

# 宜蘭縣政府

## 108 年度提升為民服務品質執行計畫 整體服務類

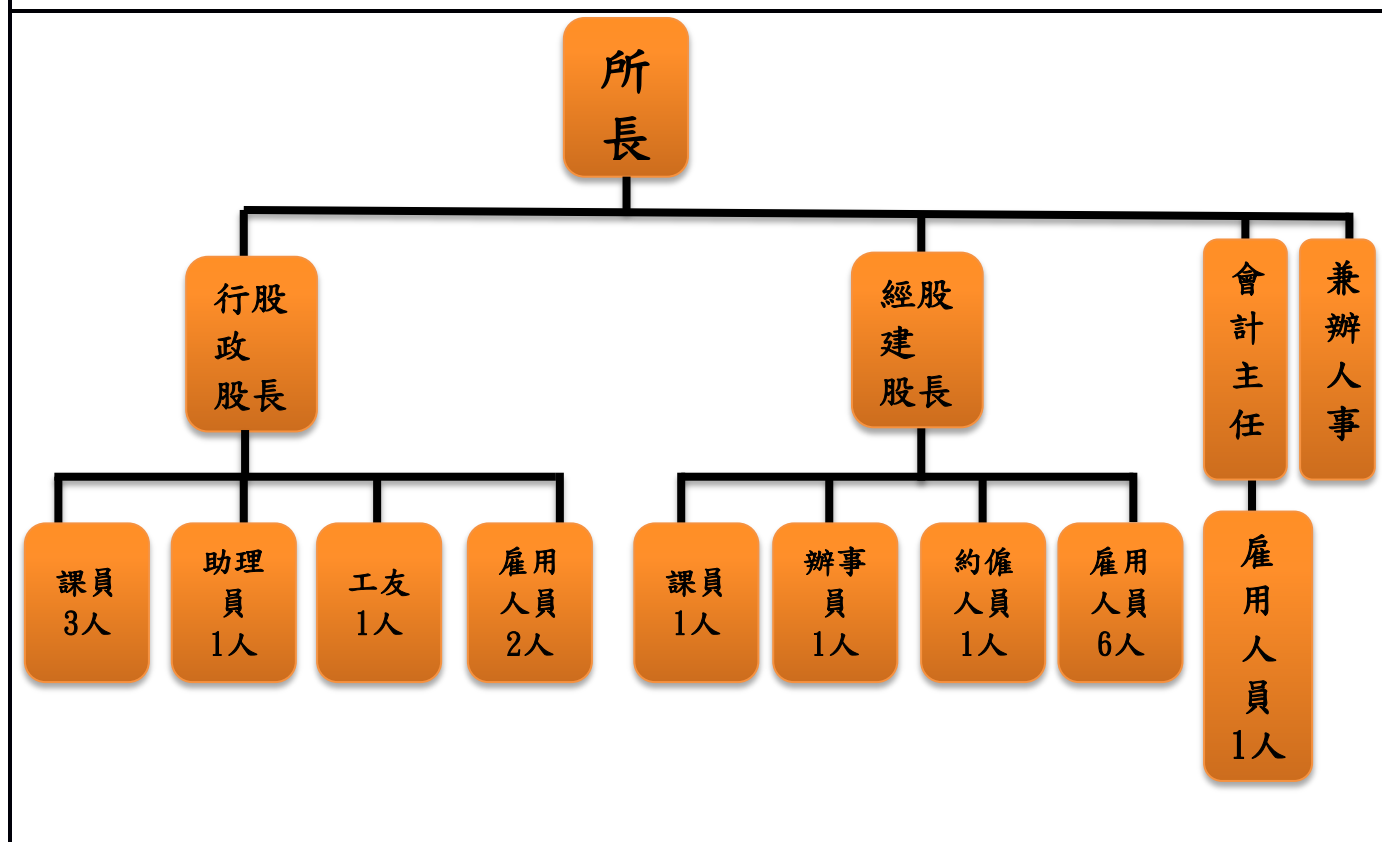
單位名稱：宜蘭縣原住民事務所

108年2月

## 基本資料

機關名稱	宜蘭縣 原住民事務所	首長	游淑芬	職稱	所長
機關地址	宜蘭市復興路一段 3 號				
機關員額	共計：22 人（含約聘僱及臨時人員）				
總預算	192,908千元				
聯絡人	林立婷	職稱	雇用人員	電話	03-9253995 分機 209
電子郵件	godlsa1520@mail.e-land.gov.tw			傳真	03-9326674

