

宜蘭縣政府工商旅遊處

104 年度提升為民服務品質實施計畫

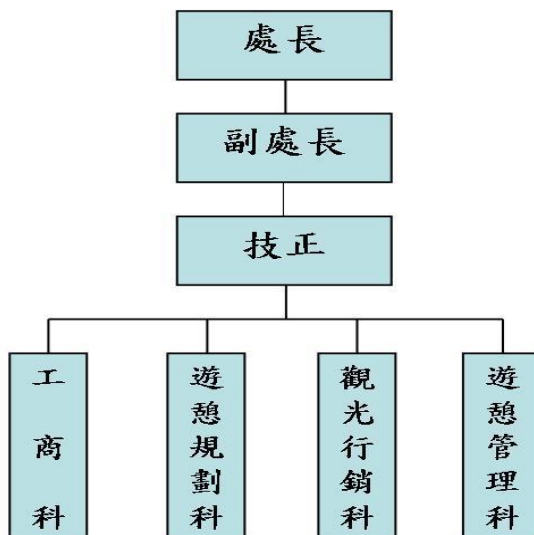
宜蘭縣政府工商旅遊處 編印

104 年 2 月

第 1 頁，共 10 頁

| | | | | | |
|-----------|---|----|------|----|-------------|
| 機關名稱 | 工商旅遊處 | 首長 | 蕭瑞民 | 職稱 | 處長 |
| 機關地址 | 宜蘭縣宜蘭市縣政北路1號 | | | | |
| 機關網址 | http://bt.e-land.gov.tw/releaseRedirect.do?unitID=104&pageID=3435 | | | | |
| 預算員額 | 編制人員：29人；約聘僱人員：19人；共計：48人 | | | | |
| 總預算 | 480,787 千元 | | | | |
| 聯絡人 | 梁彥葢 | 職稱 | 臨時人員 | 電話 | (03)9251000 |
| E-mail 位址 | kane731227@mail.e-land.gov.tw | | | 傳真 | (03)9253590 |

機關組織圖



宜蘭縣政府工商旅遊處 104 年度提升為民服務品質實施計畫

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」暨行政院研究發展考核委員會 99 年 8 月 18 日會研字第 0992161632 號函辦理。

貳、計畫目標：

- 一、提升服務品質，以縣民立場，創新服務內涵。
- 二、持續檢討服務領域及作業流程，導入企業觀念及管理，加強便民服務。
- 三、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。

參、執行對象：

工商旅遊處。

肆、執行期程：

自民國 104 年 1 月起至 104 年 12 月止，計 1 年。

伍、計畫內容：

本執行計畫評獎總分 1000 分，包括 3 個評核構面：優質便民服務（600 分）、資訊流通服務（200 分）及創新增值服務（200 分）。表列析述如下：

壹、為民服務業務現況簡介

工商旅遊處除處長、副處長及技正外，下設四個科，負責推動各項業務：

工商科：專責工商管理與輔導。

遊憩規劃科：專責觀光建設及規劃。

觀光行銷科：專責活動企劃及觀光行銷。

遊憩管理科：專責本府所轄風景據點之經營管理工作。

貳、提升為民服務品質績效

本執行計畫包含「優質便民服務」、「資訊流通服務」及「創新加值服務」等三個工作指標構面，表列析述如下：

| 構面 1 (600 分) | 優質便民服務 | 包括 3 個評核項目：服務流程、機關形象和顧客關係，著眼於提供便捷服務，確保流程透明，塑造專業、親切、高效率的服務形象，建立民眾與政府信任關係。 | | | | | |
|-----------------|-----------------------|--|----------------|---|---------------|----|-------|
| 評核項目 | 評核指標 | 次評核指標 | 實際檢核項目 | 具體作法 | 完期 | 成限 | 承辦單位 |
| 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 | 於辦公室內設置民眾洽公書寫桌椅，供申辦工廠暨商業登記民眾繕寫，並由櫃檯人員主動協助民眾申請工廠暨商業登記，塑造便利環境、親切服務形象。 | 每日 | | 工商科 |
| | | | | 旅遊服務中心櫃檯雙語標示更新，提升雙語環境服務品質，並藉由建立中英語標示設施，有效降低語言及文化隔閡，提供外國遊客完整旅遊資訊。 | 104 年 12 月 | | 遊憩管理科 |
| | | | | 於縣轄景點園區(如：冬山河親水公園)內播放音樂，使遊客能更輕鬆愉快、心曠神怡，以創造更優質的遊憩環境。 | 每日 | | 遊憩管理科 |
| | | | | 增設並維護縣轄景點之監視與廣播系統，以提供遊客安全與貼心的旅遊環境。 | 每日 | | 遊憩管理科 |
| | | | | 民眾洽辦民宿案件，於洽公等候處，均設有諮詢服務區，並備有民宿管理辦法及 Q&A。 | 每日 | | 觀光行銷科 |

