

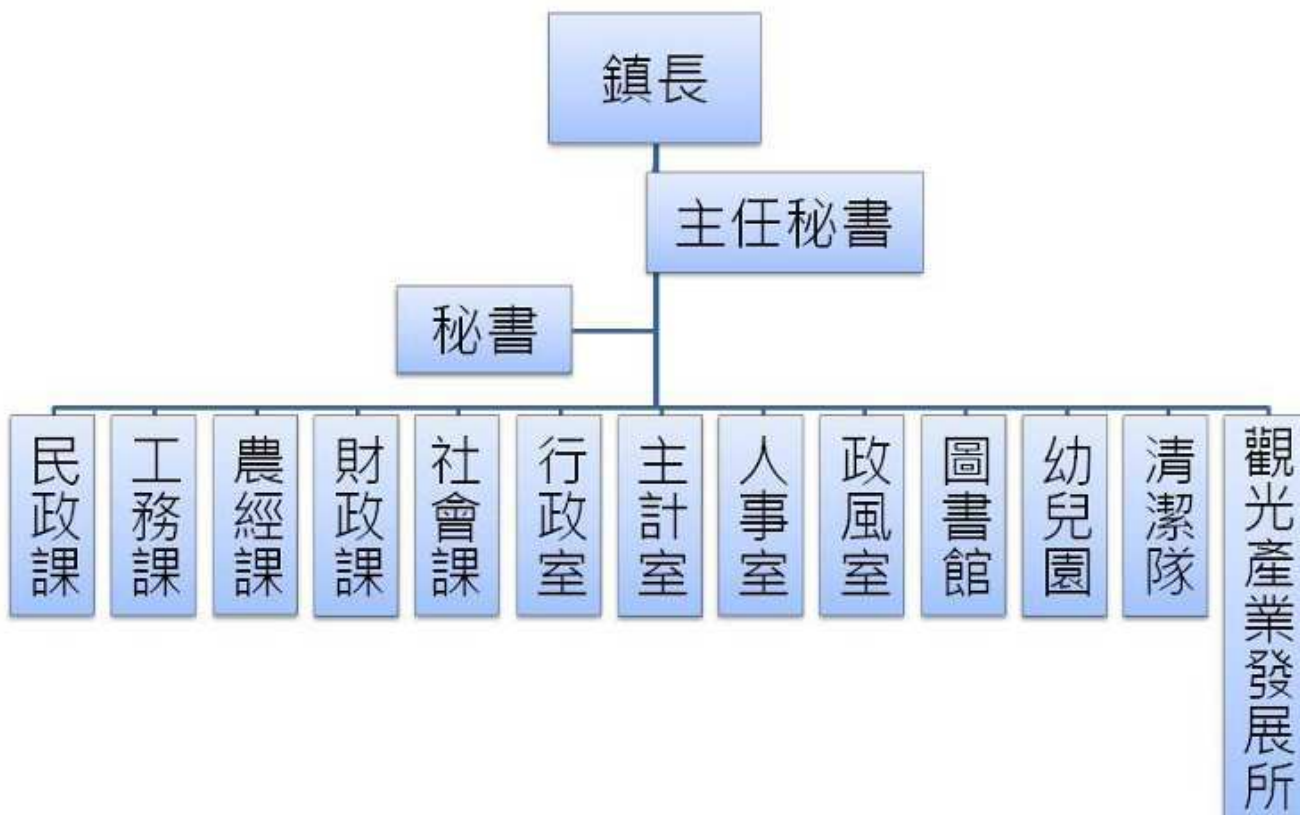
宜蘭縣頭城鎮公所
104 年度提升服務品質執行計畫



104 年 3 月份

機關基本資料

機關名稱	宜蘭縣頭城鎮公所	首長	曹乾舜	職稱	鎮長
機關地址	宜蘭縣頭城鎮城北里纜祥路 88 號				
機關網址	http://toucheng.e-land.gov.tw/releaseRedirect.do?unitID=154&pageID=9307				
現行編列員額	公務人員：55 人，約聘(僱)人員：5 人，工友(技工)7 人，駕駛、隊員：31 人，臨時人員 36 人，以工代賑 6 人，教保員 5 人，護理師 1 人，共計 146 人。				
總預算	238,651 千元				
聯絡人	邱建豪	職稱	里幹事	聯絡電話	(03)9772371
E-Mail 聯絡方式	Allen7010@yahoo.com.tw			傳真電話	(03)9771124