機關組織圖



# 108年度宜蘭縣原住民事務所提升為民服務品質執行計畫

壹、計畫依據：依據「宜蘭縣政府提升為民服務品質實施計畫」辦理。

貳、計畫目標：經由「專業」、「效能」及「關懷」之服務措施規劃，強化為民服務作為，積極提升本所親和力為目標。

參、實施對象：洽公民眾。

肆、執行策略、方法：

## 一、基礎服務

### (一)服務一致及正確

1. 實施「原住民申請案件窗口服務」櫃檯，落實一處收件，全程服務，就各申請案件不定期檢討簡化以縮短民眾等候時間，並定期追蹤案件進度，及檢討服務項目與作為。
2. 運用地政資訊網際網路系統、原住民保留地網際網路地籍管理資訊系統調查土地地籍及建物資料，免再要求民眾提供各項謄本或證明文件。
3. 透過戶役政調查系統，提供戶籍資料，或以戶口名簿代替戶籍謄本，以減少資源浪費。

### (二)服務友善

1. 於本所網站提供各種申請案件表單及書寫範例下載、單一窗口服務項目應備文件、作業流程、處理時間及承辦人電話、傳真機號碼等供民眾瀏覽查詢。
2. 函復民眾之公文或案件均有載明承辦人姓名及電話，方便民眾聯繫查詢。
3. 本所總收文及單一窗口服務櫃檯受理民眾申請案件，申請案上載明承辦人姓名、電話及預定結案天數，以利民眾了解及查詢。
4. 受理民眾郵寄申請案件時，主動以電話告知申請人案件承辦人之姓名、電話及預定結案天數，並登記備查，以利民眾瞭解及查詢。

## 二、 服務遞送

### (一)服務便捷

1. 受理民眾郵寄申請案件時，主動以電話告知申請人案件承辦人之姓名、電話及預定結案天數，並登記備查，以利民眾瞭解及查詢。
2. 提供民眾書面、現場、網路、電話及傳真查詢申請案件進度。
3. 設置核心設施：無障礙設施（斜坡道、導盲橡膠軟墊警示帶、愛心鈴、身障專用盥洗室）、防火警報器、不斷電警示燈。
4. 一般設置：服務台、民眾書寫台、電腦（網路）、飲水機、影印機、會議室、會客室、宣導資料及文具用品、公布欄。

### (二)服務可近性

1. 結合財團法人法律扶助基金會宜蘭分會辦理法律扶助視訊諮詢聯絡網，提供原鄉鄉民諮詢管道，減少路程往返時間，提升諮詢效率。
2. 善用傳播媒體及公聽會、說明會、村里集合、教會聚集等公眾場合，行銷機關施政措施。

### (三)服務成長及優化

1. 聯合本縣兩原鄉各社區、學校及社會團體辦理公益事務，宣導政府服務訊息及功能。
2. 積極推展機關服務作為，加強原住民急難救助，爭取民眾認同。
3. 執行本縣原住民族地區部落水資源規劃及簡易自來水系統輔導管理作業，提升本縣原鄉地區民眾生活水準。

## 三、 服務量能

### (一)內部作業簡化

1. 以政府為一體的概念，透過跨機關合作及資通訊科技的運用，提供民眾一站式整合服務，簡化民眾申辦流程及時間。
2. 改變由民眾四處奔波洽辦業務的服務模式，由政府機關內部進行協調整合，提供專人全程服務。

### (二)服務精進機制

1. 迅速提供本縣相關原住民活動訊息、本縣原住民法規命令、全國原住民族日等相關活動，供原住民鄉親參閱。

2. 於網站上宣導相關原住民法令及印製服務手冊宣導各項申請案件須知及應備證件，提供民眾閱覽，確保自身的權益。
3. 隨時轉發原住民業務及活動宣導資料予兩原鄉公所及民間團體，以落實原住民文化之推動作業。

