

【山上鄉公所九十一年度提升服務品質實施計畫】

壹、計畫依據：

- 一、民國八十八年十一月二日行政院研究發展考核委員會研字第○五五六九號函「全面提升服務品質方案」。

貳、計畫目標：

- 一、以便民為服務承諾；以客為尊為服務精神，提供更優質服務。
- 二、強化辦公室e化功能，簡便作業流程，提高行政服務效率。

參、實施範圍：

本所各課室單位。

肆、實施要領：

- 一、塑造親切服務環境，樹立良好服務形象。

推 動 作 法	完成期限	執 行 單 位	預 期 效 益
1、訂定本所九十一年度提升服務品質實施計畫	91.1.20	行 政 課	建立明確服務目標，提升服務品質工作。
2、檢討改進服務場所環境設備及服務措施，包括：櫃台高度、服務標示、及綠美化環境。	91.7.30	各 課 室	營造舒適洽公環境，樹立良好服務形象。

3、開放機關公用設施，提供民眾使用。	持續辦理	各課室	加強「以客為尊」之服務理念。
4、配合縣府定期辦理「服務品質」考核。	配合辦理	行政課	切實執行服務品質提昇工作，不斷檢討與創新。
5、不定期辦理電話禮貌測試，並將測試結果交與各受測單位參考改進。	91.12.31	行政課	使同仁了解電話禮貌之重要性，以提供民眾優質服務。
6、依人民陳情案件管制作業要點加強管理人民陳情案件之處理。	持續辦理	各課室	處理陳情案件須在限辦天數內完成。

二、服務品質研發創新，提昇服務品質。

推 動 作 法	完成期限	執 行 單 位	預 期 效 益
1、蒐集民眾輿情反映，以適時調整為民服務工作。	91.12.31	行政課	探求民意，以落實便民服務措施。
2、便捷之網際網路服務網。	91.12.31	行政課 (資 訊)	加強管理網站，公告為民服務訊息。
3、鼓勵員工研發創新，提出研究成果。	持續辦理	各課室	提高服務品質。
4、配合縣府辦理各項業務考核和選拔優秀人員，鼓舞服務熱忱。	配合辦理	各課室	提高服務品質。

5、首長及課室主管接見民眾或投入第一線服務，鼓勵全員參與服務品質改善。	持續辦理	各課室	全員共同參與服務工作，培養服務團結心。
-------------------------------------	------	-----	---------------------

三、簡化作業流程，提高行政效率。

推 動 作 法	完成期限	執 行 單 位	預 期 效 益
1、針對各類申辦案件流程加予檢討，簡化書表及作業程序。	91.12.31	各課室	便捷服務程序，提高行政效率。
2、建立公文標準化作業，落實職務代理人制度。	91.12.31	各課室	建立標準化服務指標，提供便民之服務。
3、建立內部稽核制度，程序公開透明化。	持續辦理	行政課	以稽核制度控管為民服務品質。

四、重視民情輿情，積極溝通協調。

推 動 作 法	完成期限	執 行 單 位	預 期 效 益
1、對爭議性之公共措施辦理公聽或說明會、協調會，並加強政令宣導與意見溝通。	經常辦理	各課室	重視民意溝通，避免造成民怨。
2、加強宣導民眾多加利用電子郵件反應意見、提供建言。	持續辦理	行政課	重視民意反映，作為施政參考改進依據。

3、主動蒐集媒體輿情，妥善處理民眾意見。	經常辦理	行政課	由專人負責資料整理蒐集，並轉交相關課室辦理。
----------------------	------	-----	------------------------

五、結用社會資源，參與公共事務。

推 動 作 法	完成期限	執 行 單 位	預 期 效 益
1、鼓勵民間團體、退休人員或一般民眾為志工，協助辦理諮詢及公益服務工作。	經常辦理	各 課 室	運用志工服務，節省人事經費支出。
2、結合民間力量（如社團及一般商務機構）。	持續辦理	各 課 室	保障民眾生命財產之安全。
3、運用社區資源輔導社區公共事務，共同維護及監督社區環境。	持續辦理	各 課 室	利用社區與政府資源，共同參與公共事務。

伍、管制考核：

- 一、依實施要領擬定年度施行計畫，施行計畫之內容須與服務品質目標達成一致性。
- 二、為達管考目的，蒐集整理相關資料，系統化分類，盡可能以量化形式展現績效。
- 三、由機關全員參與提升服務品質計畫，定期檢討提出報告、建議，作為管考依據。