

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：宜蘭縣動植物防疫所

108 年 2 月

宜蘭縣動植物防疫所 108 年度提升服務品質實施計畫

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 98 年 9 月 16 日會研字第 0982161692 號函辦理。

貳、計畫目標：

積極推動為民服務高品質政策與方針，塑造專業、便民、高效率的服務形象，提升各機關清新卓越的創意理念，落實為民服務的終極目標。

參、實施對象：

宜蘭縣動植物防疫所全體同仁。

肆、執行策略、方法：

宜蘭縣動植物防疫所 108 年度提升服務品質執行計畫				
優質便民服務				
實施要項	推 動 作 法	完 成 期 限	承辦單位	預 期 效 益
一、便捷服務流程	<p>(一) 服務流程便捷性：</p> <p>1. 申請業務提供單一窗口全程服務項目：中途之家流浪動物收容及認養、混種犬貓絕育、特定寵物業許可證申請、寵物火化業務、養殖業水質檢驗及病例送檢業務。</p> <p>2. 申辦案件流程簡化及縮短等候或處理時間項目：申請特定寵物業許可證、動物用藥品販賣業許可證。</p> <p>3. 確實落實代理人制度：若有民眾送檢病例或接獲動物救傷案件時，即時處理。</p> <p>4. 迅速確實：畜禽牧場通報本所病例，相關承辦人員迅速到場訪視輔導外，並給予用藥及消毒指導，減少農戶損失。</p>	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>	<p>各相關業務承辦人</p> <p>各相關業務承辦人</p> <p>各相關業務承辦人</p> <p>各相關業務承辦人</p>	<p>透過流程檢討與簡化，提供民眾更便捷、快速的服務。受理案件後，即進行辦理，縮短申辦案件等候及處理時間，提高行政效率。</p>

實施要項	推 動 作 法	完 成 期 限	承辦單位	預 期 效 益
	<p>(二) 服務流程透明度</p> <p>1. 提供案件查詢資訊種類: 特定寵物業許可證申請進度、動物用藥品販賣業許可證申請進度、動物檢診結果、養殖戶水質檢驗結果。</p> <p>2. 提供案件查詢管道種類: 電話、傳真或電子郵件方式查詢。</p> <p>3. 提供案件處理流程主動通知及確認項目:</p> <p>(1) 特定寵物業許可證申請業務。</p> <p>(2) 動物檢診結果三天內主動告知當事人。</p> <p>(3) 病性鑑定檢驗三日內告知微生物檢查結果，七日內利用電話及傳真通知相關檢驗結果。</p> <p>4. 養殖戶水質檢驗結果當日主動告知當日人(利用電話及傳真方式)</p>	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>	<p>各相關業務承辦人</p> <p>各相關業務承辦人</p> <p>各相關業務承辦人</p> <p>各相關業務承辦人</p>	<p>建立申辦案件標準化作業流程，以透明化便民服務管道，提升民眾滿意度。</p>

實施要項	推 動 作 法	完 成 期 限	承辦單位	預 期 效 益
<p>二、提升服務品質，深化服務績效：</p>	<p>(一) 服務場所便利性：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 加強辦公室內外環境綠美化，提供清潔舒適洽公環境。 2. 本所於大門入口處設立服務台，由專人引導洽公，並提供影印機、輪椅等借用服務。 3. 提供舒適乾淨的男、女及無障礙專用廁所。 4. 提供無障礙坡道、廁所及專用電梯等服務設施，並於門口設置身障服務鈴，提供使用者最便利的服務。 5. 提供免費 wi-fi 無線上網服務 6. 提供飲水機供民眾使用。 7. 設置民眾洽公、身心障礙者及婦幼停車格。 8. 提供飲水機供民眾使用。 	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>	<p>總務</p> <p>全體同仁</p> <p>總務</p> <p>總務</p> <p>總務</p> <p>總務</p> <p>總務</p> <p>總務</p>	<p>規劃合宜服務場所及設施，提高民眾洽公便捷性。</p>

實施要項	推 動 作 法	完 成 期 限	承辦單位	預 期 效 益
	<p>(二)服務行為友善及專業性</p> <p>1. 服務櫃檯人員及承辦人員採走動式服務，為民眾預審應備文件及辦理相關程序，節省等待時間。</p> <p>2. 本所重視電話禮貌，同仁於電話聲響 3 聲內接聽，接聽後清楚報明單位、問候語及適時回答問題，如需轉接，亦會確認是否轉接成功或請對方留下聯絡電話後回覆。</p> <p>3. 辦理業務人員專業職能訓練、研習活動項目：本所同仁除參加各業務相關單位辦理之各項專業職能訓練、研習活動外，亦會主動辦理上開訓練研習活動。</p> <p>4. 其他依法規、權責提供之專業服務項目：危難犬貓救援、寵物遺失協尋、寵物拾獲通知、寵物火化、動物用藥品管理法法規諮詢等。</p>	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>	<p>全體同仁</p> <p>全體同仁</p> <p>全體同仁</p> <p>各相關業務承辦人</p>	<p>持續精進服務品質，建立便民親民、以客為尊的服務精神，使服務品質不斷提升。</p>