#### 四、 服務評價

##### (一) 服務滿意情形

1. 針對為民服務績效良好之員工，給予適當之獎勵或公開表揚，以激發及鼓勵發揮為民服務之熱忱，讓洽公民眾肯定政府積極作為。
2. 配合時空之改變，隨時檢討改進不合時宜之作業，以符實際狀況。
3. 辦理原住民綜合發展基金貸款業務，以提供融資方式，滿足本縣原住民發展經濟事業之資金需求。
4. 考量土地業務所涉作業程序及法令較繁雜，因此對民眾各項申請案件，均主動提供相關資訊，以減少行政作業流程；同時依照每一個案需要，提供詳實的解答並解決民眾申辦過程之疑惑，提供更好更快速之服務。

##### (二) 意見回應處理情形

1. 本所服務場所各項設施隨時維護更新，並由專人管理，以迎合民眾需求。
2. 蒐集傳播媒體及民眾反映意見，作為計畫執行之參考及不定期召開會議，瞭解原鄉各部落發展近況。

#### 五、 開放創新

##### (一) 開放參與

1. 提供民眾建言及陳情管道(如首長或單位電子信箱及書面)，審慎、迅速、正確地處理問題。
2. 舉行地方座談會，村里集會、教會聚會等探詢民意，廣徵民意。

##### (二) 創新性

1. 培訓志工團隊擴大原住民服務，積極推動有化、產業、社福暨社教活動服務等，充份活化資源，提升原住民生活生活品質。
2. 整合相關原住民關聯性質機關洽公服務，規劃設計有創意之加值服務。
3. 鼓勵所屬針對現行作業模式，提出前瞻性業務規劃整合跨機關水平或垂直業務體系之為民服務工作。

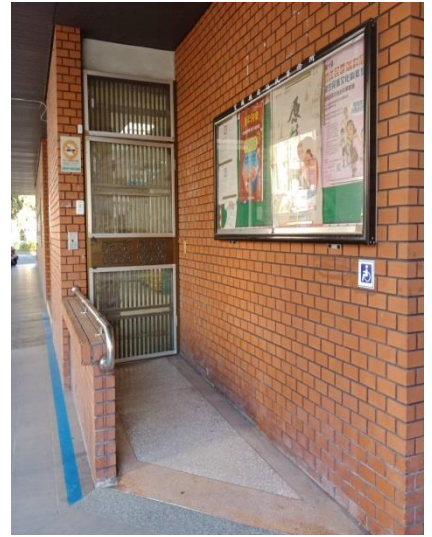
# 宜蘭縣原住民事務所環境照片



外觀照-1



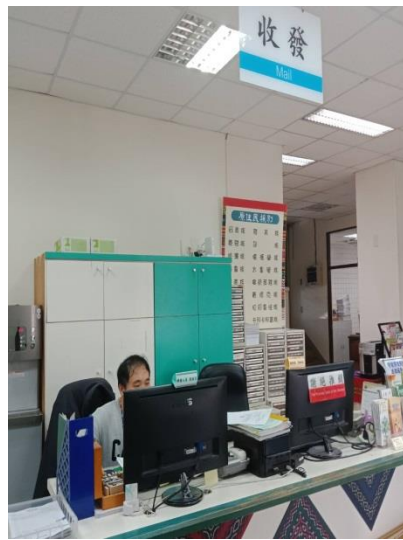
外觀照-2



無障礙措施



無障礙措施



收發及服務台



辦公室



飲水機



影印設備



工作人員名牌



# 宜蘭縣原住民事務所環境照片



廁所有無障礙設施



洗手台備有洗手乳



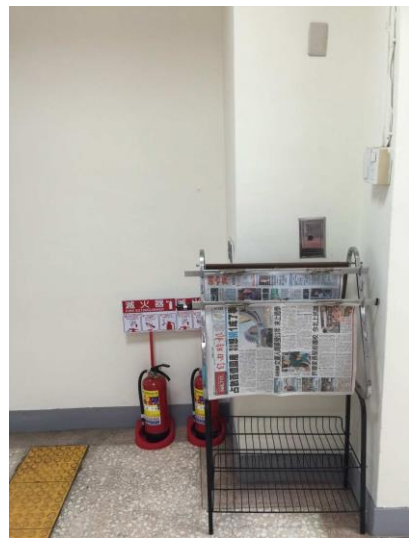
廁所備有衛生紙



民眾休息座椅



雜誌提供



書報及消防設施



環境綠美化



原住民意象呈現



工作人員皆有配戴識別證