

台糖公司花東區處 108 年度提升服務效能執行計畫

壹、計畫依據：

- 一、行政院 106 年 1 月 9 日院授發社字第 1061300008 號函頒「政府服務躍升方案」。
- 二、經濟部 106 年 3 月 15 日經研字第 10604502170 號函頒「經濟部提升服務效能實施計畫」。
- 三、台糖公司 107 年 3 月 20 日秘公字第 1070008445 號函之「台糖公司 107 年度提升服務效能執行計畫」。

貳、計畫目標：

掌握內外環境轉變及民眾對公共服務需求多元化，導入「公平共享」、「參與合作」及「開放透明」核心精神，持續推動服務效率，以提升花東區處（以下簡稱本區處）為民服務效能，促使民眾在開放政府透明治理下，享有專業、便捷及高效率之服務。

參、實施部門：

依台糖公司訂頒「台糖公司提升服務效能實施計畫」整體服務類之執行構面及策略方法，擇本區處日常業務中直接且高頻率面對民眾提供服務之綜合經營課、花蓮農場課、花蓮資產課、土開課、台東農場課、台東資產課等 6 個部門為本計畫之實施對象。

肆、執行構面及策略方法：

面向	執行策略	具體執行方法
一、基礎服務	(一) 服務一致及正確性	1. 訂定申辦業務標準作業流程 (1) 推動全功能單一窗口服務，整合受理各項申辦作業。 (2) 持續檢討申辦項目表單，進行簡化及標準化。 (3) 其他提升服務一致性及正確性之作法。
	2. 提升服務及時性	(1) 簡化受理臨櫃、信函、電話、E-mail 及傳真申辦之案件。 (2) 提升民眾申辦案件的處理效率，確保於處理時限內完成。 (3) 因應服務對象需求，機動調整單一窗口服務流程。 (4) 推動走動式服務。
	3. 提高服務人員專業度	(1) 加強同仁各項業務訓練，服務業務之流程及相關法規之正確與熟悉程度。 (2) 針對業務內容規劃作法及推展理念相互分享及學習，提升為民服務之專業品質。 (3) 其他強化服務人員專業度與熟悉度之作法。

面向	執行策略	具體執行方法
	(二) 服務友善性 1. 提升服務設施合宜度	(1) 規劃並進行環境美(綠)化及輔以舒適、明亮、整潔，建置民眾洽公的合宜服務環境。 (2) 確保服務項目、服務人員(姓名及代理人)、方向引導等標示正確、易於辨識，且提供雙語(或多語)標示服務。 (3) 妥適規劃申辦動線，以符合民眾使用習慣。 (4) 檢視各項無障礙措施是否妥適安全並定期檢測維護。 (5) 定期檢查各類硬體設施(如飲水機、公用電話、座椅、盥洗室、哺集乳室等)，確保設施品質。 (6) 提供各種申辦書表及填寫範例。
	2. 提高網站使用便利性	(1) 網站應以使用者為導向設計，版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。 (2) 提供多元及便利的資訊檢索服務，以及關鍵字、全文、交叉、站內、分類檢索及其他方式等搜尋服務。 (3) 確保網站內容的正確性及有效連結。 (4) 資訊標示配合電子化政府入口網 MyEGov 提供分類檢索服務。 (5) 網站至少提供主題、施政與服務等 3 種分類檢索方式。 (6) 提供免費無線上網設施。 (7) 定期更新網頁資訊。 (8) 網站(頁)通過無障礙檢測，並取得認證標章。
	3. 提高服務行為友善性	(1) 重視服務人員的禮貌態度，如現場主動協助引導民眾、協助民眾檢查攜帶證件是否齊備或告知標準程序等。 (2) 注重電話禮貌，不定期進行禮貌測試。 (3) 其他提高服務行為友善性之作法。

