事項。

社會課

體育、文化藝術、社區藝文、社會行政、社會福利、社會救助、全民健康保險、國民年金、勞工行政、社區發展、社區活動中心經營管理、新移民業務、人民團體輔導、災民收容安置、就業輔導及其他有關社政事項。

建設課

公園維護及管理、農林漁牧調查及管理、農業推廣、工商調查及管理、水利及道

路工程、建築工程、養護工程、路燈及行道樹管理、活動中心興修、違章建築查報、商圈營造、消費者保護及其他有關經濟建設、農業及公共工程事項。

圖書館

圖書管理、史蹟文獻、圖書館年度工作計劃及執行、3、辦理圖書登記、分類、編目及統計。

清潔隊

- 家戶垃圾清運（每週四及日休假兩日）
- 髒亂點查報清除
- 廢棄物稽查取締工作
- 拆除違規廣告
- 資源回收處理並分類工作
- 大型廢棄傢俱載運處理
- 協助登革熱病媒蚊防制管制工作

公有零售市場

市場附屬停車場之地坪、圍牆辦理整修、停車場增設監視器維護場域安全、市場管理業務。

主計室

- 依法辦理經費收支款項核簽及採購案件之監辦
- 辦理總預算及追加減預算、總決算之編製
- 本室公文收發辦理
- 收入、支出、轉帳等傳票之編製.
- 經費收支款項核簽及採購案件之監辦
- 辦理公墓管理基金會計業務
- 原始憑證之整理及裝訂
- 帳冊登記整理及會計報告、年度決算等之編報
- 辦理統計業務

觀光產業發展所

觀光宣導、觀光產業活動及其他有關文化事項。

農業課

- 山坡地管理、違規查報、免擬具水土保持申報等相關業務。
- 簡易水土保持計畫相關業務
- 山坡地檢舉通報查報業務。
- 土石流防災相關業務。
- 農糧行政、農業推廣、農業產銷班相關輔導業務。
- 有機及友善環境耕作輔導措施相關推廣補助業務。
- 輔導地區性農機補助相關業務。
- 農糧情調查及農業天然災害救助相關業務。
- 農業行政、農產地證明、農業使用證明相關業務。
- 狂犬病、小黑蚊防疫相關業務。
- 農糧署及農田水利會相關業務。

