

# 臺東縣太麻里鄉公所 104 年度服務品質執行計畫

中華民國 104 年 6 月 3 日東麻鄉行字第 1040008107 號函頒

## 壹、計畫依據

- 一、行政院函頒「政府服務創新精進方案」及國家發展委員會函頒「政府服務品質獎評獎實施計畫」。
- 二、本所 104 年度施政計畫。

## 貳、計畫目標

- 一、持續推動民眾滿意服務，塑造專業、便民、高效率的公共服務形象。
- 二、促使資訊透明化，提供友善網路服務，確保民眾知的權利與資訊使用權。
- 三、積極進行多面向整合各單位服務功能，統合運用資源，開發創新服務措施，提升服務品質。

## 參、執行對象

本所各單位及所屬機關（清潔隊、鄉立幼兒園）、圖書館、村辦公處同仁。

## 肆、執行期程

自民國 104 年 1 月起至民國 104 年 12 月止，計 1 年。

## 伍、計畫內容

### 評核構面（一）：A 優質便民服務（400 分）

#### A-1 服務流程（200 分）

##### A-1-1 服務流程便捷性（120 分）

###### A-1-1-1 單一窗口服務全功能程度

擬定單一窗口服務項目，訓練服務人員對業務熟悉度，以達「一處收件，全程服務」目標。

###### A-1-1-2 申辦案件流程簡化程度

定期檢討作業程序，針對不合時宜之流程予以刪減。

## A-1-2 服務流程透明度 (80 分)

### A-1-2-1 案件處理流程查詢公開程度

- (1) 於網站設置「便民服務」專區，提供各項業務承辦人姓名、聯絡電話（含分機）及各項申辦程序。
- (2) 案件處理查詢方式：電話查詢、電子郵件查詢、現場查詢。
- (3) 發出公文、網站公告訊息均註明承辦人姓名、聯絡電話、地址、傳真電話等資訊。

### A-1-2-2 案件處理流程主動回應程度

以電話、電子郵件、書面、電話簡訊等方式主動聯繫、通知、訪視民眾。

## A-2 機關形象及顧客關係 (200 分)

### A-2-1 機關形象 (100 分)

#### A-2-1-1 服務設施合宜程度

- (1) 改善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；服務環境定期清潔及綠美化，提供舒適完善的洽公環境。
- (3) 設置無障礙設施，包括斜坡道、專用停車格、化妝室、輪椅，方便身心障礙者洽公。

#### A-2-1-2 服務行為友善性及專業度

- (1) 服務臺由專任人員擔任服務工作，主動詢問洽公民眾需求及引導至洽辦櫃檯。
- (2) 加強員工為民服務禮貌，鼓勵員工提供多語服務，滿足多元族群需求。
- (3) 辦理（參加）員工各項專業講習（訓練），包含實務訓練、數位學習課程等，以

提昇工作智能。

### A-2-1-3 服務行銷有效程度

- (1)利用各種集會、網站、社群網絡加強宣導政令。
- (2)參與業務有關之公益或社區活動加強行銷服務內容。

### A-2-2 顧客滿意情形(100 分)

#### A-2-2-1 機關服務滿意情形

辦理為民服務滿意度問卷、訪查調查，積極檢討缺失，隨時改進，以符合民眾需求。

#### A-2-2-2 民眾意見回應與改善情形

訂定民眾陳情（申請）案件管制作業要點及標準作業程序，積極處理回應。

---

## 評核構面(二)：B 資訊網路服務(300 分)

### B-1 資訊提供及檢索服務（100 分）

#### B-1-1 資訊(料)公開適切性與內容有效性（60 分）

##### B-1-1-1 資訊(料)公開適切性及內容有效性

- (1)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。
- (2)利用網站、編製書冊公開機關服務項目、常見問答集（FAQ）、機關活動或消息、機關文宣品。
- (3)不定期檢視一般（實體）資訊內容之正確性；指派專人每日（上班日）確認網站資訊內容與連結正確性。
- (4)隨時更新網站資訊並標示公佈資訊時間，一般資訊於每月定期檢視更新。

## B-1-2 資訊檢索完整性與便捷性 (40 分)

### B-1-2-1 資訊檢索服務妥適性及友善程度

- (1)於網站首頁明顯處標示資訊檢索服務、網站導覽，提供簡易便捷查詢功能。
- (2)網站無障礙設計達 A+ 等級，提供無障礙上網環境。

## B-2 線上服務及網路參與 (200 分)

### B-2-1 線上服務量能擴展性 (100 分)

#### B-2-1-1 善用資訊科技及線上服務量能績效展現

- (1)新增網路申辦項目。
- (2)加強宣導以提升網路申辦案件數。
- (3)網站設置「便民服務」專區，提供各項業務申辦電子表單及各項申辦程序。
- (4)製作宣傳布條、宣傳單、海報、刊登跑馬燈，加強宣導線上服務功能。

### B-2-2 網路參與應用情形 (100 分)

#### B-2-2-1 多元網路參與管道及互動回應情形

- (1)網站設置「意見交流」專區，提供民眾討論、反應民意。
- (2)有提供行動電話者，以簡訊通知洽辦案件處理情形。
- (3)建立電子社群網絡，提供最新服務訊息。
- (4)網站建置隱私權宣告暨資訊安全宣告。
- (5)提供免費無限上網訊號及免費上網專區。

---

## 評核構面 (三): C 創新加值服務 (300 分)

### C-1 創新服務情形 (300 分)

#### C-1-1 有價值的創新服務 (200 分)

1. 評估民眾需求，「主動出擊、到府服務」提供有價值的服務。

2. 研擬跨機關合作，資訊互通，提供民眾更便捷的服務。

### C-1-2 創新服務標竿學習效益 (60 分)

檢討改進服務措施、績優機關成效學習，汲取優點做為日後改進之參考。

### C-1-3 組織內部創新機制及運作情形 (40 分)

1. 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。
2. 運用機關經費及人力改善軟、硬體設施，業務溝通連繫過程採電子化線上簽辦，全面無紙化，節省紙張浪費，加速會辦時效。

以上三個評核構面佔總成績 70%，臺東縣政府電話禮貌測試及神秘客稽核佔總成績 30%。

#### 陸、執行步驟：

擬定 104 年度提升政府服務品質執行計畫，由鄉長督促全體同仁積極確實執行；成立提升政府服務品質推動小組負責計畫推動，並指定專責單位負責追蹤管制，確切落實為民服務工作。年終撰寫計畫執行績效報告，供各執行對象參考。

#### 柒、考核獎懲

- 一、依計畫項目由推動小組採不定時查核及測試，並將查核及測試結果彙整提供執行對象參考。
- 二、公布本執行計畫之查核結果，缺失部份要求積極檢討改進；優點部份繼續保持並予以適度獎勵。
- 三、獎懲方式俟評鑑結果，得依據「臺東縣政府服務品質評鑑計畫」之獎懲方式辦理。
- 四、各單位執行成效列入年終考評參考。