

臺東縣太麻里鄉公所 112 年度服務品質執行計畫

中華民國 112 年 07 月 31 日東麻鄉行字第 000000000 號函頒

壹、計畫依據

- 一、行政院函頒「政府服務躍升方案」及國家發展委員會函頒「政府服務獎評獎實施計畫」。
- 二、本所 112 年度施政計畫。

貳、計畫目標

- 一、提升以「人」為本的高品質服務，營造專業、親民、高效率的公共服務形象。
- 二、建構友善安全資訊開放環境，落實資訊公開透明，確保民眾知的權利使用。
- 三、積極整合各單位服務功能，統整多面向資源，提供全程整合服務，提升服務效能。
- 四、建立友善宜居家園，積極辦理社區綠美化及道路整潔，營造良好安全居住環境及保障鄉民人身安全，推動高品質為民服務精神。

參、執行對象

本所各課室及所屬機關（清潔隊、鄉立幼兒園、公園路燈管理所）、圖書館、村辦公處同仁。

肆、執行期間

自民國 112 年 1 月 1 日起至民國 112 年 12 月 31 日止，計 1 年。

伍、實施策略與方法

一、實施策略

（一）服務可靠

建立各單位業務項目表，明確劃分工作項目，提供民眾正確申辦資訊及確保問題及時回應性；同時建立標準作業流程，維持服務處理一致性，並適時檢討改進處理流程與作業方式。

(二)服務友善

提供主動及友善的協助，規劃便利舒適之臨櫃洽公環境，並適時引導申辦動線，注重服務人員的禮貌態度。

(三)服務透明

提供正確、專業且清楚的申辦資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。

(四)服務便捷

瞭解民眾服務需求，檢討既有服務措施，配合多元服務功能(臨櫃、電話或網站單一窗口)，提升服務便捷度。

(五)新興服務

用心觀察民眾日常服務需要，增進硬體及軟體設備，提供更完整服務項目；並注重民眾身心、財產與安全需求，為民打造安心居家環境。

二、具體執行方法

(一)服務可靠

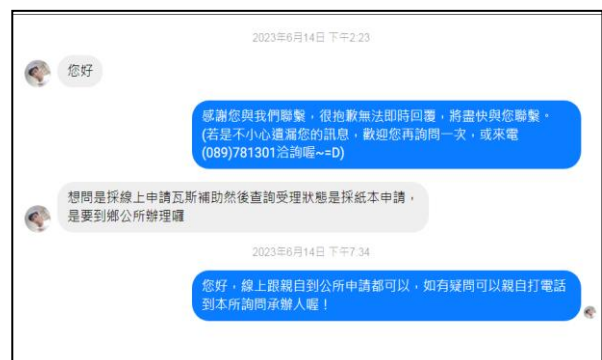
1. 項目公開化：

彙整服務工作項目，訂定案件處理時限，定期管考；並將相關服務工作項目公告於本所官網，以供民眾瀏覽；適時檢討與改進各項服務內容。

2. 服務及時性：

(1) 受理民眾申辦業務項目，採「隨到隨辦」方式受理，並依公文作業或相關規定儘速辦理及回覆。

(2) 線上服務：本所網站設置「意見信箱」，提供「臉書粉專私訊」、陳情、反映、建議及查詢服務的多元管道。



3. 服務確實性：

- (1) 注重服務人員專業度，確保問題回應及申辦案件處理正確性，建立有效地溝通，及時考量民眾需求，培養服務人員正向態度，秉持「為民服務」處理各項工作。
- (2) 辦理各項專業講習及訓練，鼓勵員工參加各項專業課程，包含實務訓練、數位學習課程等，以提昇自我專業知識、法令、處理流程等工作效能。
- (3) 加強宣導電話禮貌，配合上級機關參與相關測試，同時自行辦理電話禮貌測試。

(二) 服務友善

1. 服務設施合宜程度：

依業務屬性及服務對象需求，提供合宜服務設施。

- (1) 優化辦公環境動線方向引導、雙語化標示。
- (2) 加強管理維護各項服務設施；定期清潔環境及綠美化，提供舒適完善的洽公環境。
- (3) 設置無障礙設施，含斜坡道、無障礙廁所、輪椅借用，方便身心障礙者洽公。
- (4) 提供免費無線網路使用。



2. 網站使用便利性：

建置本所網站，清楚標示分類項目，方便民眾瀏覽，提供多元及便利的資訊檢索服務，快速有效連結網頁瀏覽。

3. 服務主動性：

- (1) 服務檯由人擔任，主動詢問洽公需求並引導至洽辦櫃檯。
- (2) 加強為民服務禮貌，鼓勵員工提供多語服務，服務多元族群。
- (3) 考量服務對象數位落差，提供可替代的服務管道；如針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便民眾，提供到府或到點服務，延伸服務據點提高服務可近性，並利用各種集會與網絡加強政令宣導。
- (4) 因應所轄地區或業務特性，整合鄉民所需，提供在地化、客製化服務。