宜蘭縣頭城鎮公所 103 年度提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據：

行政院 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」、行政院研究發展考核委員會 99 年 8 月 18 日會研字第 0992161632 號函暨宜蘭縣政府提升為民服務品質實施計畫辦理。

貳、計畫目標：

- 一、持續提升為民服務，創造專業、便民、高效率的優質公共服務形象。
- 二、促使政府資訊透明化，提供友善又便利網路服務，確保民眾知的權利與資訊使用權。
- 三、導入服務行銷與顧客導向理念，妥善運用政府服務資源，開發創新措施，提升整體服務效能，展現卓越服務品質。

參、實施對象：

本所各課室暨附屬單位(清潔隊、幼兒園、圖書館及觀光產業發展所)等機關員工。

肆、執行期程：

自民國 104 年 1 月至 104 年 12 月止，計 1 年。

伍、執行內容：

為民服務業務現況介紹：

民政課：專責兵役、地政、調解、自治、選舉、原住民、宗教禮俗、公共造產、殯葬墓政及國家賠償等業務。

財政課：專責稅務、公有財產管理、出納及歲入財產管理等業務。

工務課：專責道路、橋樑、水利工程、建築、路燈管理、都市計畫及分區使用證明等業務。

社會課：專責中(低)收入戶、勞工職訓、社區發展、社會救濟、國教、慶典、婦幼福利、身心障礙福利及全民健保等業務。

農經課：專責農林漁牧推廣、工商、市場、攤販管理、綠美化、全民造林、山坡地管理等業務。

行政室：專責文書、採購事務、招標案處理、公文總收發、研考、檔案管理、資源管理等業務。

主計室：專責帳務核銷與歲出管理等業務。

人事室：專責人事及差勤管理等業務。

政風室：專責政風法令宣導及廉政業務。

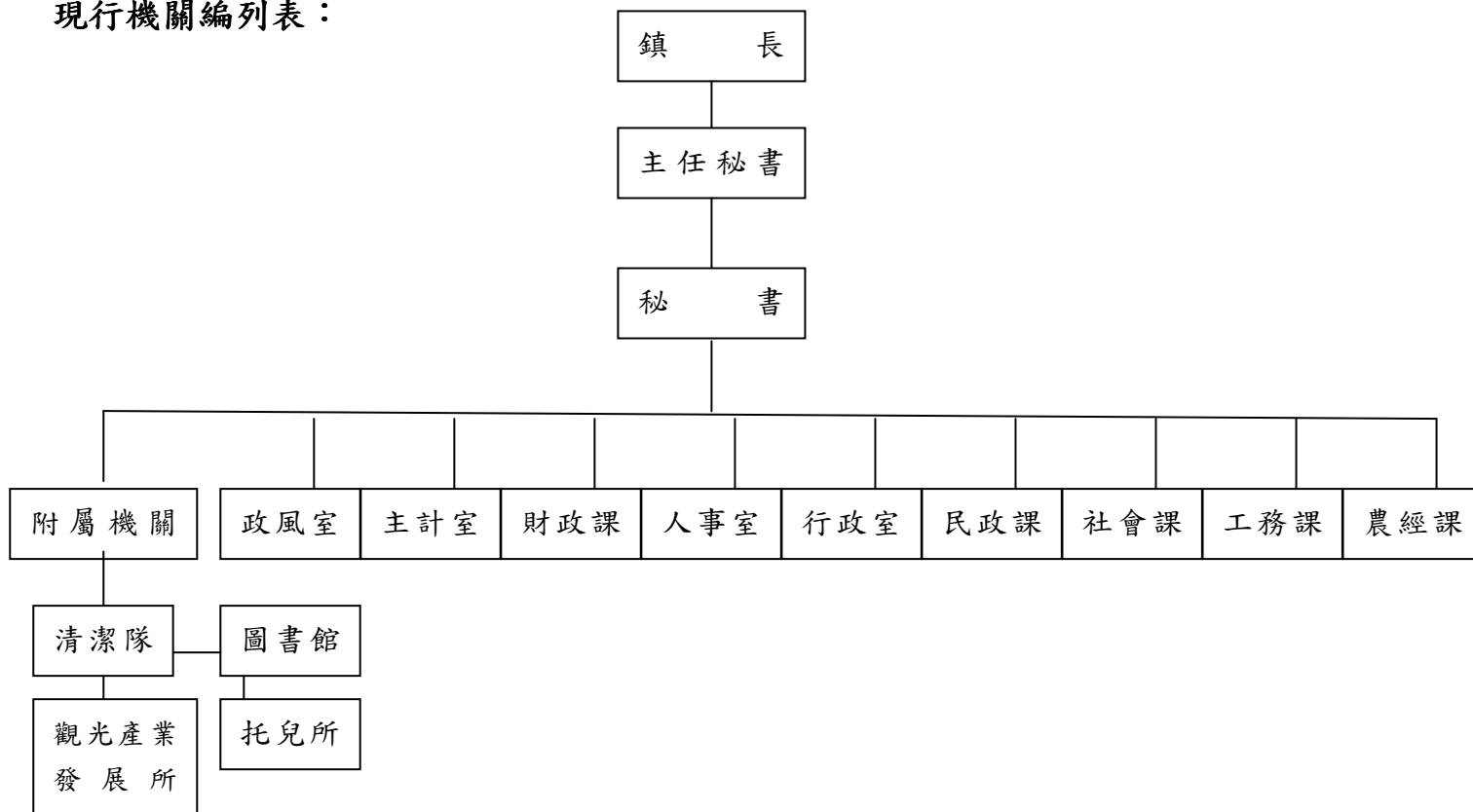
清潔隊：專責環境清潔衛生、資源回收推廣、環保案件稽查、環境保護教育等業務。