| 構面 1 (600 分) | 優質便民服務 | 包括 3 個評核項目：服務流程、機關形象和顧客關係，著眼於提供便捷服務，確保流程透明，塑造專業、親切、高效率的服務形象，建立民眾與政府信任關係。 | | | | | | |
|-----------------|-------------------|--|-------------------|---|---|----------------------|--------|-------|
| 評項 | 核目 | 評核指標 | 次評核指標 | 實際檢核項目 | 具體作法 | 完期 | 成限 | 承辦單位 |
| | 服務行為友善與專業性 (90 分) | 1. 服務親切程度 (40 分) | 工商登記專業能力的建立。 | 安排承辦人員積極參加所屬業務之教育訓練，增進專業能力，提升服務品質。 | 每日 | 工商科 | | |
| | | | 洽公服務禮儀滿意度。 | 提供民眾提問之完整回應，並回答是否有未回覆或未完整之諮詢情事。 | 每日 | 觀光行銷科 | | |
| | | | 2. 服務可勝任程度 (50 分) | 旅遊諮詢應對能力 | 辦理櫃檯雙語教育訓練課程，提升遊客中心及各景點服務人員雙語解說服務能力，提升雙語服務品質。 | 104 年 10 月 | 遊憩管理科 | |
| | | | 行政效率及服務品質 | 為督促所屬第一線服務同仁強化行政效率，並落實管理機制，以提升服務勤技巧與服務品質，本科訂定「第一線服務人員服務須知」與「旅遊服務中心諮詢服務要點」，並加強督促各單位同仁確實辦理。 | 每日 | 遊憩管理科 | | |
| | | | 景點提供遊客諮詢項目 | 辦理遊客中心服務櫃檯人員教育訓練，以提升遊客中心服務櫃檯人員服務態度與技巧，提供遊客完善旅遊資訊。 | 104 年 12 月 | 遊憩管理科 | | |
| | | | 加強解說志工之專業技能。 | 辦理「解說志工教育訓練」課程以加強服務人員之專業技能。 | 104 年 10 月 | 遊憩管理科 | | |
| | | | 電話禮貌測試績效。 | 依遊客電話旅遊諮詢內容，完整及建議行程回應，結語均以「歡迎到宜蘭玩」為製式達應詞。 | 每日 | 觀光行銷科 | | |
| | | | 服務人員問題回應正確率 | 接話人員會轉接至業務主辦人員，提供並滿足遊客相關觀光旅遊諮詢。 | 每日 | 觀光行銷科 | | |
| | | | 便捷行政程序 | 持續免費提供工廠暨商業登記申請書表供民眾繕寫或本府服務人員代筆填寫，便捷行政程序，縮短等候時間。 | 每日 | 工商科 | | |
| | | | 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效 | 1. 配合大型活動設置旅遊服務單一窗口。 | 配合活動辦理 | 觀光行銷科 |

| | | | | | | | | | | |
|-----------------|--------------------|--|----|------|-------------|--|----|----|----|-------------|
| 構面 1 (600 分) | 優質便民服務 | 包括 3 個評核項目：服務流程、機關形象和顧客關係，著眼於提供便捷服務，確保流程透明，塑造專業、親切、高效率的服務形象，建立民眾與政府信任關係。 | | | | | | | | |
| 評項 | 核目 | 評指 | 核標 | 次評核指 | 實際檢核項目 | 具體作法 | 完期 | 成限 | 承單 | 辦位 |
| | | | | | | <p>2. 為「2012 歡樂宜蘭年」活動，執行街景佈置計畫，利用燈籠、燈飾等方式於宜蘭縣內街道、路口、橋樑進行佈置，營造傳統年節氣氛，吸引遊客來宜蘭過年。</p> <p>3. 7/7-8/19 於「2012 宜蘭國際藝術童玩節」一系列相關活動，籌畫及執行「宜蘭露營季」，搭配活動整體性並吸引遊客前來，帶動本地觀光相關產業。</p> <p>4. 藉由 2012 宜蘭情人節活動，發揚傳統文化節慶活動，規劃相關配套活動，結合傳統及現代元素，達到寓教於樂並促進地方觀光發展，奠立「宜蘭情人節」優良口碑及營造宜蘭縣觀光整體形象</p> <p>5. 舉辦 2012 年宜蘭溫泉季行銷宜蘭礁溪溫泉資源，帶動地方觀光產業以及經濟效益，並凝聚地方產業共同行銷。</p> <p>6. 持續加強觀光遊樂設施督導考核及辦理民宿旅館評鑑工作。</p> <p>7. 加強與觀光業界之聯繫與合作，俾強化觀光政策之執行。</p> <p>8. 鼓勵業者開發新的套裝旅遊行程，推動觀光活動。</p> <p>9. 強化本縣旅賓館業及民宿經營管理及輔導，提升住宿服務品質。</p> | | | | |
| | | | | | | 完成轄管風景區建設及開發時，發佈新聞，提供旅客優質旅遊環境。 | 每日 | | | 遊憩規劃科、遊憩管理科 |
| 服務流程 (280 分) | 服務流程便捷性 (180 分) | 1. 單一窗口服務全功能程度 (60 分) | | | 單一窗口服務全功能比例 | 設置商業及稅務聯合服務櫃檯，提供全功能服務，重視民情輿論，主動溝通協調。 | 每日 | | | 工商科 |