(三) 服務透明

1. 服務資訊透明度：

(1) 資訊公開：

依「政府資訊公開法」、「地方制度法」、「行政程序法」等法規，利用網站主動公開機關資訊，包括服務項目、防災、業務承辦資訊及連絡電話、相關法規、活動消息等，並增設電子公布欄，協助公告其他機關相關資訊。

隨時更新網站內容並標示公佈資訊時間，定期及不定期檢視更新。

(2) 資料開放：

網站建置業務統計資料專區、統計年報、預算決算書、會計報告、最新債務訊息、災後復建審議專區、代表建議案件執行情形、政策宣導之廣告預算執行情形、國家賠償案件辦理情形、施政計劃與成果、研究或出國報告、補捐助審查案件專區、公職人員選舉專區、利益衝突迴避法專區等。

網站連結國發會「公共政策網路參與平臺」提供民眾知的權利並提供建言。

(3) 案件查詢：

電話查詢：官網設置「便民服務」專區，提供業務承辦人聯絡電話，公文均載明承辦人姓名、聯絡電話、地址、傳真號碼等資訊。

網路查詢：於官網設置「意見信箱」專區及提供粉絲專頁私訊管道。

(四) 服務便捷

1. 簡化申辦案件所需附件：

運用相關平台系統或函請有關機關提供查驗資料，簡化民眾申辦時無需先至相關機關申請資料，提高申辦便捷度。

2. 開發線上申辦或跨平台通用服務：

為發展網路服務，於 110 年度更新設置「太麻里鄉公所全球資訊網」，便利且親民的網路平台，增設「線上路燈報修」、「意見信箱」系統服務，提供民眾陳情、線上諮詢及申辦等多元服務。

(五) 新興服務

1. 雙螢幕解說：



2. 傳遞零距離：

各村加裝廣播系統，利於宣導各項活動及宣導，擴大民眾「知」的權利。



3. 安全出行：

- (1)各村增設監視系統，以「全方位」錄影為目標，照護民眾出行安全。
- (2)簽訂路燈修復開口合約，保障民眾夜間安全，提供「路燈報修系統」，加快報修速度。
- (3)為保障民眾人身財產安全，提供「道路砍草、修剪路樹、鋪平地面、清理落石及溝渠清淤」等服務。



報修訊息

聯絡資訊

如有任何路燈相關問題也可透過email和電話聯絡，我們將盡心為您處理。

太麻里鄉公所

9 96342 臺中縣太麻里鄉赤和村民權路56號

☎ 0891 781301



4. 優美環境：

- (1)加強環境優化，清理水溝及各雜亂公共區域；並定期消毒環境，打造清淨家園。
- (2)辦理環境美化，規畫栽種花圃、節日裝設燈飾及參考在地文化美化村里，營造愉悅悠閒居住環境，提升凝聚力。



三、 預期效益

(一) 服務可靠

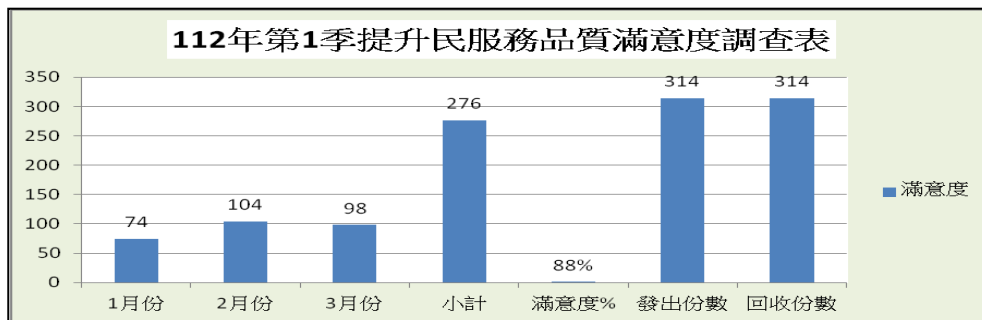
1. 公文辦理成果

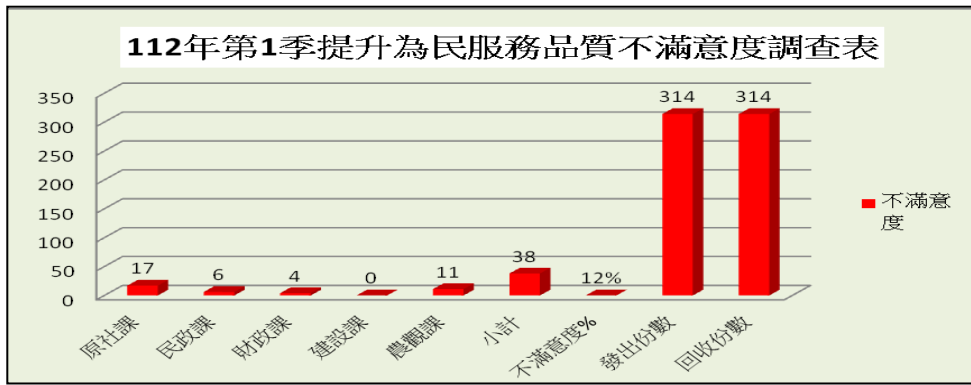
(1) 111 年公文案件統計表(統計時間:111/01/01~111/12/31)