財政課

- 財務管理(含歲入、出預算分配執行與業務、公庫管理)
- 會各單位有關經費案
- 公產管理
- 出納管理
- 各種帳冊銷號及管理

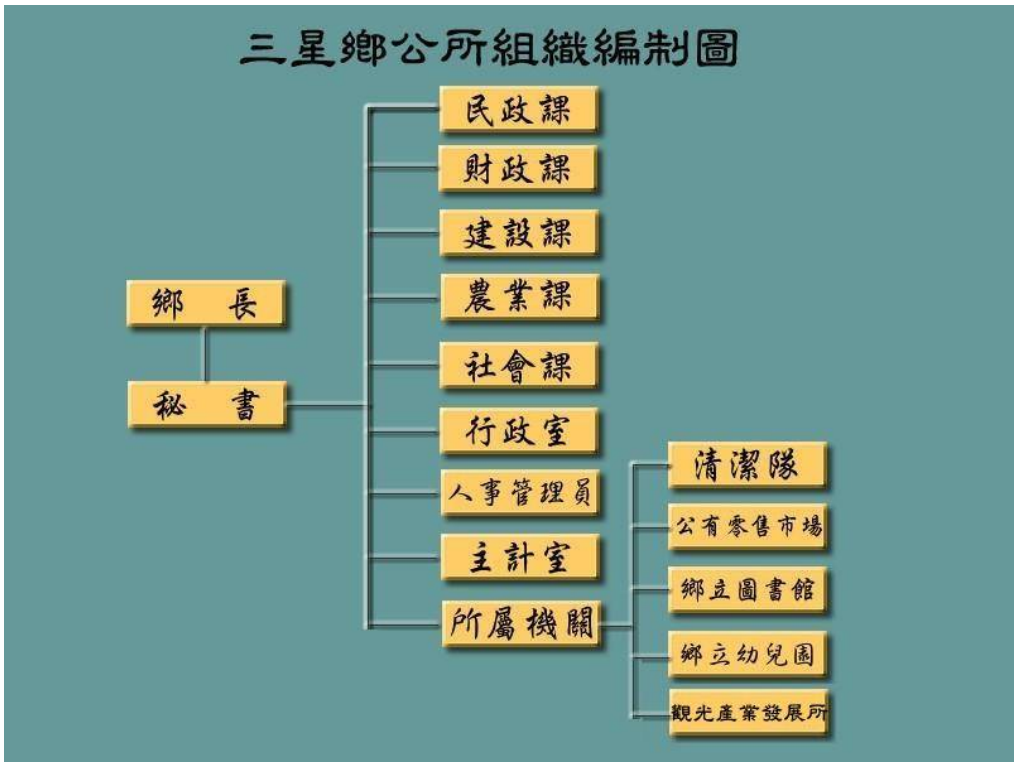
幼兒園

- 學齡前幼兒保育、教育
- 掌理兒童保育
- 衛生保健
- 事務管理
- 財產管理
- 保育員管理
- 餐點管理
- 遊樂器材安全維護工作等事項

行政室

文書、印信、檔案、庶務、會議、出納、研考、資訊、法制等事項。

三、組織編制及人員：



貳、提升為民服務品質計畫內容：

一、優質便民服務：

(一) 服務流程便捷性

1. 檢討簡化申辦流程，提升便民服務之績效。

減少民眾申辦案件時應檢附的文件種類，簡化申辦流程，免除民眾時常因附的文件不齊全而來回奔波，提升便民服務之效率，儘量讓民眾臨櫃服務一次解決。

2. 各櫃台人員處理各項申辦案件統合運用知能之強化，均衡各櫃台承辦業務。加強第一線服務全功能櫃台（單一窗口），提升村聯合辦公室單一窗口全功能的比例。

3.對於申辦人檢附申辦書表情形，執行簡化措施加以檢討，以提升申辦便利性。

(二) 服務流程透明度

減少民眾申辦案件時應檢附的文件種類，包括申請書（表）、同意書、授權書、證件正本、影本、謄本等。

(三)機關形象

1.鄉公所內部每月至少辦理 1 次洽公環境檢查（包括環境美（綠）化及提供舒適、明亮的洽公場所、服務項目、服務人員（姓名及代理人）、方向引導等標示正確、易於辨識，且提供雙語標示服務以及申辦動線規劃妥適，符合民眾使用習慣）。

2.公所、我及社區各項活動及鄉政宣導主動發布訊息，讓民眾不出門能知大小事，增進鄉民參與意願。

3.在洽公民眾最多的一樓，設置自動體外心臟電擊去顫器(AED)，營造安全友善合宜的洽公環境。

(四) 顧客滿意情形

1.根據服務對象做滿意度調查外；亦對本所內部同仁進行滿意度調查。

2.針對民眾陳情建議抱怨及新聞輿情等案件，應審慎、迅速、正確地處理問題，並進行後續的追蹤處理。

4.規劃各項基層公共工程之優先順序，做出適當的調整，以提高民眾生活品質。每年預定召開 2 場村長業務聯繫會報，邀請縣府相關局處列席，直接回饋民眾(村長)的意見。

二、資訊網路服務:

(一) 資訊提供及檢索服務

1.資訊公開適切性與內容有效性：依據「政府資訊公開法」第 7 條主動公開相關資訊於網站，滿足民眾知的權利。

於本所全球資訊網，設置「公開資訊」專區，主動公開法令、政策及定期檢查公開資訊的正確性。

1-1.提供正確連結之機關網站、資訊內容並即時更新。

(1) 定期檢查機關網站（頁）超連結正確性，引用他人資料要標明來源出處或版權。

(2) 主動公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品、出版品等其他重要資訊 1 種以上。

2.資訊檢索完整性與便捷性

(1)本所全球資訊網採全文檢索，搜尋網內資料十分方便迅速，另配合行政院研考會電子化政府入口網提供分類檢索服務，讓民眾可以依不同的需求角度切入檢索，均可獲得想搜尋之資訊。

(2)本所對外提供之文件檔，提供 ODF 格式(即將 Word 的*.doc 轉換成*.odt 既為 ODF 格式；將 Excel *.xls 另轉換*.ods；將 PowerPoint 的*.ppt 另轉換*.odp)。

(二) 線上服務及網路參與

1.線上服務量能擴展性

(1)賡續推動網站（線上）申辦業務及服務項目，提高線上申辦使用率。

讓民眾不出門能辦大小事，定期蒐集民眾需求，選擇使用率高且適合線上服務的項目，加強辦理推廣行銷活動。

(2)建置多元化電子參與管道，暢通民眾參與管道。

建置網路意見留言板、鄉民服務信箱等多元公眾參與管道，提供民眾友善網路溝通環境。

2.網路參與應用情形

電子參與管道反映意見。民眾可透過電子信箱及民眾討論區反映意見，並設有互動及回應機制。

三、創新加值服務:

(一)有價值的創意服務

1.主動檢討服務遞送過程及提供方式之問題。

用同理心積極運用法令鬆綁、流程再造、引進民間資源、資訊科技應用等的工具，規劃創新的措施解決服務問題，提升行政效能。不出門能辦大小事：善用資通訊科技，持續創新多元服務管道。

2.對重複或相關聯服務工作主動調整申辦流程。

並透過民眾需求調查規劃服務政策或措施，進行服務項目改造（例如檢討非必要之服務予以終結，或新增服務項目）。臨櫃服務一次解決：落實一處收件全程服務，主動檢討服務流程，突破機關或單位間的隔閡，以跨機關垂直或水平整合等方式，提供民眾更便捷的服務。

3.規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務。

(1)以政府服務資源整合及共享角度出發，鼓勵突破政府機關間之隔閡，強化各單位（機關）橫向聯繫，及垂直服務整合，提升合作關係。

(2)善用資訊系統針對政府已有或公權力可調閱的資訊，進行跨機關電子查驗作業，減少民眾於申辦業務時，所需檢附之佐證資料。

(3)主動對本所每年中低收入戶及身障補助……年度複查，進行跨機關電子查驗作業；減少申請民眾至戶政事務所及國稅局申請戶口謄本及財稅資料來回奔波。

(二) 創新服務標竿學習效益

1. 舉辦有關創新服務標竿學習教育訓練及參訪績效卓越之相關機關，學習其實務經驗。

2. 提升服務效能之事務，提出業務研究報告，並建立資料檔案。

3. 鼓勵研究創新，突破現狀，持續改進服務品質，加強資訊行政效能。智慧辦公：以行動服務、協同合作、社群網路等特性，提供公務同仁公務處理、決策支援及整合通訊三大面向之智慧辦公服務，並藉由整合通訊互通訊息達到標竿學習效益。

(三) 組織內部創新機制及運作情形

透過內部非正適之會談、讀書會、教育訓練及參訪績效卓越之相關機關之機會，學習其實務經驗，累積能量。

參、管制作為：

一、排定執行期限及責任分配，並檢討評估執行情形及成效分析，期能提升服務品質，塑造專業、親切、高效率的服務形象。

二、民眾申請案件之辦理期限，由主管嚴格管考，如期辦結，並設置民眾申訴管道，防止案件積壓或逾限情形。

三、對於人民陳情案件(或從縣府 1999 縣民服務熱線轉發的案件)由研考人員列管追蹤，承辦人員依規定，妥慎處理，並儘速回覆當事人處理情形。

四、對於民眾法令諮詢案件，由主管人員及資深同仁回答民眾之問題。

五、人民陳情案件，收發人員依規定掛號分送承辦人辦理，並由各單位主管督導

催辦，研考人員每月實施公文逾期稽核，分層嚴格追蹤管制及考核。

肆、督導與考核：

一、由主管人員嚴加督導考核各項業務計畫，依限完成，依「宜蘭縣政府暨所屬各機關學校公務人員平時獎懲標準表」及各項計畫訂定之考核標準，對表現優劣人員辦理獎懲。

二、所內「平時工作考核」以一季為一期，評定同仁業務推行績效，予以獎懲，並針對缺失持續改善。

三、「平時工作考核」的成績並將做為年終考核之依據。

伍、未來努力方向：

一、讓民眾臨櫃申辦服務一次解決：規劃推動之重點工作為「全面免附戶籍謄本」，需用戶籍資料時，利用線上連結查詢驗證的方式，取得所需戶籍資料驗證。

二、妥善結合社會資源主動關心服務到家，不出門能辦大小事，推動基層公務員行動服務機制，整合對外服務管道，增進服務民眾綜效，持續推動民眾滿意服務，塑造專業、便民、高效率的公共服務形象。

三、不定期檢討各項作業權責，擴大授權，期能提供民眾所需整合性服務資訊，提高行政效率，並主動提供民眾後續相關服務資訊，減少多次往返查詢之舟車勞頓。

四、將各項線上申辦之連結服務及線上審核範圍擴大，讓民眾不出門能辦大小事，以方便民眾以網路取代馬路，取得政府各項服務。

五、效法企業顧客導向理念，擴大政府服務視野，統合運用資源，開發創新服務措施，提升服務效率，縮短處理時效，減少申辦案件核章數，提升服務效能。