

宜蘭縣立體育場

104 年度提升服務品質執行計畫

宜蘭縣立體育場 編印

104 年 2 月

宜蘭縣立體育場 104 年度提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據：

- 一、 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 100 年 8 月 16 日會研字第 100216217 號函辦理。
- 二、 宜蘭縣政府 104 年 2 月 10 日府計研字第 1040024912 號函辦理。

貳、計畫目標：

為建立本場為民服務之高品質政策與目標，落實各項便民服務工作，以達到便民、親民並有效提升行政效率及服務品質。

參、實施對象：

宜蘭縣立體育場(含宜蘭運動公園、羅東運動公園、縣立體操館及武術館)

肆、執行策略、方法及效益：

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)任務編組，分工合作： 本場業務共分活動組、總務組、兼任會計及兼任人事等，各組人員均能堅守崗位、各司其職並能互助合作。	104 年 12 月	體育場	提升本場業務之服務品質與行政效率。
	(二)提供各界乾淨、舒適、安全的場地，持續改善園區設施並充實活動設備。	104 年 12 月	體育場	提供優美休閒環境，提升運動休閒風氣。
	(三)辦理體育活動： 本年度將配合辦理 104 年度國民體能運動班招生活動。	104 年 12 月	體育場	推廣全民運動，強健國民體魄。

實施要項	推 動 作 法	完成期限	執行機關	預 期 效 益
二、 便捷服務程序，確保流程透明。	(一)訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範，簡化作業程序及辦理期限。	104 年 12 月	體育場	簡化作業程序，提高工作效率，達成便民目標。
	(二)訂定場地借用作業流程，簡化借用手續縮短作業時間： 包括場地借用之公文、申請書、召開活動前置協作業調會(說明會)，簡化借用手續縮短作業時間。	104 年 12 月	體育場	朝更有效率的工作目標邁進，以提昇工作效率。
	(三)設立單一窗口： 便於公務機關及各界民間團體洽公，設立便民服務台，受理各項研習班集中報名，本年度報名採用通訊報名，節省民眾等候時間。	104 年 12 月	體育場	1. 簡化申辦作業流程，提昇便民服務。 2、加強人員教育訓練，全面提升服品質與效率。
三、 探查民意趨勢，建立顧客關係。	(一)設置民眾服務意見箱，降低民眾抱怨頻率，於宜蘭、羅東運動公園及體操武術館，設置意見箱，適時提供民眾意見表達。	經常辦理	體育場	提升行政效率，了解民意依歸，符合民眾需求導向，減少民眾抱怨。
	(二)提供民眾建言及申訴管道(如單位電子信箱或書面等)，迅速、有效紓解問題。	經常辦理	體育場	解決民眾疑惑及增進雙方溝通與感情。

實施要項	推 動 作 法	完成期限	執行機關	預 期 效 益
<p>四、 豐富服務資訊，促進網路溝通。</p> <p>五、 創新服務方式，整合服務資源。</p>	<p>(三)建立輿論回應機制，導正社會視聽，持續蒐集各家媒體新聞，立即做適當處置及回應，並納入本施政建設之參考。</p>	<p>經常辦理</p>	<p>體育場</p>	<p>建立雙向溝通管道，提供正確、良好服務措施。</p>
	<p>(一)實施資訊公開，隨時於網站宣導資訊公開申請訊息，充實施政資料，提供民眾知的功能服務</p>	<p>104 年 12 月</p>	<p>體育場</p>	<p>政府資訊資源整合運用，提升民眾資料使用率。</p>
	<p>(二)加強網站資訊安全，提高線上無障礙使用率： 機關網站或網頁設計應符合國際評比。網站(頁)資訊檢索應規劃提供多樣性檢索方式；並遵循相關規範標示電子資料，提供分類檢索服務。</p>	<p>104 年 12 月</p>	<p>體育場</p>	<p>提供便民、利民、之多樣性服務。</p>
	<p>(一)參考民眾需求，在合於法定程序情形下，機動調整服務時間、項目等，善用社會資源，結合民間社團力量，運</p>	<p>104 年 12 月</p>	<p>體育場</p>	<p>利用志工人力、社會資源及機動調整服務時間、項目，提供更高的服務品質。</p>

實施要項	推 動 作 法	完成期限	執行機關	預 期 效 益
	<p>用現有志工，辦理講習或培訓，降低政府人力成本。</p> <p>(二)協調整合重複或相關聯性質之服務工作，規劃設計有創意之增值服務，減併性質雷同之服務工作項目，突破瓶頸迅速解決問題。</p>	104 年 12 月	體育場	促進機關服務素質及資源活化，提供全方位服務層面。

伍、管制考核

- 一、依據本年度為民服務工作事項，確實執行本計畫推動作法之基本指標，以落實為民服務品質工作。
- 二、訂定「104 年度提升服務品質執行計畫」，於 104 年 3 月 16 日前，送宜蘭縣政府計畫處為民服務科、教育處備查，於核備後掛於本場網站並確實執行。

陸、獎勵規定：

本計畫績效經宜蘭縣政府評選為績優之機關(單位)，執行主、協辦人員依宜蘭縣政府獎勵規定辦理。

柒、其他：

本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正後報請宜蘭縣政府核備後施行。