	一月	二月	三月	四月	五月	六月	七月	八月	九月	十月	十一月	十二月	合計
總件數	2171	1351	2195	1733	1909	1894	1817	1936	1895	1711	1936	2184	22732

2. 為民服務品質滿意度水準之上

本所 112 年第 1 季(1 月份~3 月份)服務品質滿意度調查表，其中滿意度 88%，不滿意度 12%，滿意度維持水準之上，如下表：





(二) 服務有善

新辦公大樓動線規劃更流暢，指標引導更明確。



(三)服務透明

官網資訊公開透明，提供民眾閱覽相關資料，以及官網意見信箱方便民眾提出各項建議。



(四)服務便捷

1. 整合服務窗口(效能提升)

單位	整合窗口 112年服務內容	服務項目 小計	
1 民政課	<ul style="list-style-type: none"> ● 選位及入堂 ➢ 納骨堂 ➢ 壁葬 ➢ 樹葬。 	<p>殯葬園區管理室 櫃台</p>	6
	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 借還書 ➢ 館舍使用介紹、諮詢。 ➢ 納骨堂入堂申請許可及繳費。 	<p>民政課編號 6、7號櫃台 (含圖書館櫃台)</p>	
2 財政課	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 出納(收費) ➢ 契稅申辦 ➢ 所得清單 ➢ 個人財產清冊證明 ➢ 稅籍證明 ➢ 綜所稅申報收件 	<p>財政課編號 8、9號櫃台</p>	5
3 建設課	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 公有停車場租用 ➢ 無妨礙公共設施證明 ➢ 都市計畫土地使用分區(或公共設施用地)證明 ➢ 道路坑洞 	<p>建設課編號 1、2號櫃台</p>	6

		<ul style="list-style-type: none"> ➤ 公共設施損壞報修 ➤ 暫接水電 		
4	公所	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 路燈認養 ➤ 路燈維護報修 ➤ 路樹修剪 ➤ 公共環境清潔 ➤ 公園設施及環境綠美化 		5
5	原社課	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 全民健保申辦 ➤ 社會福利各項證明 (如中低收入證明、特殊境遇證明、身障輔具申請、修繕補助及急難救助等) 	原社課編號 1、2 號櫃台	4
		<ul style="list-style-type: none"> ➤ 愛心卡申辦 ➤ 原保地增劃編及權利回復 	原社課編號 3 號櫃台	
6	農觀課	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 獎勵輔導造林計畫申請 ➤ 禁伐補償計畫申請 ➤ 農產品行銷推廣補助申請 ➤ 簡易水土保持 ➤ 農業設施容許證明 ➤ 農機補助申請 	農觀課編號 7、8、9 號櫃台	6
7	清潔隊	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 廢棄物清理(大型廢傢俱) ➤ 公共溝渠清疏 ➤ 資源回收大量收取 ➤ 環境消毒 ➤ 髒亂點舉報申辦 ➤ 動物屍體清理 	清潔隊辦公室 櫃台	6
8	村辦公處	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 綜合所得稅申報 ➤ 路燈認養 ➤ 路燈損壞 ➤ 道路坑洞 ➤ 公共設施損壞報修 ➤ 環境衛生 ➤ 社會救助(福利) ➤ 代繕申請書表 ➤ 民眾陳情意見反映等申辦 ➤ 到府服務申請 	各村辦公室 櫃台	10

9	行政室	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 網路意見交流 ➢ 線上申辦 ➢ 電子郵件意見信箱 ➢ 社群網絡(臉書)意見 ➢ 縣府 1999 話務中心代轉案件 		6
合計				52 項

2. 政令宣導及到府服務(頻率及效果提高)

(1) 針對弱勢、交通不便地區民眾，提供到府、到點服務：

- 各村辦公處針對行動不便、年邁者就近到府服務，並配合衛生單位家訪。
- 受理瓦斯補助到府(點)服務。
- 重陽節敬老禮金發放到府(點)服務。
- 清潔隊資源回收到府(點)服務。



