

宜蘭縣政府為民服務中心運作作業要點

96年04月17日府計研字第0960049828號函頒實施

一、目的：

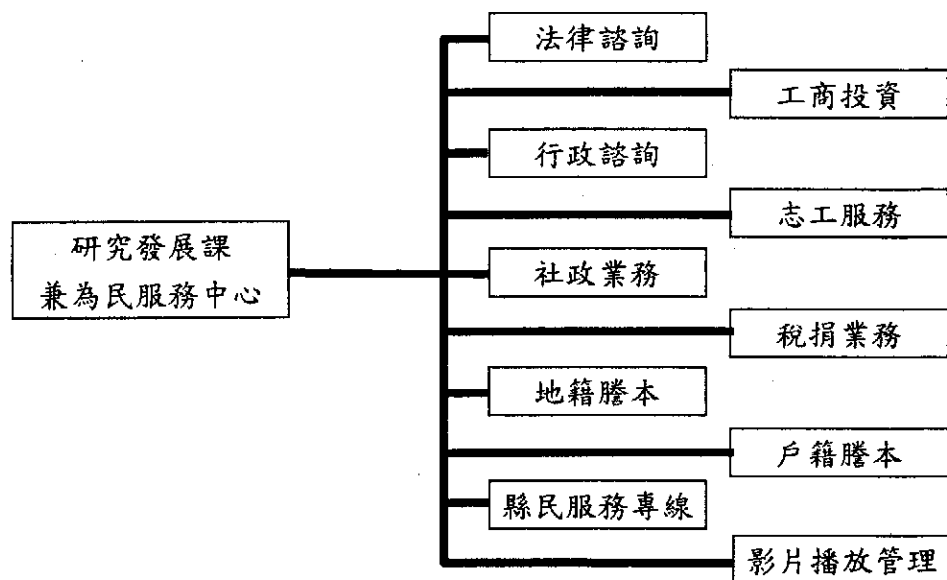
宜蘭縣政府為民服務中心（以下簡稱本中心）為提供民眾便捷服務，落實政府服務品質管理，以塑造現代、企業化的政府，特訂定本要點。

二、依據：

- (一) 本府訂頒之產業新蘭陽、生活新故鄉-「力行廉能政府、提升行政效率」施政策略。
- (二) 行政院研究發展考核委員會頒全面提升服務品質方案
- (三) 行政院所屬各級機關加強為民服務工作實施要點。

三、任務編組：(各編組執行工作詳四、服務項目)

(一) 運作管理關係表



(二) 業務選定：

1. 業經任務編組指定提供之服務業務，所屬單位即需備妥「服務項目」、「服務內容」、「申辦流程」、「申請表單」、「適用法規」、「派駐服務人員」等相關資料，於本府通知期限內送交本中心審查。
2. 經複審確定後，派駐單位即備妥前項資料及班表，送交本中心編組及執行。
3. 本中心之服務項目及派駐席位，每年於第四季視需要予以檢討或調整。

(三) 人員派駐：

1. 由派駐單位遴選業務熟稔之人員二人(其中一人為業務代理人)。由本中心籌組為民服務小組與準服務人員面談(含人格特質、專業知能)後正式遴選派駐。
2. 志工遴選、訓練及維繫由計畫室、社會局、人事室、工商策進會及相關單位協力執行。

四、服務項目：

(一) 派駐窗口及單位(課)：

1. 法律諮詢窗口：秘書室行政救濟課一席。
2. 工商投資窗口：工業策進會一席。
3. 行政諮詢窗口：計畫室一席。
4. 志工服務窗口：人事室或社會局二席。
5. 社政業務窗口：社會局一席。
6. 稅捐業務窗口：宜蘭縣稅捐稽徵處一席。
7. 全縣地籍謄本窗口：地政局或地政事務所一席。
8. 全縣戶籍謄本窗口：民政局或戶政事務所一席。
9. 服務專線：本中心二席。

(二) 服務事務若屬電腦化作業者應隨到隨辦，若屬人工收件作業者，應當場告知民眾取件方式及辦理天數並約定取件時間。

(三) 本中心之服務項目及派駐席位，每年於第四季視需要予以檢討或調整。

五、服務守則及服務時間：

(一) 服務守則：(落實「以客為尊，服務至上」)

1. 各派駐人員應恪盡窗口職責落實「以客為尊、服務至上」之精神，即時解決民眾需求，若無法當場處理，應主動連繫各主管單位或反映本中心主管共同協助解決。
2. 各派駐人員應共同協助維護本中心周邊環境之整潔及綠美化，以提供民眾優質、貼心、舒適的洽公環境。
3. 各派駐人員須持續學習及成長，有接受本中心安排相關為民服務之講習或訓練之義務。
4. 執行服務項目、填寫工作日誌。
5. 儀容整潔、微笑迎賓、溫茶招待、親切問候、熱誠服務。
6. 電話鈴聲三聲內接聽，注意禮貌、態度溫和，婉轉答覆。
7. 其他臨時服務性事項。

(二) 服務時間：

1. 上班日為週一至週五，國定假日、調整放假及補行上班以行政院人事行政局公告為準。
2. 上班時間上午八時至十二時、下午十三時三十分至十七時三十分(冬令時間十三時至十七時確定日期以縣府公告為準)。

3. 假日及非上班時段，由駐衛警及保全人員受理縣民服務專線及旅客諮詢服務，並管理本中心設備以及接受安排有關為民服務之講習或訓練。

六、縣民服務專線：(九二五-三三〇〇「就按我商商量量」)

