

彰化縣政府計畫處 107 年度提升政府服務品質執行計畫

壹、計畫依據

行政院 106 年 1 月 9 日院授發社字第 1061300008 號函頒「政府服務創新精進方案」及 107 年 2 月 12 日府計研字第 1070053000 號函頒「彰化縣政府 107 年度提升政府服務實施計畫」。

貳、計畫目標

- 一、推動本府研究發展風氣，提升為民服務品質。
- 二、落實政府 E 化，建立安全的資訊網路環境。
- 三、有效管考作為，促進本府便民高效率服務形象。

參、實施對象

本處各科

肆、計畫內容

實施要項	推動作法	完成期限	承辦機關(單位)	預期效益
一、服務一致及正確	(一)訂定各項人民申請案件之辦理期限，並適時檢視作業流程，控管案件於處理時限內完成。	107 年 12 月	本處管制考核科	◎ 透過公文稽催管制作業，促使各項申請案件依限完成，並請本府各單位及所屬一級機關每月檢視作業流程，避免不當存查情事，以提升行政處理效率。
	(二)建置 FAQ 資料庫	107 年 12 月	本處研究發展科	◎ 於縣府一樓設有 24 小時不打烊服務，並建置 FAQ 資料庫協助各業務單位做第一線之諮詢服務。

實施要項	推動作法	完成期限	承辦機關(單位)	預期效益
二、服務友善性	(一)定期維護本處各項行政設備，並辦理環境布置舒適洽公環境。 (二)網站以使用者導向設計，並定時檢測，確保網站內容的正確性及有效連結。 (三)注重服務人員的禮貌態度。	107 年 12 月 107 年 12 月 107 年 12 月 107 年 12 月	本處各科 本處研究發展科 本處資訊科 本處資訊科 本處研究發展科	◎ 提供舒適洽公環境方便民眾及同仁辦理各項公務。 ◎ 於一樓設置服務櫃檯、座椅、雜誌櫃、飲水機、血壓計、老花眼鏡及免費無線上網空間，並於書櫃中提供各項縣政活動宣導資料。 ◎ 資訊提供各種方式全文檢索，便利民眾即時查詢縣政相關資訊，並每週定期檢查本府網站所有重要資訊是否即時與正確性，如有過期或不正確資訊立即通知權責單位修正。 ◎ 通過無障礙 AA 檢測等級，定期檢測，確保無障礙服務不中斷。 ◎ 每年辦理 6 次本府暨所屬各機關電話禮貌測試，並將測試結果送各機關(單

實施要項	推動作法	完成期限	承辦機關(單位)	預期效益
				位)參考改進。
	(四)主動公開服務相關資訊於本處網站	107 年 12 月	本處各科	◎ 本處承辦服務項目、業務承辦資訊、相關法規、應備表件、書表範例等皆公開於本處網站，方便民眾查閱。
	(五)盤點業務資料，並於結構化及去個資識別化後，公開於政府資料開放平臺。	107 年 12 月	本處資訊科	◎ 請本府各單位及所屬機關將具開放格式之資料集中列示於政府資料開放平臺(data.gov.tw)，已有 24 個局處所開放 299 項資料。
	(六)主動提供民眾查詢管道，促進案件查詢。	107 年 12 月	本處研究發展科	◎ 設置本府為民服務中心櫃台設置 7531999 本府 24 小時為民服務專線做為查詢、諮詢、申訴陳情、公共設施維護案件。
		107 年 12 月	本處管制考核科	◎ 網頁提供申請案件透明化查詢。
三、服務便捷	(一)設立 24 小時不打烊為民服務中心為全功能化單一窗口	107 年 12 月	本處研究發展科	◎ 統一受理本府民眾陳情及諮詢業務(含跨機關公共設施維護案件)，並列管追蹤至全案結束，有效節省民眾往返

