

# 宜蘭縣礁溪鄉公所

## 108 年提升為民服務品質執行計畫

### 壹、計畫依據：

宜蘭縣政府 108 年 1 月 24 日府計研字第 1080015936 號函之「宜蘭縣政府提升為民服務品質實施計畫」。

### 貳、計畫目標：

- 一、建立流暢、友善溝通管道及辦公場所，提升民眾服務滿意度。
- 二、持續發行鄉政宣導刊物、成立官網及運用傳播媒體，宣導施政及服務資訊內容。
- 三、精簡服務流程，提供民眾便捷服務。

### 參、實施對象：

本所各課、室。

### 肆、執行策略與方法

- 一、塑造專業、親切、高效率的服務形象，提供便捷服務。
  1. 加強單一窗口服務功能，增加各項業務橫向聯繫，讓洽公民眾更加便捷。
  2. 定期辦理公文稽催，使公文於限期內完成。
  3. 提供線上表單下載，增加民眾使用便利性。
  4. 加強臨櫃人員服務禮儀訓練及專業性。
- 二、服務流程透明化、積極化，建立民眾與政府信賴關係。
  1. 編印農民曆，載明各項業務申辦程序，並明列承辦人聯絡方式，以便民眾諮詢。
  2. 加強各項業務主動聯繫，提高服務可及性。
  3. 不定期進行民眾滿意度調查，作為公所改善方向及施政考量重點。
- 三、資訊公開化，提供民眾申請閱覽政府資訊及建議管道。
  1. 架設公所網站及礁溪觀光旅遊網，提供各項表單下載、最新活動訊息及福利資訊。

2. 設置鄉長電子信箱，提供民眾陳情管道，並將民眾陳情意見列為本鄉服務措施或改善重點。
  3. 運用媒體及鄉政刊物等，主動宣導施政內容及福利措施等，幫助民眾了解公所服務內容並可順利取得及運用資源。
- 四、以民眾角度不斷改善現有服務模式，使民眾感受到服務品質之提升。
1. 依民眾需求提出各項福利服務措施。
  2. 邀集各界人士對公所服務及遠景提出各項看法，幫助公所改善服務品質，並規劃本鄉鄉政發展。

#### 伍、推動項目

實施要項	推 動 作 法	完成期限	執行機關	預期效益
一、提升服務品質，深化服務績效。	(一) 合理充實更新服務設施或場所(無障礙設施及各項業務申辦書表文件陳列)，便利民眾洽公。	經常辦理	行政室	充實及改善辦公廳舍環境，提供民眾舒適洽公環境。
	(二) 辦理辦公環境之綠美化，維護辦公室環境整潔。	經常辦理	行政室	提供美觀、整潔的服務場所。
	(三) 每年至少一次研習或訓練，加強同仁業務專業及服務禮儀等相關課程。	每年不定期辦理	人事室	藉由員工研習、訓練，提升服務品質。
	(四) 加強各項業務之橫向聯繫，並主動聯繫、通知民眾。	經常辦理	各課、室	便捷服務流程，達成便民目標。
	(五) 善用鄉政刊物、LED跑馬燈、官網等，宣導施政	經常辦理	各課、室	利用各種媒介傳遞公所服務訊息。

實施要項	推動作法	完成期限	執行機關	預期效益
<p>二、便捷服務程序，確保流程透明化。</p>	<p>內容。</p> <p>(六) 利用傳播媒體及公聽會、說明會及各項集會、活動，適時行銷施政措施及執行成效。</p> <p>(一) 加強單一窗口服務，提升櫃台人員處理各項申辦案件專業知能，縮短民眾等候時間。</p> <p>(二) 提供線上表單下載，減少書面表單數量。</p> <p>(三) 於本所編印之農民曆中，載明各項業務之申辦程序，以便捷服務程序。</p> <p>(四) 提供民眾電話、現場洽詢等方式，提供各項資料，俾利民眾瞭解案情，以提升申辦時效。</p>	<p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>每年春節前</p> <p>經常辦理</p>	<p>各課、室</p> <p>行政室</p> <p>各課、室</p> <p>行政室</p> <p>各課、室</p>	<p>適時宣導公所施政措施及成效，並廣納意見，提升服務品質。</p> <p>強化櫃台服務品質，縮短民眾等候時間。</p> <p>提供網路下載常用之申請表格，以縮短洽辦時間。</p> <p>促進民眾瞭解案件申辦流程。</p> <p>在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，即時提供民眾瞭解案情處理進度。</p>
<p>三、探查民意趨勢，建立顧客關係。</p>	<p>(一) 建立民眾抱怨處理機制，減少處理時間成本，降低民眾抱怨頻</p>	<p>經常辦理</p>	<p>各課、室</p>	<p>適時處理民眾陳述意見，即時解決困惑問題。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	執行機關	預期效益
四、豐富服務資訊，促進網路溝通。	率。			
	(二) 提供民眾建言及陳情管道(如鄉長電子信箱)，審慎、迅速、正確的處理問題。	經常辦理	行政室	提供民眾建言與陳述管道，加強為民服務。
	(三) 將鄉民之各項陳情與建議彙整(辦理村長會報、鄉政顧問會議等)，轉換民眾意見成為公所服務政策或措施。	每年不定期辦理	各課、室	廣泛蒐集民意，提供服務政策理念，提升服務品質。
	(四) 對於各新聞媒體及報章輿論，均快速回應，以提升服務品質。	經常辦理	各課、室	持續蒐集各種傳播媒體及民眾反映意見，發布新聞，促進媒體與公所之良性溝通，提供正確訊息。
	(一) 實施資訊公開申請，充實施政資料，並於本所資訊網上公布各項機關活動與最新訊息。	經常辦理	各課、室	隨時於網站宣導資訊，提升民眾資料使用率。
(二) 定期確認並更新網站資訊內容與連結正確性。	經常辦理	行政室	隨時更新網站資料，提供民眾知的權利。	
(三) 於官網上提供民	經常辦理	各課、室	提供民眾溝通	

實施要項	推 動 作 法	完成期限	執行機關	預期效益
五、創新服務方式，整合服務資源。	眾意見反映信箱，讓民眾有友善的網路溝通環境。			環境，與民眾保持良好互動關係。
	(四)於本所網站之「好站相連」項目中，建置民眾常用之資訊網站連結，提升政府資訊資源共享及使用效率。	經常辦理	各課、室	提供民眾更廣泛的資訊平台，提升服務品質。
	(一)檢討不合時宜之法令與規定，規劃相關配套措施，以解決服務問題。	經常辦理	各課、室	因應民眾需求彈性調整服務時間、地點或項目。
	(二)聘請法律顧問，提供免費法律諮詢服務。	經常辦理	民政課	每週提供免費法律諮詢服務，解決民眾法律疑難。
	(三)結合社區資源成立環保義工隊，協助環境保護工作。	經常辦理	清潔隊	結合公眾力量協助公益服務，以營造清淨家園。
(四)辦理路燈認養，提供鄉民參與公共事務之機會。	經常辦理	工務課	結合公眾資源，提昇鄉內生活品質與道路安全，造福鄰里。	

## 陸、考核規定

### 一、年度考核

配合公所年度績效考核，一併列入考核項目。

### 二、平時考核

加強辦理平時查核，針對缺失輔導，隨時改進並紀錄，作為年度績效考核之參考。

## 柒、獎勵規定

列入本所績效考核項目，依考績辦法辦理。

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。