實施要項	推 動 作 法	完 成 期 限	承辦單位	預 期 效 益
	<p>(三) 服務行銷有效性</p> <p>為使民眾了解本所施政及服務內容，積極運用網路、媒體行銷等多元途徑，將本所各項活動、服務資訊傳送給民眾。</p>	持續辦理	各相關業務同仁	運用多元媒體及與其他政府機關、學校及社團合辦大型活動，行銷本所各項服務，及便民之防疫措施。
<p>三、顧客滿意情形</p>	<p>(一) 民眾滿意度</p> <p>對於民眾意見有適切之回應，藉以瞭解政府服務的必要性和提高服務效率，並持續增進民眾對本所提供之服務滿意度。</p> <p>(二) 民眾意見處理的時效及有效性</p> <p>1. 辦理民眾電子信箱處理案件統計：依「宜蘭縣政府電子信箱陳情案件作業規定」辦理</p> <p>2. 民眾意見或客訴事件，由專人立即處理回應，陳情案件並依公文處理時效規定限期辦理。</p>	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>	<p>研考</p> <p>研考</p> <p>研考</p>	<p>廣納民眾意見及反應，提升服務品質</p>

資訊網路服務優質便民服務

實施要項	推 動 作 法	完成期限	承辦單位	預期效益
資訊提供及檢 索服務	<p>(一) 資訊公開適切性與內容有效性</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本所網路主動公告機關服務資訊及政令宣導措施 2. 透過網路即時更新活動訊息。 3. 編印簡介、文宣品及活動海報，加強宣導。 <p>(二) 資訊內容正確程度</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 網址及網頁建置及更新內容由本所資訊人員積極維護網站(頁)資訊，以確保資訊標題與內容一致，所有資料的網站(頁)超連結均有效且正確。 2. 每日由研考檢視網頁，所長、技正採不定期上網抽核，檢核網頁內容是否有誤。 	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>	<p>研考及資 訊管 理人 員</p> <p>資 訊 管 理 人 員</p> <p>研考</p> <p>研考、資 訊管 理人 員</p> <p>研考</p>	<p>加強本所「資訊提供及檢索服務」，確保資訊公開，提供民眾便捷友善網路服務。</p>

實施要項	推 動 作 法	完成期限	承辦單位	預 期 效 益
	<p>(三) 資訊檢索完整性與便捷性</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本所網站提供「關鍵字檢索」及「網站導覽」兩種檢索查詢及導覽功能，方便眾查詢各項網站資訊。 2. 本所網站首頁提供最新消息，並設置流浪犬貓認養專區資訊（犬貓照片及概況），以期提高認養率等相關知識，並利民眾查詢相關業務。 <p>(四) 線上服務及電子參與</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 提供線上表格下載及業務查詢。 2. 提供免費 wi-fi 意見電子信箱、臉書粉絲專頁等，提供民眾多元互動及參與管道。 	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>	<p>資 訊 管 理 人員</p> <p>資 訊 管 理 人員 及 相 關 業 務 承 辦 人</p> <p>相 關 業 務 承 辦 人</p> <p>資 訊 管 理 人員</p>	<p>提供正確即時之資訊，保障民眾資訊使用權。</p>

創新加值服務

實施要項	推 動 作 法	完成期限	承辦單位	預 期 效 益
整合各項資源，創新服務方式	<p>(一) 服務項目改進的創意服務</p> <p>1. 因應業務辦理有獎徵答等互動性項目：動物保護教育宣導。</p> <p>2. 因應業務變革主動研發新作業或方案項目：</p> <p>(1) 畜牧場主動防疫消毒。</p> <p>(2) 主動將防疫消毒區域由公共區域調整為民眾需求區域。</p> <p>(二) 服務地點延伸的創意服務</p> <p>1. 會同各鄉鎮市公所每年排定時間前往所辦理狂犬病預防注射。</p> <p>2. 配合本府其他部門活動</p>	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>	<p>相關業務承辦人</p> <p>相關業務承辦人</p> <p>相關業務承辦人</p> <p>相關業務承辦人</p>	<p>研究創新服務措施，提供更便民服務。</p>
實施要項	推 動 作 法	完成期限	承辦單位	預 期 效 益
	(三) 服務時間彈性的創意服			

願景：重大疫情零發生、藥物殘留零檢出、動物保護零撲殺。

陸、考核規定

- 一、各實施對象依據年度為民服務工作事項，確實執行本計畫推動作法之量化指標，以落實為民服務品質工作。對不合理之處應隨時檢討修正改進並確實執行本計畫。
- 二、本執行計畫考核作業配合宜蘭縣政府辦理年度考核及平時查核。

柒、獎勵規定：

主辦人員優先推薦參與本府年度績優員工評比。