



94 年度提升服務品質實施計畫

臺南縣山上鄉公所



【台南縣山上鄉公所 94 年度提升服務品質實施計畫】

壹、計畫依據：

- 一、民國 88 年 11 月 2 日行政院研究發展考核委員會研字第 05569 號函「全面提升服務品質方案」。

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 94 年度 提昇服務品質實 施計劃	94.04.12	行政課	建立為民服務目標，以切實提昇 服務品質。
2、塑造優質服務場所 環境設備與措施， 包括：服務標示、 申辦須知、宣導資 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 務形象。
3、推行走動式服務及 主動協助民眾申辦 案件、導引服務。	94.12.30	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 設施，提供民眾使 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 辦理服務品質考核 工作。	94.12.31	行政課	繼續辦理服務品質提昇工作，檢 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）。	94.12.31	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。	94.12.30	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。	94.12.31	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。	94.12.31	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。	94.12.30	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。	94.12.31	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。	94.12.31	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。	94.11.30	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。	94.12.31	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。	94.12.31	行政課 政風室	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。	94.12.31	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。	94.12.31	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。