| 構面 1 (600 分) | 優質便民服務 | 包括 3 個評核項目：服務流程、機關形象和顧客關係，著眼於提供便捷服務，確保流程透明，塑造專業、親切、高效率的服務形象，建立民眾與政府信任關係。 | | | | | | | |
|-----------------|------------------|--|---------------|---------------|--|------|----|-------|----|
| 評項 | 核目 | 評核指標 | 次評核指標 | 實際檢核項目 | 具體作法 | 完期 | 成限 | 承單 | 辦位 |
| | | | | | 提供轄管各風景區及遊客中心場地使用申請表，並加強櫃檯人員及現場管理人員熟悉各項申辦案件。 | 每日 | | 遊憩管理科 | |
| | | | | | 配合大型活動設置旅遊服務單一窗口。 | 經常辦理 | | 觀光行銷科 | |
| | | 2. 申辦案件流程簡化程度 (60 分) | 申辦案件等候或處理時間比例 | 縮短申辦案件等候或處理時間 | 民宿申請流程簡化，並進行聯合審查制度，縮短申辦時間。 | 每日 | | 觀光行銷科 | |
| | | 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 | 申辦人檢附書證謄本便利度 | 民宿相關申請文件，已於網站公開告示，並於諮詢電話中說明。 | 每日 | | 觀光行銷科 | |
| | 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 | 即時回覆性 | 設立「單位電子信箱」，即時答覆工廠暨商業登記疑義，即時解決民眾困惑與爭議。 | 每日 | | 工商科 | |
| 顧客關係 (150 分) | 民眾滿意度 (80 分) | 機關服務滿意度 (80 分) | 服務滿意度趨勢分析及檢討 | 服務滿意度成長率 | 透過大型活動辦理遊客滿意度調查。 | 經常辦理 | | 觀光行銷科 | |
| | | | | | 觀光行銷以地方產業輔導及協助會務推動。 | 經常辦理 | | 觀光行銷科 | |
| | 民眾意見處理有效性 (70 分) | 民眾意見回應與改善程度 (70 分) | 設有民眾意見處理機制 | 設有民眾意見處理機制 | 設單位電子信箱，接受民眾對於觀光類別之意見。 | 每日 | | 觀光行銷科 | |