幼兒園：專責學齡前教育之幼兒收托業務。

圖書館：專責圖書借閱、文化推動、藝文推廣等業務。

觀光產業發展所：觀光產業推廣、觀光活動、觀光相關工程等業務。

現行機關編列表：



二、提升為民服務品質績效

構面1 (600分)	優質便民 服務	包括三個評核項目：服務流程、機關形象、顧客互動關係等，著眼於提供便捷服務，確保流程透明，創造專業、便民、高效率的優質公共服務形象，建立民眾與公部門之間信賴關係。				
評核 項目	評核 指標	次評核 指標	實施檢核 項目	具體作法	完成期限	承辦課室
機關形象 (170分)	服務場所 便利性 (50分)	洽公環境 適切程度 (50分)	機關服務設 施妥適完備	1. 公所入口設置服務台，主動詢問洽公民眾公務需求，並協助引導至業務承辦課室。	每日	行政室
				2. 每月定期辦理辦公室環境清潔日，以提供洽公民眾舒適洽公場所。	經常辦理	各課室
				3. 開放式洽公空間，各課室雙語標示及適當洽公動線規劃。	每日	行政室
				4. 各課室隨時備齊各項業務申請表格，主動提供民眾使用桌椅空間，以利洽公民眾填寫資料需求。	每日	行政室
				5. 設置無障礙空間(如電梯、停車格、坡道、廁所等)。	每日	行政室
				6. 服務台放置宣導資料及為民服務手冊(頭城人農民曆)，供洽公民眾索取使用。	每日	行政室/ 圖書館
	服務行為 友善性與 專業性 (90分)	服務親和 程度 (40分)	1. 主動式 導引服務	1. 推動主動式管理及服務，積極協助民眾申辦服務。	每日	各課室
				2. 加強本所各課室員工針對前來洽公民眾奉茶服務，落實親切服務與培養奉茶文化。	每日	各課室
				3. 行動辦公室下鄉服務(每週二或週四辦理)	定期辦理	民政課
				4. 法律扶助加碼服務(每月份第一週及第三週上午)	定期辦理	民政課
				5. 宜蘭縣政府地方稅務局視訊服務	每日	財政課
			2. 洽公服務 禮儀滿意度	辦理服務品質、電話禮儀抽驗測試，針對缺失切實檢討改善。		

