

宜蘭縣政府消防局
105 年度提升服務品質執行計畫

宜蘭縣政府消防局 編印

105 年 3 月

宜蘭縣政府消防局 105 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」暨行政院研究發展考核委員會 99 年 8 月 18 日會研字第 0992161632 號函及宜蘭縣政府 105 年 3 月 15 日府計研字第 1050041425 號函辦理。

貳、計畫目標

為貫徹為民服務政策，落實推動行政革新，達到各項便民措施，有效解決民眾問題，本局引進服務行銷理念，持續擴大為民服務視野及服務內涵，以達成建立創新、彈性、有應變力的政府。

參、實施對象

本局各科、室、中心及各消防大隊、分隊

肆、執行期程

自民國 105 年 1 月起至 105 年 12 月止，計 1 年。

伍、計畫內容

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

伍、計畫內容：

優質便民服務		塑造專業、親切、高效率的服務形象，提供便捷服務，確保流程透明，建立民眾與政府信任關係。			
評核項目	評核指標	次評核指標	預期作法	完成期限	承辦單位
服務流程	服務流程便捷性	1. 單一窗口服務全功能程度	落實政府單一窗口服務，本局局本部及各分隊均設有服務台及值班台，24 小時均排定值班人員，並隨時檢討作業流程，以提高工作效率，提供民眾最及時、親切的服務。	經常辦理	救災救護指揮中心暨各消防大隊、分隊
		2. 申辦案件流程簡化和書表減量程度及縮短等候或處理時間	實施電子公文管制，隨時查詢公文處理狀況，建立內部稽核制度，嚴謹控管公文處理時效，及時處理案件並回應民眾需求。進行線上申辦作業，有效達到申辦案件書表減量。	經常辦理	行政科
	服務流程透明度	1. 提供案件承辦資訊種類	1. 於縣府及本局網站公告各項人民申辦案件類別、流程及辦理時限，申辦流程透明化。 2. 公文書均載有承辦人姓名及電話，方便民眾聯繫查詢。	經常辦理 經常辦理	各單位 各單位
		2. 提供案件查詢管道種類	提供民眾書面、現場、電話及傳真查詢申請案件進度。	經常辦理	各單位
		3. 提供案件處理流程通知及確認	明確訂定民眾申辦案件所須證件、申請程序、辦理時限、審核權責及規費等事項，應備文件如有欠缺，一次告知補正，並提供承辦單位詢問電話，適時提供民眾瞭解申請進度。	經常辦理	各單位

優質便民服務		塑造專業、親切、高效率的服務形象，提供便捷服務，確保流程透明，建立民眾與政府信任關係。			
評核項目	評核指標	次評核指標	預期作法	完成期限	承辦單位
機關形象	服務場所 便利性	機關洽公環境 適切程度	1. 訂定本局「推動『辦公室做環保』暨『推動節能減碳執行成效』環境衛生清潔競賽評比作業要點」，積極辦理本局本部及所屬各大(分)隊廳舍環境清潔維護及節能減碳環保工作，增進民眾洽公之舒適性及親切性。每年辦理環境綠美化及清潔檢查，以塑造親切洽公環境。	經常辦理	行政科
			2. 合理充實更新服務設施或場所(含引導標示、無障礙設施及各項業務申辦書表文件陳列)，便利民眾洽公與實用性。	經常辦理	各單位
			3. 於推廣重要服務措施、訊息前，均主動聯繫媒體刊登新聞稿，並將相關資訊公布於宜蘭縣政府全球資訊網及本局網站首頁，有效行銷本局施政措施。	經常辦理	救災救護 指揮中心
			4. 積極參與消防署各類評鑑與競賽，樹立消防專業形象，爭取民眾認同及獎項殊榮之肯定。	經常辦理	各單位
			5. 響應政府環保政策，積極推動各項節能減碳環保作為，落實垃圾分類及資源回收再利用。	經常辦理	行政科
	服務行為 友善性與 專業性	服務親和 程度	定期辦理電話禮貌測試，針對本局各單位及各大(分)隊實施電話禮貌測試，加強宣導同仁電話接聽禮儀。	經常辦理	各單位
		服務可勝 任程度	加強本局各分隊值班台、救災救護指揮中心執勤人員及業務承辦	經常辦理	各單位

