

# 九十三年度提升服務品質實施計畫

台南縣山上鄉公所

九十三年

## 【台南縣山上鄉公所九十三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、民國九十三年三月十日台南縣政府府行研字第○九三○○○號函。

### 貳、計畫目標：

- 一、以積極主動之作為，達成簡政便民目標，樹立優質親民形象。
- 二、以現代化管理知能，提升為民服務效率，達到便民施政目標。
- 三、以企業化服務理念，改進服務措施流程，展現卓越服務品質。

### 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、訂定本所九十三年<br>度提昇服務品質實<br>施計畫                              | 93.04.15 | 行政課  | 建立為民服務目標，以切實提昇<br>服務品質。     |
| 2、塑造優質服務場所<br>環境設備與措施，<br>包括：服務標示、<br>申辦須知、宣導資<br>料及綠美化環境。 | 持續辦理     | 各課室  | 營造舒適洽公環境，塑造良好服<br>務形象。      |
| 3、推行走動式服務及<br>主動協助民眾申辦<br>案件、導引服務。                         | 93.11.30 | 各課室  | 達到提高服務品質滿意度目標。              |
| 4、規劃開放機關公用<br>設施，提供民眾使<br>用。                               | 持續辦理     | 各課室  | 落實「顧客導向」之便民理念。              |
| 5、配合縣府，不定期<br>辦理服務品質考核<br>工作。                              | 93.12.31 | 行政課  | 繼續辦理服務品質提昇工作，檢<br>討現況求創新進步。 |

| 推 動 作 法                                   | 完成期限     | 執行單位 | 預 期 效 益                                     |
|-------------------------------------------|----------|------|---------------------------------------------|
| 6、依據本所電話禮貌測試辦法，定期辦理電話禮貌測試（由測試小組每四個月測試一次）。 | 93.12.31 | 行政課  | 透過平時測試促使同仁隨時注意電話禮貌，以維持優質服務。                 |
| 7、依人民陳情案件管制作業要點，訂定本所陳情案件處理流程圖，切實管制。       | 持續辦理     | 各課室  | 加強管理人民陳情案件之處理，案件須百分之九十五以上，在限辦天數內完成，以保障民眾權益。 |

## 二、落實品質研發，研採企業作法。

| 推 動 作 法                               | 完成期限     | 執行單位 | 預 期 效 益                             |
|---------------------------------------|----------|------|-------------------------------------|
| 1、設置意見箱及透過報章媒體蒐集輿情民意反映，檢討並適時調整為民服務工作。 | 93.12.30 | 行政課  | 由專人負責資料整理蒐集，並轉交相關課室辦理，針對民眾需求改善服務態度。 |
| 2、派員觀摩與學習企業與其他公機關擷取經驗。                | 93.12.31 | 各課室  | 研討具體改善措施。                           |
| 3、鼓勵同仁針對與民眾關係密切服務事項研發創新，提出建議。         | 持續辦理     | 各課室  | 持續改善服務品質。                           |
| 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。         | 93.12.31 | 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、便捷服務程序，縮短行政流程。

| 推 動 作 法                                          | 完成期限     | 執行單位 | 預 期 效 益              |
|--------------------------------------------------|----------|------|----------------------|
| 1、簡化申辦案件或行政作業流程，訂定明確作業規範，提供書表範例。                 | 93.12.30 | 各課室  | 縮短民眾洽公時間，便捷服務程序。     |
| 2、提供民眾以通信、電話方式申辦服務、線上下載各式申請書表服務。                 | 93.12.31 | 行政課  | 建立即時服務功能，提供民眾更便捷之服務。 |
| 3、針對民眾申辦案件，採隨到隨辦，落實一次通知補正原則。                     | 93.12.31 | 各課室  | 減少不必要作業流程，減少路途奔波。    |
| 4、彙整為民服務工作相關作業標準及服務規範編訂工作手冊。                     | 93.11.30 | 行政課  | 建立內部標準作業程序，提供同仁據以作業。 |
| 5、建立內部稽核制度(公文管考)與外部監督制度(蒐集輿情、首長信箱)，供首長及業務單位參考改進。 | 93.12.31 | 行政課  | 建立制式稽核標準，以改進工作品質。    |

### 四、重視民情輿情，主動溝通協調。

| 推 動 作 法                                   | 完成期限     | 執 行 單 位    | 預 期 效 益                           |
|-------------------------------------------|----------|------------|-----------------------------------|
| 1、辦理為民服務滿意度調查分析，廣納民眾建言，改善服務缺失。            | 93.12.31 | 行政課<br>政 風 | 透過民調了解民眾對施政措施的需求，作為改進參考，以提升民眾滿意度。 |
| 2、設置民眾意見信箱(含電子信箱)增加申訴管道，並利用鄉公所資訊網站宣導便民措施。 | 93.12.31 | 各課室        | 增進與民眾雙向溝通機會，重視民意反映。               |

|                        |          |     |              |
|------------------------|----------|-----|--------------|
| 3、舉行村里民大會，定期追蹤管制決議之案件。 | 93.12.31 | 民政課 | 塑造尊重民意之愛民形象。 |
|------------------------|----------|-----|--------------|

## 五、善用社會資源，協助公共服務。

| 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  | 建立志工制度，有效節省人力、物力、財力。 |
| 2、擴大民間參與公共服務事務，委託民間協助提供專業性服務措施。      | 持續辦理 | 各課室  | 協助諮詢及服務工作，提升服務效率。    |
| 3、結合民間或機關、團體力量協助處理突發意外事件及加強平時連繫。     | 持續辦理 | 各課室  | 建立應變機制，減少災害損失。       |

## 伍、管制考核

一、各課室依據年度服務品質實施計畫項目、時限覈實執行，以提高服務品質。

二、列管追蹤各項服務品質執行計畫項目，並自我考核分析，以研提建議改善服務滿意度。