實施要項	推動作法	完成期限	承辦機關(單位)	預期效益
	(二)跨機關便民資訊平台	107 年 12 月	本處研究發展科	時間及提昇各業務單位處理時效。 ◎ 各單位使用戶政、地政、社政、建管、工商等資料查詢，發揮資訊資源共享效益，減少各單位公文往返查詢時間，提高行政效能，確保資訊安全
	(三)線上服務	107 年 12 月	本處各科	◎ 本府網站線上服務提供各處各類申請書電子檔下載及民意信箱外，更針對本縣各項重大縣政建立「縣政藍圖」、「美化彰化」、「縣政成果」及政府公開資訊等多項專區，提供縣民即時瀏覽及查詢。
四、服務可近性	(一)於全縣 26 鄉鎮市設置民眾免費無線上網熱點	107 年 12 月	本處資訊科	◎ 縮短城鄉數位落差，讓更多民眾享受便民的資訊化生活及服務。
	(二)於服務中心建置視訊線上客服	107 年 12 月	本處研究發展科、資訊科	◎ 利用科技工具輔助，讓視障民眾享受即時服務。

實施要項	推動作法	完成期限	承辦機關(單位)	預期效益
五、服務成長及優化	(一)透過跨機關合作，協助本府各機關(單位)辦理流程簡化及服務提升 (二)推動智慧國土規劃計畫，整合各局處資源，提供民眾有感服務 (三)透過主題網站-美化彰化網頁，綜整本府各單位及機關綠美化相關計畫	107年12月 107年12月 107年12月	本府各科 本處綜合規劃科 本處綜合規劃科	◎ 透過本處研考綜整之優勢，與本府各單位及機關合作，辦理各項流程簡化及服務提升的措施，以突破本處人力及經費的限制。 ◎ 盤點各局處既有資源，提出整體規劃建議，以強化跨局處合作，簡化行政流程，以智慧化提供縣政決策參考，並為民眾提供有感創新服務。 ◎ 透過美化彰化單一窗口網頁呈現本府各單位及機關綠美化相關計畫、提供申請計畫及各年度執行成果，以促進環境景觀改善，提升彰化風貌。
六、內部作業簡化	(一)簡化中程施政計畫及年度施政計畫作業流程。	107年12月	本處綜合規劃科	◎ 配合國家發展委員會政策，簡化中程施政計畫及年度施政計畫相關編寫內容，加上系統採用網頁版登打方式(不

實施要項	推動作法	完成期限	承辦機關(單位)	預期效益
	(二)建置「彰化縣政府表單簽核流程自動化系統」	107 年 12 月	本處資訊科	限瀏覽器)讓使用者容易操作。 ◎ 提供全府同仁差勤、請購、會議室、派車等業務申請流程自動化，減少紙張浪費外，各流程管控減少重複補件次數，並提昇整體效率。
	(三)建置「公文線上簽核暨公文製作整合系統」	107 年 12 月	本處資訊科	◎ 提供全縣各機關(含學校)同仁使用公文線上簽核業務，減少紙張印出、流程透明化、提昇公文電子交換率、縮短公文處理時效。
七、服務精進機制	(一)召開處務會議	107 年 12 月	本處各科	◎ 每周召開處務會議，討論創新服務措施及精進。
	(二)組織學習機制	107 年 12 月	本處各科	◎ 本處透過整合及執行各項專案案件蒐集各縣市執行情形及內部討論，產生適合本縣的創新服務。
八、服務滿意情形及意見回應處理情形	(一)辦理施政滿意度調查，並將調查結果送相關機關(單位)改善。	107 年 12 月	本處研究發展科	◎ 每年辦理 1 次施政滿意度調查，並送相關機關(單位)改善。

實施要項	推動作法	完成期限	承辦機關(單位)	預期效益
	(二)持續推動全時段公共設施維護通報及管制，並實施外撥滿意度調查。	107 年 12 月	本處研究發展科	◎ 提高民眾滿意度及服務效率。
	(三)提供「民意信箱」系統	107 年 12 月	本處管制考核科	◎ 讓民眾可以線上立即反應縣政缺失及需要協助事項。
	(四)計畫處臉書	107 年 12 月	本處各科	◎ 提供縣政成果宣導外，並可與民眾互相討論縣政等服務。

伍、管制考核

(一)配合本府政府服務獎初審作業辦理。

(二)各科辦理提升服務績效將列為年終考績之參考依據。

陸、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。