優質便民服務		塑造專業、親切、高效率的服務形象，提供便捷服務，確保流程透明，建立民眾與政府信任關係。			
評核項目	評核指標	次評核指標	預期作法	完成期限	承辦單位
顧客關係	服務行銷有效性	促進民眾瞭解施政及服務內容績效	<p>人之服務禮儀訓練，如遇民眾申請(如報案、檢舉、申請核發火災證明書、火災調查資料或救護證明書或詢問勤、業務等)，主動且正確地提供完整資訊予民眾知悉，並提供「一次告知」服務，避免民眾來回補件情形。</p> <p>1. 與民間社團組織保持聯絡，並持續招募義消、防火宣導人員及鳳凰志工等，並由該等人員協助救災、辦理家戶防火宣導及協助緊急救護等工作，相互協助合作。</p> <p>2. 編印本局各項措施摺頁文宣，促進民眾瞭解服務措施，藉以提升績效。</p>	經常辦理	災害預防科、災害搶救科及緊急救護科
	民眾滿意度	提升機關服務滿意度	<p>1. 接獲報案應立即處理，對非主管或非本轄之案件，應予受理，並主動通報或協調主管單位予以協助或處理，以即時解決民眾困擾，提升服務速度及品質。</p> <p>2. 主動探求民隱、民瘼，發掘危害與急難，妥善予以解決，並定期對各類場所執行消防安全檢查，以及早發現危害，確實做好預防工作。</p>	經常辦理	救災救護指揮中心暨各消防大隊、分隊
	民眾意見處理有效性	1. 設有民眾意見處理機制	1. 設立局長電子信箱，設有專人每日上網查看局長電子信箱及縣府交辦人民陳情信件，由承辦科室依限妥處回復，即時	經常辦理	行政科

優質便民服務		塑造專業、親切、高效率的服務形象，提供便捷服務，確保流程透明，建立民眾與政府信任關係。			
評核項目	評核指標	次評核指標	預期作法	完成期限	承辦單位
資訊提供及檢索服務	資訊公開適切性		解決民眾問題，提高民眾對行政機關之信賴。		
			2. 每日剪報蒐集各種傳播媒體及民眾意見，提供執行業務時之參考。如媒體反映資訊有誤，即時發布新聞稿，並公佈於宜蘭縣政府全球資訊網及本局網站首頁，以導正社會視聽。	經常辦理	救災救護指揮中心
		2 辦理政風民意訪查工作	辦理政風民意訪查工作，瞭解民情、民瘼、民眾觀感及民眾需求，改進服務缺失。	經常辦理	政風室
		公開法令、政策及服務資訊程度	1. 本局網站設置「資訊公開」專區。	經常辦理	救災救護指揮中心
		1. 依據「政府資訊公開法」第7條主動公開相關資訊於網站(頁)	2. 依據「政府資訊公開法」第7條規定，於本局網站及縣府資訊公開網站主動公開政府資訊。	經常辦理	各單位
			3. 網站提供各項活動及最新訊息與民眾共同參與，並依辦理期限適時上下架。	經常辦理	各單位
		2 服務措施及出版品資訊周知度	1. 網路建置常見問題「FAQ」，供民眾查詢閱覽。	經常辦理	各單位
			2. 將攸關民眾權益之消防法規命令公佈於本局網站並適時更新。	經常辦理	各單位
	3. 各項服務措施適時發布新聞稿登載於網站供民眾查閱。	適時辦理	各單位		

資訊流通服務		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	預期作法	完成期限	承辦單位
線上服務及電子參與	資訊內容有效性	資訊內容及連結正確程度	<ol style="list-style-type: none"> 不定時辦理網站稽核，以瞭解網頁有無適時更新及連結正確度。 依據「宜蘭縣政府資訊公開稽核要點」，配合宜蘭縣政府執行資訊公開稽核作業，評核本局公開資訊之完整性及資料連結正確性。 	適時辦理	救災救護指揮中心
	資訊檢索完整性與便捷性	資訊檢索服務妥適性及友善程度	本局建置中英文雙語網站，網頁內容均符合研考會無障礙網頁AA標準檢核，建立符合國際評比之機關網站，並於首頁建置全文檢索系統，便捷民眾使用。	經常辦理	救災救護指揮中心
	線上服務量能擴展性	提供及推廣線上服務項目	<ol style="list-style-type: none"> 推動網站線上申辦服務，積極宣導民眾針對「消防安全設備圖說審查」、「消防安全設備竣工查驗」及「消防安全設備檢修申報」等預防業務，利用線上申報系統進行申請，便捷民眾服務。 除現有及連結網站提供下載專區、線上申辦等服務功能外，不定期研討增加其他服務項目，以滿足民眾使用便捷度。 	經常辦理	災害預防科
			<ol style="list-style-type: none"> 建置局長電子信箱，提供民眾電子參與管道，建立與民眾網路友善互動溝通環境。 於本局網站建置跨機關資訊整合平台，提升政府資訊資源共享及使用效率。 	適時辦理	各單位
	電子參與多樣性	電子參與方式、互動機制及實際回應	<ol style="list-style-type: none"> 建置局長電子信箱，提供民眾電子參與管道，建立與民眾網路友善互動溝通環境。 於本局網站建置跨機關資訊整合平台，提升政府資訊資源共享及使用效率。 	經常辦理	行政科
			<ol style="list-style-type: none"> 建置局長電子信箱，提供民眾電子參與管道，建立與民眾網路友善互動溝通環境。 於本局網站建置跨機關資訊整合平台，提升政府資訊資源共享及使用效率。 	經常辦理	救災救護指揮中心