面向	執行策略	具體執行方法
	4. 提升服務資訊透明度	<p>(1) 資訊公開：以簡明易懂易讀易用之形式，於公司網站（頁）主動公開服務措施、常見問答集（FAQ）、區處活動及服務訊息、公司文宣品、公司出版品等與民眾相關之重要資訊供民眾查閱或運用。</p> <p>(2) 資料開放：盤點業務資料，並於結構化及去個資識別化後，採開放格式或應用程式介面方式對外開放，供使用者依需求連結下載及利用，定期檢視及更新資料。</p> <p>(3) 提供多元案件查詢管道：如現場、電話、網路、行動裝置等，方便民眾查詢案件處理進度。</p> <p>(4) 提供承辦案件單位及電話等訊息，函發民眾時將主辦同仁之聯絡資訊，如電話、姓名，附記於公文資訊欄位上，以利民眾聯繫與洽辦。</p> <p>(5) 主動提醒租賃關係人留意繳費期限或租約到期之相關業務。</p> <p>(6) 提供案件申請人收件確認訊息；且有訂定處理案件超過標準作業時間主動告知申請人機制，並說明原因及預定辦結時間。</p>
二、服務遞送	(一) 服務便捷性	<p>1. 檢討既有服務措施 瞭解民眾需求，檢討既有服務措施，並運用多元策略，提升服務便捷度。</p> <p>2. 建置單一窗口整合服務 (1) 設置民眾單一窗口服務，受理各項業務辦理及諮詢，提供整合服務。 (2) 簡化申辦流程，在公司內控制度下簡化申辦流程，授權主管及落實代理人制度，迅速處理案件，減少檢附各類紙本、書表、證件之種類以縮短案件處理時間。 (3) 推動走動式服務或客製化服務方式，以增加便民措施。</p> <p>3. 減除申辦案件需檢附之書表謄本 (1) 推動申辦各類案件時，減少要求民眾檢附各類紙本書表、證件、謄本之佐證資料。 (2) 由區處單位內部進行協調整合，如於重要時點主動提供民眾所需資訊、免書證免謄本等服務。 (3) 規劃其他便利民眾之作為。</p>

面向	執行策略		具體執行方法
	(二) 服務可近性	3. 開辦線上申辦或跨平臺服務	(1) 推動線上各類申請服務增加民眾電子參與途徑。 (2) 定期檢視電子表單之必要性與合宜性，並執行表單簡化工作。 (3) 提供民眾網路查詢服務。 (4) 推動其他線上申辦取代書面申請之作法。
		1. 客製化服務	因應所轄地區或業務之特性，並整合服務客群之需求，提供在地化、客製化之服務。
		2. 專人全程服務	改變服務模式，內部進行協調整合等方式，提供專人全程服務。 (1) 土地租賃續約之辦理。 (2) 民眾參觀糖廠專人全程導覽服務。
	(三) 服務成長及優化	3. 主動服務	針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，提供到府、到點服務。 由第一線人員提供資訊主動到府服務，現場受理申辦，強化主動服務。
		1. 突破成長	考量機關任務、服務對象屬性、資源可運用程度後，積極排除各項不利因素克服劣勢達成服務目標。 於區處網站或佈告欄公布各項業務宣導之相關訊息：如有機作物介紹、旅館地理位置環境收費標準、土地農地租(售)申請書表、景觀植栽之樹種提供線上查閱等。
		2. 優質服務	運用自身優勢，採取多元策略，提出符合機關特色且更具吸引力、豐富性之其他服務措施，以吸引遊客。 如提供園區場地，不定期配合地方政府、人民團體等舉辦節慶或各類活動。
三、服務量能	(一) 內部作業簡化	提升同仁行政效率	(1) 運用多元管道蒐集機關成員意見，據以檢討及改造內部流程。 (2) 就業務範圍辦理內部作業簡化，以提升行政效率。
	(二) 服務機制精進	深化服務量能	建立內部常態性服務精進運作機制。 (1) 依據本公司提案獎勵作業要點，提出其提案情形及採行率等。 (2) 推動其他服務精進措施。

面向	執行策略	具體執行方法	
四、服務評價	(一) 提高服務滿意度	1. 辦理服務滿意度調查	(1) 各區處整體服務滿意度問卷調查 (調查項目包含洽公環境、服務禮儀、服務專業性、服務措施等), 針對調查滿意度低的項目分析檢討, 並提出改善服務措施且確實執行。 (2) 未進行服務滿意度趨勢分析者, 改以自我檢討方式, 提出改善 (或新增) 服務措施且確實執行。
		2. 運用其他機制瞭解民眾對服務的評價	(1) 設置網路服務信箱。 (2) 設置顧客意見管理系統。 (3) 提供免付費服務專線。 (4) 其他瞭解民眾對服務的評價作法。
	(二) 積極回應民眾意見	有效及時處理民眾之意見、抱怨及陳情	(1) 訂定客訴處理及新聞輿情處理機制標準作業程序, 且定期進行演練及檢討, 並提供洽談諮商服務。 (2) 設置民眾意見箱, 及時處理民眾反映意見, 並後續追蹤處理, 定期檢討改善。 (3) 對於現場民眾反應意見, 由各主管會同相關同仁迅速處理, 並適時檢討改善。 (4) 處理民眾客訴案件, 由專人登錄列管, 隨時掌控處理進度, 並在 72 小時內將處理結果以電話、傳真或書面等方式, 迅速回復當事人。
五、開放創新	(一) 開放參與	適時運用多元管道導入民眾觀點, 透過溝通與對話的方式, 共創機關與民眾合作契機。如: 透過實體或網路管道, 運用多元方法如問卷、訪談、討論、體驗, 蒐集民眾對服務需求; 或邀集民眾共同參與服務設計等。	
	(二) 創新服務	提出有別於現行的想法或方式, 並對服務對象具有實質效益。如: 在服務遞送構面, 可參酌運用資通訊科技、跨單位及跨機關服務流程整合、政府資訊資源共用共享、公私協力或引進民間資源等作法, 以提高服務便捷度、可近性, 或優化服務。	

