



96 年度提升服務品質 實施計畫

臺南縣山上鄉公所
96 年



【台南縣山上鄉公所 96 年度提升服務品質實施計畫】

中華民國 96 年 1 月 1 日

山總字第 0950008036 號

壹、計畫依據：

行政院研究發展考核委員會 92 年 9 月 8 日會研字第 0920022178 號函調整之「全面提升服務品質實施計畫」。

貳、計畫目標：

- 一、建立親和性政府－視民如親、提供禮貌服務。
- 二、建立企業性政府－簡政便民、確立效能指標。
- 三、建立服務性政府－顧客至上、以民意為導向。

參、實施對象：本所各課室單位。

肆、執行時間：自民國 96 年 1 月起至 96 年 12 月止，計 1 年。

伍、實施要領與計畫內容：

- 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 96 年度 提昇服務品質實 施計劃及施政計 畫	96.01.30	行政課	建立為民服務目標，以切實提昇 服務品質；制定施政計畫，以為 施政參考。
2、塑造優質服務場所 環境設備與措施， 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、配合縣府，不定期 辦理服務品質考核 工作。	96.12.30	行政課	繼續辦理服務品質提昇工作，檢 討現況求創新進步。
4、實施公文檢查、列 管陳情案件作業、 施政計畫管考。	持續辦理	各課室	強化公文處理時效、保障人民權 益，分析施政執行績效，提昇為 民服務品質。

二、檢討服務領域，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。	96.12.30	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、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。
3、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。	96.12.30	各課室	提高服務品質。
4、推行走動式服務及主動協助民眾申辦案件、導引服務。	持續辦理	各課室	全員共同參與服務工作，培養服務團結心。達到提高服務品質滿意度目標。

三、便捷行政程序，縮短等候時間。

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。	96.12.30	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。	96.12.30	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。	96.12.30	各課室	減少不必要作業流程，減少路途奔波。
4、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。	96.12.30	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、設置民眾意見信箱及電子信箱，蒐集輿情、反映民意直接與民溝通。	95.12.30	各課室	增進與民眾雙向溝通機會，重視民意反映。
2. 利用鄉公所資訊網站宣導便民措施。	持續辦理	各課室	促進行政現代化，及加強政令宣導。

五、結合民間資源，協助公共服務。

推 動 作 法	完成期限	執行單位	預 期 效 益
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	推行守望相助，加強災情通報工作，建立應變機制，減少災害損失。

陸、管制考核：

- 一、平時辦理為民服務不定期考核工作，辦理各項推動作法執行成果之查核事宜。
- 二、配合縣政府辦理考核作業，提出年度績效報告，以為新年度改善依據。

柒、實施與修正：

本實施計畫若尚有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。