

員 山 鄉 公 所
112 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 112 年度提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據：宜蘭縣政府 112 年 1 月 31 日府計研字第 1120021761 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。	112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。	112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。	112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。	112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。	112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。

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。	112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。	112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。
	(一)本所網站設置鄉長信箱，以蒐集輿情反映。	112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。	112年12月	行政室	每日蒐集民情反映，以作為施政參考。
五、結合民間資源協助公共服務	(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。	112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。	112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，協助維護社會治安，處理突發事件。
	(三)遴聘法律顧問，為民眾解答法律問題。	112年12月 (每月)	民政課	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。