| | | | | | | | |
|---------------------|------------------------|---|------------------------|--|------|----|-------|
| 構面 2 (250分) | 資訊流通服務 | 包括 2 個評核項目：資訊提供及檢索服務和線上服務及電子參與，著眼於確保政府資訊公開，資訊內容正確豐富，並且運用友善網路服務，提供民眾便利洽公和意見溝通。 | | | | | |
| 評核項目 | 評核指標 | 次評核指標 | 實際檢核項目 | 具體作法 | 完期 | 成限 | 承辦單位 |
| 資訊提供及檢索服務 (100分) | 資訊公開適切與有效性 (50分) | 法令、政策、服務資訊內容正確 (50分) | 服務措施及出版品資訊週知度 | 「宜蘭美食探索」、「蘭陽之旅」文宣摺頁，以美食地圖方式、觀光導覽介紹本縣各鄉鎮地區的美味美食及知名景點，並將文宣摺頁陳列各景點及旅遊資訊站供民眾索取。 | 經常辦理 | | 觀光行銷科 |
| | | | 資訊服務內容正確程度 | 更新網頁美編設計，提供遊客管轄景點(梅花湖、湯圍溝公園、南澳農場及宜蘭旅遊服務中心等景點)網頁介紹，並予適時更新，提供完善旅遊資訊。 | 每日 | | 遊憩管理科 |
| | | | 資訊連結正確度 | 1. 擬訂本處網站(頁)資料定期更新規定並確實執行。 2. 各業管單位依上述規定定期(每月或每2個月)更新網頁資料，確保資料無明顯錯誤或過期資訊。 3. 資訊標題應與內容一致；所有資料的網站(頁)超連結皆有效且正確；引用他人資料要標明來源出處或版權，並提供連結。 4. 隨時檢核各項網站連結資源，保持資料常新，並定期抽測資訊內容之正確性。 | 經常辦理 | | 觀光行銷科 |
| 資訊完整性與便捷性 (50分) | 資訊檢索服務妥適及友善程度 (50分) | 資訊檢索性 | 資訊檢索的便捷性 | 實施工廠暨商業登記業務之公文管制電腦化，隨時查詢公文處理狀況，建立內部稽核制度。 | 每日 | | 工商科 |
| | | | 資訊標示配合電子化政府入口網提供分類檢索比例 | 1. 加強本處網站改版及網站多樣性(公報、公告、法令、電子表單、施政計畫、機關活動、新聞等)檢索服務，且符合詮釋資料及分類檢索規範。 2. 提供檢索功能說明、使用範例、資訊檢索建議，另提供2種以上進階檢索功能。使資訊檢索多樣化且互動功能簡單易用。 | 經常辦理 | | 觀光行銷科 |

| | | | | | | |
|---------------------|-------------------|---|---|--|-----|-------|
| 構面 2 (250分) | 資訊流通服務 | 包括 2 個評核項目：資訊提供及檢索服務和線上服務及電子參與，著眼於確保政府資訊公開，資訊內容正確豐富，並且運用友善網路服務，提供民眾便利洽公和意見溝通。 | | | | |
| 評核項目 | 評核指標 | 次評核指標 | 實際檢核項目 | 具體作法 | 完期限 | 承辦單位 |
| 線上服務及電子參與 (100分) | 線上服務量擴展性 (50分) | 線上服務提供及使用情形 (50分) | <ol style="list-style-type: none"> 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 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 連結交通部觀光局網頁，提供民眾查詢相關觀光旅遊資訊。 2. 維護本處觀光旅遊網，供內部同仁擷取使用。 | 每日 | 觀光行銷科 |
| | 電子參與多樣性 (50分) | 電子參與多元程度 (50分) | 電子參與程度及回應機制 | 配合行政院研究考核委員會電子化政府之推動，於核准商業登記後，依商業登記法第 26 條第 2 項規定，將其登記事項於資訊網站公開，各需用機關可透過經濟部或本府資訊網站查詢登記資料。 | 每日 | 工商科 |

| | | | | | | | | | |
|---------------------|--|--|---|---|----|--------|--------|------------------|--------|
| 構面 3 (150 分) | 創新加值服務 | 包括 1 個評核項目，即提供創新服務情形，著眼於鼓勵機關能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高，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 期 | 成 限 | 承 單 | 辦 位 |
| 提供創新服務情形 (200 分) | 1. 有價值的創意服務 (130 分) 2. 服務措施延續性及標竿學習推動效益 (30 分) 3. 服務措施執行方法效能性 (20 分) 4. 組織內部創新機制 (20 分) | 結合民間資源，邀請宜蘭縣商業會於每日下午派駐專門服務人員協助民眾申辦商業登記。 召集民間團體、退休人員及熱忱人士等為解說諮詢、導覽服務志工，並加強專業技能，以協助櫃台諮詢及遊客導覽服務。 | | | 每日 | 每日 | | 工商科 遊憩管理科 | |

參、未來努力方向

- 一、除配合中央振興經濟的作法外，也積極營造良好的投資環境，鼓勵工商界投資設廠營運，協助產品研發，提升附加價值，提高企業投資意願，帶動相關產業的發展及提昇縣民的生活品質
- 二、配合本縣所擁有豐富的觀光資源，持續開發各風景區，並規劃帶狀旅遊系統，提昇整體旅遊品質帶動相關產業的發展及提昇縣民的生活品質。
- 三、整合本縣所擁有豐富的觀光資源，提昇整體旅遊品質帶動相關產業的發展及提昇縣民的生活品質。
- 四、專責辦理縣轄遊憩景點之經營管理事宜，藉由積極有效管理，提昇縣內風景區之遊憩品質以促進觀光旅遊事業之發展。