構面 1 (600 分)	優質便民 服務	包括三個評核項目：服務流程、機關形象、顧客互動關係等，著眼於提供便捷服務，確保流程透明，創造專業、便民、高效率的優質公共服務形象，建立民眾與公部門之間信賴關係。				
評核 項目	評核 指標	次評核 指標	實施檢核 項目	具體作法	完成期限	承辦課室
		服務可勝 任程度 (50 分)	行政效率及 服務品質	<ol style="list-style-type: none"> 1. 鼓勵員工網路進修或參加政府機關辦理之相關業務講習或訓練課程。 2. 人民申請案件管制及追蹤。 3. 編製為民服務手冊，詳載各項申辦業務所需文件及政府政令宣導。 4. 公所官方網站提供各項業務申請書表格，提供免費下載服務。 	經常辦理 每日 每日 每日	各課室 行政室 行政室 行政室
			便捷行政程序	<ol style="list-style-type: none"> 1. 各課室備齊各項申請書表格，提供民眾繕寫或本所服務人員代筆填寫。 2. 公所資訊網路，提供各項業務申請書表格，免費民眾下載服務，預先填寫，可便捷行政程序。 3. 緊急案件之公文回覆，先由承辦人自領，再以電話通知民眾領取。 	每日 每日 每日	各課室 各課室 各課室

構面 1 (600 分)	優質便民 服務	包括三個評核項目：服務流程、機關形象、顧客互動關係等，著眼於提供便捷服務，確保流程透明，創造專業、便民、高效率的優質公共服務形象，建立民眾與公部門之間信賴關係。				
評核 項目	評核 指標	次評核 指標	實施檢核 項目	具體作法	完成期限	承辦課室
服務行銷 有效性 (30 分)	施政宣導 有效程度 (30 分)	促進民眾瞭 解施政及服 務內容績效	1. 公所資訊網站提供各項業務 申辦資訊、觀光旅遊景點、食衣 住行育樂產業、交通服務資訊、 免費接駁巴士時刻表、歷年施政 (活動)成果、最新消息、活動訊 息、新聞即景、公告訊息等。 2. 公所為民服務手冊，提供各項 申辦業務所需文件、施政成果、 政令宣導及本所與縣府所屬機 關通訊資訊。 3. 公所設置 LED 電子看板，隨時 公告最新訊息及政令宣導。 4. 舉辦各項活動時，發佈活動新 聞稿，同步於鎮長臉書粉絲團發 佈活動資訊，並函請各機關及民 間單位協助於網路超連結刊登 露出活動相關訊息。	每日	行政室	
				每日	行政室	
				每日	行政室	
				經常辦理	各課室	
服務流程 (280 分)	服務流程 便捷性 (180 分)	單一窗口 服務功能 程度 (60 分)	單一窗口服 務功能比例	1. 設置里幹事單一窗口，受理 各項稅務、社會福利、災害救 濟、規費免徵申請案件等相關業 務。 2. 設置服務台單一窗口，受理民 眾辦理全民健保、土地登記簿、 地籍圖謄本列印等相關業務之 查詢。	每日 每日	民政課 行政室/ 民政課/ 社會課

構面 1 (600 分)	優質便民 服務	包括三個評核項目：服務流程、機關形象、顧客互動關係等，著眼於提供便捷服務，確保流程透明，創造專業、便民、高效率的優質公共服務形象，建立民眾與公部門之間信賴關係。				
評核 項目	評核 指標	次評核 指標	實施檢核 項目	具體作法	完成期限	承辦課室
		2. 申辦案件流程簡化程度 (60 分)	縮短申辦案件等待與處理時間比例	<p>1. 役男在營證明、延期徵集入營、役男短期出境、家庭因素替代役、列級家屬醫療補助、後備軍人轉免役體檢、分區使用證明、土地登記簿地籍圖謄本列印、三七五租約證明、墓地使用及遷葬修繕許可證、申請納骨設施、全民健康保險、低收入戶健保費補助、身心障礙者手冊鑑定申請、身心障礙者專用停車位識別證、老年免費乘車證、體育館借用申請(個人/學校、機關團體等)、幼托申請、圖書館書籍借用證申請、農業機械使用證明、農機用油免營業稅憑單、豬瘟預防注射、家畜禽疾病初診、畜犬晶片植入及狂犬病預防注射、畜犬遺失協尋、飼主資料變更、休耕申請、水產養殖放養申報等業務隨到隨辦。</p> <p>2. 每年檢討各項業務申辦流程及日數，以簡化行政程序。</p> <p>3. 設置路燈故障系統，一接獲民眾報案反映，立即派員維修。</p> <p>4. 備齊各項申請書表格，提供民眾繕寫或本所服務人員代筆填寫，縮短等待時間。</p> <p>5. 公所資訊網站提供各項業務申請書表格免費下載服務，預先提供民眾填寫，減少等待時間。</p>	每日	各課室
					每日	各課室
					每日	工務課
					每日	各課室
					每日	各課室

