

金門縣動植防疫所

104 年度提升服務品質實施計畫

中華民國 104 年 1 月

金門縣動植防疫所 104 年度提升服務品質執行計畫

壹、依據：

一、行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152472 號函頒之「政府服務創新精進方案」。

二、金門縣政府 102 年 10 月 11 日府行研字第 1020082109 號函。

貳、計畫目標：為加強為民服務深度，展現卓越服務品質，並以積極創新，以民為導向，提供專業、高效率的服務，提升卓越服務品質，建立服務性政府，以達成創新及有應變力之政府。

參、實施對象：全體員工。

肆、管考稽核：

一、成立提升服務品質工作小組，加強服務品質業務之推動、平時考核及年度評核。

二、依「金門縣政府提昇服務品質實施計畫」獎勵員工，並研提改善措施，提昇為民服務品質。

伍、實施內容：

一、檢討服務領域，研採企業作法。

二、便捷行政程序，縮短等候時間。

三、塑造親切環境，樹立服務形象。

四、重視民情輿情，主動溝通協調。

五、結合民間資源，協助公共服務。

陸、具體執行計畫暨內容：

實施要項	評核項目	評核指標	次評核指標	評核細目指標	完成期限	執行單位	預期效益
一、優質便民服務	(一) 服務流程	1. 服務流程便捷性	(1) 單一窗口服務功能程度	檢討業務單位服務項目，設立單一窗口。	104 年 12 月	各課	落實一處收件，全程服務。
			(2) 申辦案件流程簡化程度	建立標準處理流程，簡化申辦手續。	104 年 12 月	各課	縮短民眾申辦時間，提升服務品質。
			(1) 申辦案件書表簡化程度	簡化書表及減少檢附文件。	104 年 12 月	各課	減少申辦書表及提高申辦時效。
		2. 服務流程透明度	(1) 案件處理流程查詢公開程度	1.提供承辦單位及電話，且於服務場所及機關網站（頁）公布標準處理流程，並主動告知申請人處理程序。 2. 提供現場、電話等案件查詢管道。	104 年 12 月	各課	主動告知申請人處理程序，提高申辦時效及減少來回補件。

實施要項	評核項目	評核指標	次評核指標	評核細目指標	完成期限	執行單位	預期效益
			(2) 案件處理流程主動回應程度	1. 機關受理案件後提供申請人收件確認訊息；且處理案件超過標準作業時間主動告知申請人。 2. 機關受理案件後提供申請人收件確認訊息。	104 年 12 月	各課	主動告知處理情形，減少民怨。
	(四) 機關形象	2. 服務場所便利性	(1) 洽公環境適切程度	提供服務項目、服務人員姓名、方向引導等標示，且提供雙語標示服務。	104 年 12 月	各課	設立明顯易懂之方向指引標示，減少誤導民眾。
			(2) 服務設施合宜程度	設置櫃台、座椅、盥洗室、無障礙設施（斜坡道、電梯、專用停車位、愛心鈴、身障專用盥洗室等）。	104 年 12 月	各課	營造友善服務環境，便利身障人士。
		4. 服務行為	(1) 服務親和程度	加強服務禮誼，落實電話禮貌。	104 年 12 月	各課	提高洽公民眾滿意度及電話滿意度。

實施要項	評核項目	評核指標	次評核指標	評核細目指標	完成期限	執行單位	預期效益
		友善性與專業性	(2) 服務可勝任程度	加強同仁專業知識並提供「一次告知服務」之完整資訊予詢問民眾。	104 年 12 月	各課	提供民眾專業防疫技術，避免民眾來回補件。
		6. 服務行銷有效性	(3) 施政宣導有效程度	1. 適時發佈新聞稿於本所網站及金門日報。 2. 結合農漁民等社會團體或政府關機之各項活動，配合前往辦理動物保護及動植物防疫宣導。	104 年 12 月	各課	適時發佈相關資訊，提供正確資訊，避免疫情擴散。
	(九) 顧客關係	1. 民眾滿意度	機關服務滿意度	辦理民眾滿意度調查，檢討改善措施或執行績效。	104 年 12 月	各課	針對缺失檢討改進，以提昇服務品質。
		2. 民眾意見處理有效性	民眾意見回應與改善程度	適時回應民眾提出之相關意見，並定期檢討、改善及修正相關政策。	104 年 12 月	各課	針對民眾意見，提供改善方針，提昇服務品質。

實施要項	評核項目	評核指標	次評核指標	評核細目指標	完成期限	執行單位	預期效益
四、資訊流通服務	(一) 資訊提供及檢索服務	1. 資訊公開適切性與內容有效性	公開法令、政策、服務資訊程度及內容正確度。	充實機關網站，適時提供防疫資訊，每月檢視資訊正確及連結之正確性。	104 年 12 月	各課	適時提供最新及正確之資訊。
		2. 資訊檢索服務妥適性及友善程度。	資訊檢索服務妥適性及友善程度。	提供便捷之檢索服務，並符合無障礙網頁 A+規範。	104 年 12 月	第二、三課	提供方便及友善資訊服務。
	(三) 線上服務及電子參與	1. 線上服務量能擴展性	線上服務提供及使用情形。	提供 4 項線上申辦案件	104 年 12 月	第二、三課	提供 4 項線上申辦，減少民眾來所申辦案件。

實施要項	評核項目	評核指標	次評核指標	評核細目指標	完成期限	執行單位	預期效益
		2. 電子參與多樣性	電子參與多元程度	提供意見箱。	104 年 12 月	各課	提供民眾多元反應管道。
八、創新增值服務	提供創新（意）服務情形	有價值的創意服務	提供創新（意）服務情形	提供以顧客為導向之創新服務。	104 年 12 月	各課	激發員工腦力，提供最佳服務

柒、其他

本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。