(一) 凡民眾向本中心反映之縣民服務專線案件，應依下列規定妥慎處理。

1. 受理民眾登記：

- (1) 資訊系統完成前，「縣民服務專線登記表」應依第 2. 「處理作業流程」方式處理。
- (2) 本中心人員接獲民眾反映時，應按人、事、時、地、物等要領查詢清楚並詳載於「縣民服務專線登記表」後立即輸入資訊系統之處理流程。
- (3) 駐衛警或保全人員除依上述原則登記外，若為緊急事件應立即通知有關單位主管，若為一般性案件則於最近上班日送交本中心處理。

2. 處理作業流程：

- (1) 業務單位接獲本中心分文之「縣民服務專線」案件，應即指派人員於一日內與民眾連繫，必要時應赴現場處理或先作緊急安全措施處置，並於三日內完成案件處理。
- (2) 業務單位確認案件非屬其權責者，應迅速通報本中心，但經本中心查明後認定應屬其處理時，業務單位應另簽會權責並陳報一層核可後移文，同時將移文簽影本送本中心，不得再將案件退回。
- (3) 業務單位受理案件如同一事由須其他相關機關共同協助處理者，應即通知其他機關或透過本中心協調支援。
- (4) 業務單位受理案件如為多項事由時，僅須處理自行單位權責部分，並通知增加其他權責單位共同處理。
- (5) 對於案情複雜無法三日內處理之案件，應事先簽報一層辦理展延，同時將延期理由告知民眾，即時掌握時間迅速處理。

3. 案件列管追蹤：

- (1) 縣民服務專線之案件，本中心或業務單位無法立即(受理當日)回答解決者，應以專案列管方式，追蹤至辦理完竣，始准予結案。
- (2) 如案情屬業務單位可立即(受理當日)處理者，本中心應確實記錄姓名、連絡方式、事由後，始可轉介至業務單位答覆。
- (3) 如案情屬一般狀況，業務單位須於 1-日內與民眾連繫，並三日內完成案件處理。

- (4) 如案情複雜且非三日內可處理完成者，業務單位簽辦展延時應同時加會本中心並依該期限列管。

4. 抽查驗證：

- (1) 案件處理完竣後業務單位，應立即向民眾回報，本中心得指派人員向民眾抽查，如有虛報處理情形或敷衍推諉等情事，專案簽報處理。
- (2) 業務單位若有未依時限辦理，經本中心進行個案分析發現有怠墮之情事，得專案簽報處理。

(二) 縣民服務專線案件處理時效日數計算為：

案件處理完竣回報日扣減交辦案件日（扣除例假日）

- (三) 各機關應依據本中心規定之作業程序(縣民服務專線作業流程圖)，完成縣民服務專線任務。

七、 影片播放管理：

- (一) 本府大廳設立三台液晶電視，提供電視、影音光碟(簡稱DVD)及電腦之多媒體訊號，與為民服務中心多功能櫃台同時開放。
- (二) 播放內容以政令宣導、公辦觀光旅遊資訊、公辦節慶資訊、縣內新聞為主。
- (三) 申請單位：本府各單位暨所屬機關、鄉鎮市公所(僅提供公辦觀光旅遊資訊、公辦節慶資訊)。
- (四) 申請方式：填具「影片播放申請書」經單位主管核准播放，播放前三天將申請書及影片送達本中心。
- (五) 權責區分：本中心僅提供播放服務，託播內容之版權題、內容正確性及所衍生問題仍由各單位自行負責。

八、 管理權責：

- (一) 窗口服務必要之設備由本中心負責購置提供各派駐單位負責保管。
- (二) 窗口服務項目、派駐人員調度、財產管理維護及耗材，由派駐單位調處，派駐人員以常設為原則。
- (三) 派駐人員若有異動，派駐單位應於異動前十五日告知本中心異動原因並派適當人員辦理交接。
- (四) 派駐人員出勤時，應接受本中心業務主管之指揮監督並遵守本中心有關規定。
- (五) 派駐人員有下列情形之一者，由本中心簽請派駐單位更換派駐人員：
 1. 品行不端、行為不檢，不服糾正者。
 2. 服務態度不佳、工作懈怠，影響本中心運作者。
 3. 經本中心業務主管認定不適任行為達三次，並已通知單位者。
 4. 派駐窗口經通知仍無法立即到勤者，正、備勤服務人員同時視為不適任行為。

- (六) 各派駐人員解決民眾向縣民服務專線陳述狀況之處理情形，由本中心列管作為日後管理績效之參考

九、評鑑考核

- (一) 單位主管得隨時查核派駐人員之服務品質，本中心除平日督導各窗口服勤狀況外，得對各窗口服務人員加以考評，以供各單位年終考成之參考。
- (二) 本中心每月評鑑派駐服務人員，年度經評定成績表現優異者，由縣長(或授權人員)於主管會報表揚並由派駐單位於年終考成加分。
- (三) 派駐人員有第八條第五項之行為情節重大者，除通知派駐單位及於主管會報檢討外並由派駐單位於年終考成減分。
- (四) 本中心業務主管除為派駐單位服務人員之平時考評外，應對服務人員給予必要之協助。

十、其他配合措施

- (一) 派駐人員應準時到勤。若有差假，除由主管機關核准外，應同時告知本中心人員，其職務代理人應準時到勤(正、備勤服務人員不得同時請假)，以免影響業務之正常運作。
- (二) 派駐人員需隨時注意服裝儀容，不得有吸煙、酗酒及嚼檳榔等習慣。
- (三) 各單位應隨時注意派駐人員之作息，並給予關懷、鼓勵及應有之福利與差假，
- (四) 派駐人員任期以一年為原則，除有意願延留服務者外，派駐單位應予派駐人員輪調機會。
- (五) 正、備職派駐人員及駐衛警應配合本中心安排實施為民服務有關之講習或訓練。

十一、本要點奉縣長核定後實施，修正時亦同。