伍、實施步驟

- 一、台糖公司於每年年底前, 依據「經濟部提升服務效能實施計畫」規定, 研訂次年度提升服務效能執行計畫, 於次年 1 月底前提報國營事業委員

會審定。

- 二、本區處依據台糖公司訂定之年度提升服務效能執行計畫，以創新思維、顧客滿意，審酌服務需求及業務特性等，研訂區處年度提升服務效能執行計畫，執行計畫內容應包括計畫依據、目標、實施單位、執行策略及具體推動作法、實施步驟、考核作業、獎勵方式等項目。每年 2 月底前提報公司完成當年度執行計畫審定，並將計畫公開於網站及服務場所。
- 三、本區處研訂年度執行計畫時應盡可能具體明確，以量化方式呈現，優先開發更有創意的服務作為，發揮機關特色。

陸、考核作業

- 一、本區處依所擬之執行計畫，配合評核項目及標準（如附表 1），於上、下半年度自行實施考核各 1 次，將相關評核結果（如附表 2）送公司備查，並公開於網頁。
- 二、台糖公司於次年 1 月 15 日前將當年度執行績效與成果提報經濟部備查。
- 三、台糖公司秘書處得視需要不定期派員進行實地查核。

柒、獎勵方式

- 一、自行考核敘獎原則：各區處得依業務需求，就自行考核結果辦理獎懲；並就考核結果改進情形，廣為宣導。
- 二、參與「政府服務獎」敘獎原則：
 - （一）獲頒「政府服務獎」區處：主要承辦人員記功 1 次；區處經理及其他有功人員最高嘉獎 2 次。
 - （二）獲頒（獎狀）入圍實地訪查區處：主要承辦人員嘉獎 2 次；區處經理及其他有功人員最高嘉獎 1 次。
 - （三）經經濟部薦送參選惟未入圍區處：主要承辦人員嘉獎 1 次；區處經理及其他有功人員最高嘉獎 1 次。
 - （四）參獎單位得依本公司「從業人員平時暨專案考核作業要點」有關規定，依權責辦理敘獎事宜。
 - （五）公司輔導有功人員嘉獎 1 次。
 - （六）同時符合前開各項規定者，以最高額度辦理敘獎，不得重複敘獎。

捌、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。

附表 1

台糖公司花東區處 107（上、下）半年度
提升服務效能執行績效與成果

製表日期：

面 向	評核項目		具體作法與成果
一、基礎服務	(一)服務一致及正確性	1. 訂定申辦業務標準作業流程	
		2. 提升服務及時性	
		3. 提高服務人員專業度	
	(二)服務友善性	1. 提升服務設施合宜度	
		2. 提高網站使用便利性	
		3. 提高服務行為友善性	
		4. 提升服務資訊透明度	
	二、服務遞送	(一)服務便捷性	1. 檢討既有服務措施
2. 建置單一窗口整合服務			
3. 減除申辦案件需檢附之書表謄本			
4. 開辦線上申辦或跨平臺服務			
(二)服務可近性		1. 客製化服務	
		2. 專人全程服務	

		3. 主動服務	
	(三)服務成長及優化	1. 突破成長	
		2. 優質服務	
三、服務量能	(一)內部作業簡化	提升同仁行政效率	
	(二)服務機制精進	深化服務量能	
四、服務評價	(一)提高服務滿意度	1. 辦理服務滿意度調查	
		2. 運用其他機制瞭解民眾對服務的評價	
	(二)積極回應民眾意見	有效及時處理民眾之意見、抱怨及陳情	
五、開放創新	(一) 開放參與		
	(二) 創新服務		

附表 2

台糖公司花東區處 107（上、下）半年度
提升服務效能執行計畫考核結果統計表

製表日期：

評核構面		評核項目	得分	總分
個別 評核 構面	基礎服務 (200 分)	服務一致及正確性		
		服務友善性		
	服務遞送 (300 分)	服務便捷性		
		服務可近性		
		服務成長及優化		
	服務量能 (200 分)	內部作業簡化		
		服務精進機制		
	服務評價 (200 分)	服務滿意情形		
		意見回應處理情形		
整體 評核 構面	開放創新 (100 分)	開放參與		
		創新服務		