3. 減除申辦案件需檢附之書表本

(1) 社會救助各項申請案件：

由本所統一向財稅機關查調，申請人無須檢附財稅證明資料。

(2) 辦理農機使用證：

無發票或出廠證明之農機欲新辦農機使用證，不須村里證明書，而以實地勘查紀錄取代。民眾無須再自行填寫村里證明書、找村長或村幹事簽章然後送件，簡化流程，由承辦人現地勘查、記錄相關資訊即可。

(3)申請核發農業用地作農業使用證明：

申請與繳費前，由航照圖研判及詢問申請人土地現況，若農地疑有不符規定之情事，則要求申請人改善後再來申請，減少受理後函文補正情形；若情事無法改善，則可建議無需申請，避免白繳行政規費。

(4)房屋稅籍證明書

可由契稅承辦人自行至契稅內網連線稅務局直接印出，免除民眾須先至稅務局申請。

(5)社會救助各項申請案件

由本所統一向財稅機關查調，申請人無須親赴稅務單位申請。

(五)新興服務

1. 提供各項為民服務項目，保障民眾人身財產安全

本所公園路燈管理所，自 112 年 1 月 1 日起至 7 月 20 日止，為民服務案件達 292 件，如下表：

公管所-工作管制表 (依通報日期, 逐步完成。1、黃色底-急件或優先。2、綠色-已完成)						
編號	村別	工作內容	姓名	通報	完成	備註
230	美和	美和村大葉欖路樹砍除	美和村長		3/27	
231	大王	站前花區花卉種植及除草	鄉長		3/28	
232	金崙	金崙產業道路落石清除	代表 陳孫金		3/28	
233	金崙	金崙往上多良產業道路維護砍草	代表 陳孫金		3/28	
234	大王	火車站前廣場及綠園環境清理	公管所		3/28	
235	多良	上多良公墓道路土石崩落清除	多良村長		3/28	
236	金崙-多良	金崙虹橋至山頂維護砍草	代表 邱天生		3/28	
237	本所	協助原社課搬運救助糧	原社課		3/29	
238	三和	三和海濱公園環境維護整理	代表 李朝勝		3/30	
239	金崙	金崙至上多良10鄰道路障礙清除及維護砍草	金崙村長		3/30	
240	北里	協助整理北里暫存場	清潔隊		3/31	
241	金崙	金崙至上多良10鄰道路障礙清除及維護砍草	金崙村長		3/31	

2. 108~111 年度美化環境案逐年增加

年度	美化造景	地點	備註
108	聖誕燈光隧道	民權路(公所前方大道)	1 件
109	聖誕燈光隧道	金崙火車站前方	2 件
	熱氣球聖誕燈飾	民權路(公所前方大道)	
110	站前花園	太麻里火車站前方	3 件
	聖誕燈光隧道	金崙涵洞	
	文化象徵壁畫	多良車站	
111	聖誕跨年點燈活動	鄉公所前方	3 件
		金崙火車站	
		金崙虹橋	



五、考評方式

(一) 服務滿意度情形

提供紙本問卷方式定期進行滿意度調查，調查項目包含洽公環境、服務態度、服務效率、整體服務度等，依調查結果積極檢討缺失，以符合民眾需求；原則以一季一個週期。

(二)定期檢討

隨時檢討標準作業程序、訂定為民服務相關措施、定期召開檢討會議以確保服務效能；另定期召開鄉務會議，由各單位提出業務報告並檢討業務缺失，研擬解決方案。

(三)其他意見回應處理情形

面對民眾意見及陳情事宜等，提供電話、線上與紙本受理及意見信箱等多元管道，並加以列管追蹤辦理及回覆情況，積極回應民眾，有效協助其解決問題。

陸、附件

太麻里鄉公所 112 年度服務滿意度調查表。

附件一

太麻里鄉公所服務滿意度調查

鄉親您好：

感謝您蒞臨本公所洽辦公務，請協助我們填寫（勾選）下列問卷的內容，並交給服務人員，關於您的寶貴意見，將成為我們日後提升服務品質的依據，謝謝您的協助，祝您闔家平安～

1.請問您的性別？

男 女

2.請問您的年齡？

20歲以下 21~30歲 31~40歲 41~50歲 51歲以上

3.請問您的教育程度？

國小 國中 高中(職) 大學(專科) 研究所以上

4.請問您的職業？

學生 家管 農林漁牧 軍公教 服務業 工商業

自由業 其他：

5.請問您(曾)至本所那個單位洽公？

原社課 民政課 財政課 建設課 農觀課 其他：

6.請問您對服務人員的服務態度是否滿意？

非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

7.請問您對服務人員的辦事效率是否滿意？

非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

8.請問您對本所整體洽公環境是否滿意？

非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

9.請問您對本所整體服務是否滿意？

非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

10.請問您覺得本所各項服務措施哪些項目尚待改進或提升？

無 服務態度 工作效率 辦公環境 電話禮貌

其他：

填寫日期： 年 月 日