構面 1 (600 分)	優質便民 服務	包括三個評核項目：服務流程、機關形象、顧客互動關係等，著眼於提供便捷服務，確保流程透明，創造專業、便民、高效率的優質公共服務形象，建立民眾與公部門之間信賴關係。				
評核 項目	評核 指標	次評核 指標	實施檢核 項目	具體作法	完成期限	承辦課室
		3. 申辦案件書表減量程度 (60 分)	申辦人檢附書證謄本便利度	1. 於本所資訊網站及為民服務冊上，明確刊登各項業務所需檢附資料，以免除民眾未檢附資料或未備妥文件而需往返時間。 2. 利用跨機關電子閘門之資訊共享平台系統，協助查詢及驗證資料，進而減少檢附之書表。	每日 每日	行政室 各課室
	服務流程 透明度 (100 分)	1. 案件處理流程簡化程度 (60 分) 2. 案件處理流程主動回應程度 (40 分)	即時回覆性	設置「公所電子信箱」，即時答覆各項業務問題及執行進度，即時解決民眾困惑與爭議。 1. 訂定各項業務標準作業流程，簡化作業繁雜流程。 2. 公所資訊網站及為民服務手冊，列有各課室業務與聯繫電話，民眾可透由電話，向受理承辦人員查詢案件最新進度。	每日 定期辦理 每日	各課室 各課室 各課室
顧客關係 (150 分)	民眾滿意 度(80 分)	機關服務 滿意度 (80 分)	服務滿意趨勢分析及檢討 服務滿意度 成長率	透過大型活動，針對遊客辦理滿意度之調查。 1. 辦理洽公民眾服務滿意度問卷調查。 2. 辦理廉政民意問卷調查。	經常辦理 不定期辦理 不定期辦理	觀光產業 發展所 行政室 政風室

構面 1 (600 分)	優質便民 服務	包括三個評核項目：服務流程、機關形象、顧客互動關係等，著眼於提供便捷服務，確保流程透明，創造專業、便民、高效率的優質公共服務形象，建立民眾與公部門之間信賴關係。				
評核 項目	評核 指標	次評核 指標	實施檢核 項目	具體作法	完成期限	承辦課室
	民眾意見 處理有效 性(70 分)	民眾意見 回應與改 善程度 (70 分)	設有民眾意 見處理回覆 機制	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設置公所電子信箱，接受民眾對於公所施政之意見。 2. 里長或里幹事接受民眾建言並向本所提出反映，本所立即作出回覆候續辦理情形。 3. 每週訂有鎮長親民時間，接受民眾對於公所施政意見，並立即指派相關單位負責解決。 4. 每日剪報，搜集各項新聞輿論，同時建立新聞媒體及報章輿論回應機制及標準作業流程，主動為政策辯論或更正偏差內容，以導正社會視聽。 5. 新增有鎮長臉書粉絲團，拉進民眾對於公所施政成果或瞭解活動辦理內容，並提供民眾提出不同意見之互動溝通管道。 	<p>每日</p> <p>每日</p> <p>經常辦理</p> <p>每日</p> <p>每日</p>	<p>各課室</p> <p>各課室</p> <p>各課室</p> <p>行政室</p> <p>行政室</p>

