

【山上鄉公所九十二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」。
- 二、民國九十一年一月十四日台南縣政府府行研字第○九二○○○九二六二號。

貳、計畫目標：

- 一、引用服務行銷理念，配合提昇服務品質實施計畫，提昇為民服務品質。
- 二、秉持積極 主動 學習創新精神建立以顧客為導向的服務型政府。
- 三、研採企業精神，建立制度化管理，以展現優質服務。

參、實施範圍：

本所各課室單位。

肆、實施要領：

- 一、 建立良好服務形象，執行計畫及管考作為。

推 動 作 法	完 成 期 限	執 行 單 位	預 期 效 益
1、訂定本所九十二年度提昇服務品質實施計畫	92.2.20	行政課	建立服務目標，以切實執行提昇服務品質工作
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。	92.9.30	各課室	提供民眾舒適洽公環境，塑造良好服務形象。
3、推動走動式管理及加強推行服務人員主動協助民眾申辦案件。	92.7.30	各課室	以提高服務品質滿意度為目標。
4、開放機關公用設施，提供民眾使用。	持續辦理	各課室	強化「以客為尊」之便民理念。
5、配合縣府，定期辦理服務品質考核。	92.12.31	行政課	切實執行服務品質提昇工作，不斷檢討與創新。

推 動 作 法	完 成 期 限	執 行 單 位	預 期 效 益
6、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。	92.12.31	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。
7、辦理櫃台、服務台人員服務禮儀及電話接聽之服務禮貌研習會。	92.12.31	行政課	倡導優質電話服務理念。
8、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，避免損害民眾權益。	持續辦理	各課室	各受陳情單位處理案件須百分之九十五以上，在限辦天數內完成。

二、落實服務品質研發，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。	92.6.30	行政課	探求民意，以落實便民服務措施。
2、參訪或研習企業與其他公機關經驗並引進創新理念與作法。	92.12.31	各課室	建立以顧客為導向之新思維。
3、便捷之網際網路服務網。	92.12.31	行政課	以e化服務為目標，提供民眾更便捷之服務。
4、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。
5、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。	92.12.31	各課室	提高服務品質。
6、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、便捷服務程序，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。	92.10.30	各課室	簡化行政作業流程，便捷服務程序。
2、建立公文標準化作業，落實職務代理人制度。	92.12.31	各課室	行政電腦化，服務標準化率。
3、設置全功能服務櫃台，加強櫃台及服務台人員之專業訓練。	92.9.30	各課室	節省行政作業時間，縮短洽公民眾等待時間。
4、彙編工作手冊將各項業務之作業標準化。	92.10.30	行政課	建立內部標準作業程序，使新進或職務異動之同仁有所參考。
5、建立內部稽核制度，程序公開透明化。	92.12.31	行政課	建立制式稽核標準，以隨時監控服務品質。

四、主動蒐集溝通協調，重視民情輿情。

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	重視民意溝通協調，避免造成民怨。
2、辦理服務滿意度意見調查，以瞭解民眾需求與對施政滿意度。	92.12.31	行政課 政風	藉此更了解民眾需求，以作為為民服務改進依據。
3、加強宣導民眾多加利用電子郵件反應意見、提供建言。	92.12.31	各課室	重視民意反映，作為施政參考改進依據。
4、舉行村里民大會蒐集民意並定期追蹤管制決議之案件。	92.12.31	民政課	塑造政府尊重民意之愛民形象。
5、主動蒐集媒體輿情，妥善處理民眾意見。	經常辦理	各課室	由專人負責資料整理蒐集並轉交相關課室辦理。
6、辦理「鄉長與民有約時間」擴大溝通管道。	92.10.30	行政課	面對面溝通，展現民意百分百之誠意。
7、印製機關為民服務白皮書或為民服務工作手冊。	92.10.30	行政課	提供民眾對服務措施有更多認識，增加洽公之便利性。

五、善用社會資源，建立良好互動。

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，節省經費。
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	整合社區與政府資源，共同參與公共事務，以達資源整合充分利用。

伍、管制考核

一、每年度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、為達管考效率，蒐集整理相關資料，系統化分類，盡可能以量化展現績效。

三、由機關總動員共同參與提昇服務品質計畫，定期檢討提出報告、建議，以作為管考依據。