

員 山 鄉 公 所  
113 年度提升為民服務品質執行計畫

員山鄉公所 編印

## 員山鄉公所 113 年度提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據：宜蘭縣政府 113 年 1 月 9 日府計研字第 1130004289 號函。

貳、計畫目標：

1. 提升服務品質，以鄉民立場，創新服務內涵。導入企業觀念及管理，加強便民服務。
2. 以客製化的服務，展現政府「以客為尊」的精神，達到卓越服務的終極目標。
3. 加強政府資訊透明化，提供友善網路服務，確保民眾知的權利。

參、實施對象：本所各單位暨所屬機關

肆、執行策略、方法

實施要項	推 動 作 法	完成期限	承辦單位	預 期 效 益
一、檢討服務領域，研採企業作法	(一)加強員工在職訓練，以提升員工工作智能及為民服務品質。	113 年 12 月	各實施對象	隨時加強員工在職訓練，提高為民服務品質。
	(二)維護本所資訊網站，隨時更新資料，以提供民眾最新訊息。	隨時	行政室	隨時更新本所資訊網站資料，提供民眾最新訊息。
二、便捷行政程序，縮短等候時間	(一)強化機關內部橫向連繫，加強櫃台人員熟稔各項申辦案件知能，均衡各櫃台承辦業務，縮短民眾等候時間。	113 年 12 月	各實施對象	預期縮短民眾等候時間，一次辦妥申辦案件，以免受來回奔波之苦。
	(二)持續推動電子化公文，落實分層負責，貫徹層級授權，節省公文陳判及處理時間。	113 年 12 月	行政室	採公文電子化可節省傳送時間，貫徹層級授權可簡化作業流程，以提升本所行政效率。
三、塑造親切環境，樹立服務形象	(一)充實各項服務設備及服務措施，包括服務標示、申辦須知、申辦動線、停車空間及宣導資料等，並綠化美化服務環境。	113 年 12 月	各實施對象	充實及改善辦公廳舍內、外環境及櫃台設備，提供美觀、整潔的服務場所，使民眾有一舒適良好的洽公環境。
	(二)選派適當人員專職擔任第一線服務工作，樹立機關良好形象；主動協助民眾申辦、導引服務。	113 年 12 月	各實施對象	提供最親切的服務，人到、帶到，茶到，使民眾洽公時有賓至如歸的感覺。

實施要項	推 動 作 法	完成期限	承辦單位	預 期 效 益

四、重視民眾輿情，主動溝通協調	(三)規劃開放機關公用設施，提供民眾休閒、公益活動使用。	113 年 12 月	各實施對象	常態開放公用設施供民眾使用，以充分利用有限資源供休閒、公益活動之用。
	(四)加強各單位電話接聽禮儀。	113 年 12 月	行政室	辦理員工服務禮貌訓練研習課程，並製作電話服務禮貌接聽規則，加強員工電話禮貌服務，給予民眾良好印象。
五、結合民間資源協助公共服務	(一)本所網站設置鄉長信箱，以蒐集輿情反映。	113 年 12 月	各實施對象	廣納民眾建言，增加雙方溝通管道，解決民眾問題。
	(二)蒐集有關鄉政報導新聞及民情反映資料呈首長核閱，如有參考或需要處理，即提交相關單位辦理。	113 年 12 月	行政室	每日蒐集民情反映，以作為施政參考。
	(一)鼓勵民間團體、退休人員或一般民眾等擔任志工，協助諮詢及公益服務工作。	113 年 12 月	清潔隊	協調義工隊協助公益服務。
	(二)健全及輔導社區守望相助隊，協助公共服務，處理社區突發事件。	113 年 12 月	社會課	健全及輔導社區守望相助隊，以發揮社區居民自動自發、守望相助的精神，進而敦親睦鄰，協

	(三)遴聘法律顧問，為民眾解答法律問題。	113 年 12 月 (每月)	民政課	助維護社會治安，處理突發事件。  遴聘法律顧問，提供法律扶助，為民眾解決法律困惑。
--	----------------------	--------------------	-----	---

#### 伍、考核規定

- 一、各實施對象應依據本執行計畫之推動作法確實執行，以確切落實為民服務品質。
- 二、本執行計畫每年不定期實施平時查核。

#### 陸、獎勵規定

年度結束後針對各實施對象執行情形進行績效檢討，如有窒礙難行或不合理之處，於下年度研擬計畫時予以改進，如表現良好，並適時予以獎勵。

柒、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。