構面 2 (250 分)	優質便民 服務	包括三個評核項目：服務流程、機關形象、顧客互動關係等，著眼於提供便捷服務，確保流程透明，創造專業、便民、高效率的優質公共服務形象，建立民眾與公部門之間信賴關係。				
評核 項目	評核 指標	次評核 指標	實施檢核 項目	具體作法	完成期限	承辦課室
資訊提供 及檢索服 務 (100 分)	資源公開 適切性與 內容有效 性(50 分)	公開法 令、政策 業務、服 務資訊程 度及內容 正確程度 (50 分)	服務措施及 出版品質資 訊週知度	1. 本所每年出版為民服務手冊 (即頭城人-農民曆)，及不定期出 版頭城藝文刊物與觀光導覽手冊 等刊物。 2. 公所資訊網站提供各項業務申 辦資訊、觀光旅遊景點、食衣住 行育樂、交通服務資訊、免費接 駁巴士時刻表、曆年施政成果、 最新消息、活動訊息、新聞即景、 公告訊息等。	經常辦理 每日	行政室/ 圖書館/ 觀光產業 發展所 行政室
			資訊服務內 容正確程度	隨時更新或修正施政成果、最新 消息、活動訊息、新聞即景、公 告訊息及觀光活動資訊等。	每日	行政室
			資訊連結 正確程度	1. 各課室定期上網校正核閱網站 刊登之各項資料，確認資訊無明 顯錯誤或過期資訊。 2. 資訊標題應與內容一致，網站 連結皆有效且正確，引用他人資 訊務必標明資料來源或版權所有 人相關資料。	經常辦理 經常辦理	各課室 行政室
	資訊檢索 完整性與 便捷性 (50 分)	資源檢索 服務妥適 性及友善 程度 (50 分)	資源檢索 便捷性	1. 本所資訊網站設有全站搜尋功 能，以關鍵字搜尋相關資訊，同 時本網站係以無障礙網頁原則設 計，提供視障民眾使用。 2. 公文管制電子化，隨時查詢公 文處理狀況，建立內部稽核制度。	每日 每日	行政室 行政室

構面 2 (250 分)	優質便民 服務	包括三個評核項目：服務流程、機關形象、顧客互動關係等，著眼於提供便捷服務，確保流程透明，創造專業、便民、高效率的優質公共服務形象，建立民眾與公部門之間信賴關係。				
評核 項目	評核 指標	次評核 指標	實施檢核 項目	具體作法	完成期限	承辦課室
			資訊標示配 合電子化	公所網站依其資訊種類分類，便利民眾查詢資料，同時設有關鍵字搜尋功能。	定期辦理	行政室
線上服務 及電子參 與(100 分)	線上服務 量能擴展 性(50 分)	服務措施 及出版品 質資訊週 知程度 (50 分)	1. 線上服務 項目成長率 2. 線上服務 推廣績效 3. 民眾使用 線上服務案 件數成長率 4. 電子表單 簡化績效	1. 本所網站設有「細說頭城」、「施政藍圖」、「施政成果」、「公所簡介」、「便民服務」、「公告訊息」、「悠遊頭城」及「頭城導覽圖」等主項目，並於各主項下，再分子項目。	每日	行政室
				2. 本所網站涵蓋頭城鎮行政、觀光、工商、文化、交通及政令宣導資訊，民眾使用率日漸增加。	每日	行政室
				3. 本所網站便民服務區，提供各項業務申請表格之線上服務。	每日	行政室
	電子參與 與多樣性 (50 分)	電子參與 多元程度 (50 分)	電子參與 程度及回應 機制	本所網站提供公所信箱服務，民眾可透由網站及電話反映建議，本所由專人回覆後續辦理情形，建立友善之網路溝通環境。	每日	行政室

