

宜蘭縣壯圍鄉公所

108 年度提升服務品質執行計畫

宜蘭壯圍鄉公所 編印

108 年 01 月

壯圍鄉公所 108 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 108 年 1 月 24 日府計研字第 1080015936 號函辦理。

貳、計畫目標：

抱持高度服務熱忱，以微笑親切的服務態度縮短與民眾的距離，暢通為民服務管道，發揮創意連結便民措施，確保民眾基本權益，建立廉節、效能、便民、服務的政府。

參、實施對象：

宜蘭縣壯圍鄉公所暨所屬附屬單位

肆、執行策略、方法：

實施要項	推 動 作 法	完成期限	承辦機關	預 期 效 益
一、 提昇服務品質，深化服務績效	(一)提昇現有為民服務工作深度，主動協調整合性質重疊業務，縮短作業時程，依民眾需求，規劃為民服務方針。	108年12月	行政室	適時解決民眾困惑，落實為民服務工作。
	(二)充實、更新各項服務設備及服務措施，包括申辦業務必要時協助民眾影印相關證件、另加強申辦動線、停車空間、服務環境綠化美。	108年12月	本所各課室	隨時改善辦公環境及品質，服務洽公民眾於親切舒適環境下洽辦公務。
	(三)加強親民服務，主動洽詢、導引，落實職務代理人制度，午休時間於服務台安排接洽人員。	每日	行政室	服務台人員熟稔本所各課室業務，並親切主動引導民眾申辦，建立機關良好服務形象。
	(四)研究創新，針對民眾關心事務及提升服務品質有關議題，持續檢視，突破現狀，改進缺失。	108年12月	本所各課室	經自我省察，將對民眾服務品質議題更為提升。
	(五)定期或不定期辦理服務品質、服務態度考核及測試，針對缺失，切實檢討改進。	每日	行政室、人事室	持續加強服務品質，以建立良好的公共關係。
	(六)選派機關人員參與各項業務知能研討會、在職進修，並	108年12月	本所各課室	選派各業務承辦人參加相關研討會、在職進

實施要項	推 動 作 法	完成期限	承辦機關	預 期 效 益
二、 便捷服務程序，確保流程透明	蒐集服務品質優質作法，提供同仁觀摩學習。			修訓練，經由參與討論或再教育訓練，建立提升服務品質共識。
	(一)針對申辦案件，或內部行政工作徹底診斷，簡化作業流程，訂定明確作業規範。	108年12月	行政室	預計可適時提供簡化為民服務作業，提高工作效率，達成便民目標。
	(二)設置全功能櫃台，強化機關內部橫向連繫，加強櫃台人員熟稔各項申辦案件知能，均衡各櫃台承辦業務。	108年12月	本所各課室	加強櫃台服務宣導，期使本所各工作人員均為全功能服務員，即時引導民眾，縮短民眾等候時間。
	(三)彙整為民服務工作相關作業標準及服務規範，編定便民服務手冊，並定期更新內容，分送全鄉各戶提供民眾了解各項申辦案件處理程序及期限。	不定期更新	行政室、民政課	期使民眾明瞭本所各項申請案件作業程序，提高業務課櫃台化作業效率，加強為民服務功能。
	(四)配合推動契稅網路申辦案件，縮短辦理時限。	每日	財政課	預計可適時提供簡化為民服務作業，提高工作效率，達成便民目標。
(五)實施公文管制電腦化，隨時查詢公文處理狀況，建立內部稽核制度，嚴謹監督作業過程。	每月	行政室	按時實施公文查核並隨時查詢公文處理狀況，以達到提升服務效率及品質之目標。	

實施要項	推 動 作 法	完成期限	承辦機關	預 期 效 益
三、 探 查 民 意 趨 勢，建立顧客關 係	(一)輿情蒐集，各種傳播媒體及民眾反映意見，提供施政參考。	每日	行政室	蒐 集 正 確 訊 息，提供施政參考，訂定施政方針，充份反映民意以符民眾需求。
	(二)善用傳播媒體及各種公聽會、說明會，宣導政府各項施政措施及執行成效，周知社會大眾。	108年12月	本所各課室	與 媒 體 適 時 連 繫，宣導本所各項政策，促進媒體與本所之良性溝通，提供正確訊息。
	(三)規劃開放機關公用設施，提供民眾休閒公益活動場所，至少1次。	每日	各實施對象	開 放 公 共 場 所，如：老人文康中心、社區活動中心、會議室、廣場、圖書館等供民眾申請使用，加強便民服務。
四、 豐 富 服 務 資 訊，促進網路溝 通	(一)建置機關網站；提供民眾無線上網。	108年12月	行政室	建 立 網 頁 供 民 眾 查 詢 相 關 訊 息，滿足知的需求
	(二)定期辦理民眾意見調查，改進服務缺失，隨時瞭解民眾日常生活疾苦，即時表達關切慰問，給予適當協助。	108年12月	本所各課室	置 意 見 反 應 表 或 民 眾 電 話 申 訴，隨接隨辦，提供必要協助，加強為民服務效能。
	(三)廣開民眾建言管道，建置鄉長電子信箱網頁，重視民眾興革建議及陳情案件，確實依據有關規定，審慎	每日	本所各課室	採 隨 接 隨 辦 並 連 繫 相 關 課 室 即 時 辦 理 方 式，掌握時效。

實施要項	推 動 作 法	完成期限	承辦機關	預 期 效 益
五、 創 新 服 務 方 式，整 合 服 務 資 源	儘速處理。			
	(四)定期辦理法律扶助服務。	每月	民政課	幫助鄉親解決法律問題。
	(五)常設地政便民工作站。	每日	行政室	與縣府地政處連線，提供辦理項目包括： 土地(建物)謄本、地籍圖、建物成果圖核發及門牌查詢建(地)號。
	(六)發揮村里資訊站設站功能，結合社會資源或配合上級政府政策推動民眾上網及辦理各項電腦研習課程。	不定期	圖書館	提昇鄉民使用電腦之能力，縮短城鄉差距。
	(一)成立志工服務隊，鼓勵民間團體、退休人員或一般民眾等為志工，並辦理志工訓練。	108年12月	本所圖書館、清潔隊、幼兒園人事室	預期至少有1次志工訓練活動，適時結合社會資源，發揮關愛人群的永續服務精神，增進行政效能。
	(二)結合民間力量，處理突發事件，並加強平日聯繫互動及常識宣導，至少1項。	108年12月	本所各課室	加強與各民間社團及警政系統之連繫，建立應變機制，適時結合社會資源，增進行政效能。
(三)運用社區資源人力，輔導處理社區公共服務事項，共同維護及監督社區	108年12月	社會課	預計有16個社區發展協會，利用社區資源，提供社區民眾完	

實施要項	推 動 作 法	完成期限	承辦機關	預 期 效 益
	整體品質。			善的服務。

伍、考核規定：

利用主管會報檢討服務品質實施計畫，適時修正服務品質執行計畫內容，提升為民服務品質。

陸、獎勵規定：

於年度結束後執行提升服務品質計畫績效檢討，檢討計畫執行情形，俾發展兼具廉潔、效能、便民、服務等多元功能之小而美政府形象。

柒、其他：本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。