創新加值服務		不斷改善現有服務方式，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	預期作法	完成期限	承辦單位
創新(意)服務情形	有價值的創新服務	1. 考量人於睡眠狀態時，知覺及反應能力降低，且床、棉被皆屬燃燒快速之可燃物，發生火災易因逃生延遲而致人命傷亡，故本年度特別針對中、低收入戶等經濟弱勢住戶主動協助裝設火災警報器，以提高該場所自我保護之水平。	105 年底	災害預防科
		2. 推動本縣現代化消防水源資訊系統，將本縣之消防水源位置及後續損壞維修通報納入系統管理，以利日後迅速執行救災任務。	經常辦理	災害搶救科
		3. 為防止山難之發生，保障登山民眾之生命安全，本局提供登山民眾 GPS 衛星導航儀，民眾可至本局大里、頭城、礁溪、員山、大同、蘇澳、南澳消防分隊、南山救護站等 8 處場所，憑身分證、健保卡、駕照等證件進行登記抵押證件後免費借用，以降低登山迷失意外事件發生，並在迷失時第一時間提供正確座標，以提高搜救速度。	經常辦理	災害搶救科
		4. 推動各項防溺措施，降低溺水案件發生，減少民眾生命財產損失，持續推動釣客及撈捕鰻苗免費救生衣借用計畫，針對遊客、釣客容易聚集水域，加強巡查救生裝備，遇有損壞立即回報管理單位處理，於本縣熱門水域設置救生圈及救生繩，供民眾緊急救援使用，利用衛星定位儀（GPS）將本縣水域救生圈位置定位，民眾報	經常辦理	災害搶救科

創新加值服務		不斷改善現有服務方式，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	預期作法	完成期限	承辦單位
		<p>案時，可迅速引導利用附近救生圈進行救援動作，針對內埤、豆腐岬等觀光景點於暑假期間，協請本縣民間救難團體派員駐點，並由本局各分隊加強防溺宣導，研訂本縣「溯溪安全管理規範」，保障溯溪民眾安全。</p>		
		<p>5. 導入 facebook 及 LINE 等資訊新應用技術，協助推動本縣消防相關工作資訊傳遞效能提昇及宣導民眾使用行動設備安裝具有 GPS 定位功能的 APP，可傳送座標至本局指揮中心輔助 119 派遣作業，以利迅速執行救災救護任務，利用 LINE 提昇防救災資訊傳送效率，利用 LINE 將新聞剪報、電視新聞側錄及回傳災害現場狀況，即時傳送相關人員及 119 指揮中心。</p>	經常辦理	救災救護指揮中心
		<p>6. 成立救護學習站計畫，提升民眾對救護之認識與急救基本能力，使民眾於發生意外或急病之第一時間，於救護車未抵達前先行自主救護，提昇傷患存活率。</p>	經常辦理	緊急救護科
		<p>7. 119 報案回覆安心簡訊計畫，當民眾使用手機撥打 119 報案後，本局受理後，發送簡訊給報案人，讓民眾安心等候，減少報案民眾等候時焦躁的心情，於處理案件完成後，再發送簡訊，告知民眾已完成處理。</p>	經常辦理	救災救護指揮中心
		<p>8. 即時心電圖傳輸系統建置計畫，於救護車上裝設數位心電圖機，透過雲</p>	經常辦理	緊急救護科

創新加值服務		不斷改善現有服務方式，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	預期作法	完成期限	承辦單位
		<p>端網路將現場狀況傳送 119 指揮中心及急救責任醫院，即早評估病患是否為心肌梗塞患者，104 年擇定 2 個消防分隊試辦 1 年，預定 105 年增加建置 4 個分隊，合計建置 6 個分隊。</p> <p>9. 執行「弱勢家庭照顧網」通報計畫，透過 119 受理案件，分隊執行救災救護勤務，發現符合高風險家庭六項指標時，立即通報社會處，適時介入提供後續關懷服務。</p>	經常辦理	救災救護指揮中心

陸、管制考核

一、年度考核：

配合「行政院服務品質獎」評獎作業，於宜蘭縣政府訂定期限內提出本局 105 年度提升服務品質績效報告。

二、平時考核：

實施為民服務不定期考核，彙整本局各單位執行情形，並製作執行情形報告。

柒、獎勵規定

各單位主、協辦推動執行優異人員推薦參與縣府年度績優員工評比，並列入年終考核參據。

捌、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。

承辦人

科長

秘書

副局長

局長