構面 3 (150 分)	創新加值 服務	包括一個評核項目：即提供創新服務情形，著重於鼓勵機關不斷改善現有服務傳送方式，讓民眾更直接感受到服務品質的提升，以及重視民眾角度思考的服務規劃。		
評核項目	評核指標	具體作法	完成期限	承辦課室
提供創新 服務情形 (200 分)	1. 有價值之創意服務 (130 分)	<p>1. 一元化火化及納骨喪葬作業，減少民眾後事處理問題。</p> <p>2. 服務台提供宜蘭縣土地及建物登記簿及地籍圖謄本列印服務，免除民眾至地政事務所往返時間。</p> <p>3. 土石流災害黃色警戒發生，立即以簡訊通知各潛勢溪保全戶、當地里長及警消單位。</p> <p>4. 地籍圖系統結合衛星定位系統，掌握違法使用土地位置，有效維護管理土地之合法使用，與土地管理人是否妥善管理其土地使用。</p> <p>5. 提供免費接駁公車無縫隙串連觀光景點，積極推廣頭城觀光產業。</p> <p>6. 結合民間團體捐助物質，並由里幹事親自送達救濟物資至中低收入戶。</p> <p>7. 結合民間團體認養路燈，讓用路人安全無虞之友善使用空間。</p> <p>8. 設置路燈報修系統，隨報隨修。</p> <p>9. 設置頭城觀光網頁，搜尋全鎮食衣住行育樂等各項產業資訊，並利用 google 衛星地圖定位功能，讓頭城觀光「e 網打進」。</p> <p>10. 廣納社會資源或志工人力之運用，作為頭城觀光導覽人才、圖書館文化志工與清潔隊環保志工。</p> <p>11. 聘請法律顧問，提供網路視訊，辦理法律扶助供民眾法律諮詢需求。</p> <p>12. 下(村)里受理休耕申請及狂犬病預防注射。</p> <p>13. 公文電子化，減少紙張使用。</p> <p>14. 配合羅東就業服務站，本所提供就業服務台駐點，協助民眾就業。</p> <p>15. 本所服務台設置血壓測量機，並將民眾之測量資料，交衛生所追蹤關心。</p>	<p>每日</p> <p>每日</p> <p>不定期辦理</p> <p>每日</p> <p>每日</p> <p>定期辦理</p> <p>定期辦理</p> <p>每日</p> <p>定期辦理</p> <p>定期辦理</p> <p>每日</p> <p>定期辦理</p> <p>定期辦理</p> <p>每日</p> <p>定期辦理</p> <p>定期辦理</p> <p>每日</p> <p>每日</p> <p>每日</p>	<p>民政課</p> <p>工務課</p> <p>農經課</p> <p>農經課/ 清潔隊</p> <p>行政室</p> <p>社會課</p> <p>財政課</p> <p>工務課</p> <p>觀光產業 發展所</p> <p>圖書館/ 清潔隊</p> <p>民政課</p> <p>農經課</p> <p>各課室</p> <p>社會課</p> <p>行政室</p>

構面 3 (150 分)	創新加值 服務	包括一個評核項目：即提供創新服務情形，著重於鼓勵機關不斷改善現有服務傳送方式，讓民眾更直接感受到服務品質的提升，以及重視民眾角度思考的服務規劃。		
評核項目	評核指標	具體作法	完成期限	承辦課室
	1. 有價值之創意服務 (130 分)	16. 每年春節前邀請書法大師揮毫，免費贈送民眾春聯，與提供民眾親自體驗區，體驗農曆春節氣氛。 17. 利用宜蘭縣地理資訊多員加值應用系統輔助確認土地分區使用證明正確性。 18. 利用 google 衛星地圖及街景視圖功能，比對土地是否有違規使用情形。	定期辦理 每日 經常辦理	圖書館 工務課 民政課/農經課/工務課
	2. 服務措施延續性及標竿學習推動效益 (30 分)	1. 鼓勵退休人員擔任公所志工，借重其豐富經歷，經驗傳承予新進人員。 2. 鼓勵員工網路進修，成績優良者給予獎勵。 3. 邀請各界專家學者舉辦各項主題講座，推動員工持續自我學習。	經常辦理 經常辦理 經常辦理	人事室 人事室 人事室
	3. 服務措施執行方法效能性(20 分)	1. 每月次召開二次主管會報，針對本所各項重大事項及服務措施予以檢討與改善。 2. 每年底針對提升服務品質執行計畫，提出修訂、檢討與改善。	定期辦理 定期辦理	各課室 行政室
	4. 組織內部創新機制	訂定宜蘭縣公所點子王實施計畫，鼓勵員工腦力激盪，發揮創意思考，踴躍提出建言，創意獲採納者給予獎勵。	定期辦理 定期辦理	民政課 行政室

陸、管制考核：

- 一、本所實施對象，應依據年度為民服務計畫=內容，落實為民服務工作，讓民眾感受有感之優質友善服務。
- 二、各實施對象得依個別為民服務工作特性，增加計畫所列附表量化指標，或增列其他推動作法，俾利加強提升整體服務品質，擴大為民服務領域。

柒、績效檢討：

- 一、依據各實施對象所提出績效報告，如有不合理者請儘速檢討修正。
- 二、請各實施課室於年度結束後，配合提供各項量化績效，俾利本室彙整，撰寫提升

服務品質績效報告。

捌、其他：本計畫如有規定未完備事宜，得依實際需要修正或補充。