

## 內政部消防署花蓮港務消防隊 98 年度提升服務品質執行計畫

### 壹、計畫依據：

- 一、行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函頒「政府服務創新精進方案」。
- 二、行政院研究發展考核委員會 96 年 12 月 27 日會研字第 0962160343 號函頒「政府服務品質獎評獎實施計畫」。
- 三、內政部 97 年 1 月 8 日台內秘字第 0970006808 號函頒「提升服務品質實施計畫」。
- 四、內政部 98 年 1 月 10 日台內秘字第 0980009376 號函頒「內政部提升服務品質實施計畫」。

### 貳、計畫目標：

為使民眾對本隊之服務有更好之感受，塑造本隊優良形象，訂定明確執行目標及計畫方案，積極推動各項為民服務工作，提供本港從業人員及民眾完善及優質的服務，期使本隊整體服務效能向上提升。使本隊能達到以下目標：

- 一、建構舒適的洽公環境，提升民眾對消防機關的整體服務滿意度，改善民眾對消防機關的刻板印象，使消防工作的範圍不再侷限於消防救災及緊急救護等工作讓民眾能更加支持與認同消防工作。
- 二、透過便捷的網路資訊，促使本隊的服務資訊能更加透明化，提供完整、無障礙的網路線上服務及準確快速的網站導覽使民眾能更容易了解本隊各項相關訊息。
- 三、運用本隊現有的週邊資源，發揮出多元化的服務功能，開發創新的服務措施，以達到政府便民利民之目標。

### 參、執行對象：

- 一、港區內機關單位及廠商。
- 二、港區遊客旅遊相關服務事項（意外事故及緊急救護等）。
- 三、相關廠商危險物品運送查核對象。

#### 肆、執行期程：

自民國 98 年 1 月起至民國 98 年 12 月止，計 1 年。

#### 伍、計畫內容：(詳如附表)

就本隊業務範圍，與民眾保持良好的互動，提供民眾高品質的服務，提高本隊的服務效能，本計畫針對本港轄區及勤業務之特性，訂定符合本隊轄區特性之計畫，內容包括：

##### 一、建構優質的為民服務環境：

- (一) 加強本隊室內外環境整潔及綠美化。
- (二) 設置無障礙空間，以提供洽公或詢問之身障民眾必要之協助。

##### 二、提供迅速又便利的申辦程序：

- (一) 於接獲民眾申辦案件時，立即交由各業務人員立即辦理，達到隨到隨辦之目標，縮短民眾等候時間。
- (二) 將申辦作業流程、辦理時限依照申請案件流程表辦理，簡化民眾申辦程序。
- (三) 公布申辦案件程序資訊於值班台，供民眾申辦案件時，了解所需準備之資料文件及作業時程。

##### 三、建立本隊良好形象：

- (一) 隨時留意本隊政風信箱動態，查看是否有民眾留言，即時回應。
- (二) 注意新聞媒體及報章雜誌新聞，若有不實內容，即時更正，以維護本隊形象。
- (三) 要求本隊同仁執行勤務時，保持良好形象，避免與民眾發生爭執。

##### 四、於網站提供多元化的服務資訊

- (一) 主動公開機關基本資料、組織編制等重要資訊，並正確連結即時更新。
- (二) 網頁提供各項快速連結，例如：防災宣導網、張老師全球資訊網等網站。
- (三) 於網頁建置留言板，提供民眾完善網路溝通環境。

#### 五、創新服務項目：

- (一) 提供港區及腳踏車步道民眾茶水、廁所、輪胎打氣、簡便雨衣及觀光導覽等服務項目。
- (二) 提供火車及飛機時刻表查詢、傳真、收發電子郵件、代叫計程車及車輛維修服務等各項服務。
- (三) 製作本隊勤業務指導手冊，使本隊同仁了解各項勤業務作業程序及應注意事項等，以提升本隊服務品質。
- (四) 針對港區轄內特性辦理民眾滿意度調查，並將結果統計、分析及檢討改進，作為本隊服務品質精進之改進方向。

#### 陸、執行步驟：

- 一、訂定年度各項工作執行計畫，各相關業務承辦人員依計畫執行各項實施項目以提升服務品質，強化港區消防安全維護，保障民眾生命財產安全。
- 二、依據本執行計畫，於研訂執行計畫前，蒐集各項為民服務業務資料或對本隊相關業務承辦人員進行座談研討，聽取各方意見，作為往後計畫擬定之參考。
- 三、本隊所訂定「98 年度提升服務品質執行計畫」之具體作法由各項相關業務承辦人辦理該細項工作後，將各項資料統一蒐集交由為民服務業務承辦人彙整，以利查核。
- 四、本實施計畫考核作業如下：
  - (一) 年度考核：配合內政部於 10 月底以前，針對本隊各項相關業務承辦人所辦理之項目，辦理考核。
  - (二) 平時考核：配合消防署為民服務不定期考核工作，針對本隊所訂定「98 年度提升服務品質執行計畫」辦理各項推動作法及執行情形之查核。
  - (三) 本隊業管人員應隨時掌握本隊之執行進度，以實地了解有關計畫具體執行情形及成效。

五、本隊 98 年度提升服務品質執行計畫報請消防署核定後執行，並於本隊網站公布。

**柒、考核及獎懲：**

一、本計畫由分隊長負責督促各相關業務承辦人之執行情形，並不定期追蹤各承辦人之執行進度，以配合內政部不定期考核小組對本隊進行各項查核工作。

二、本隊每半年辦理自評，並將自評結果公布分隊同仁周知，執行成效不足之情形予以檢討改進，作為年度內服務績效之評核參據。

三、辦理本案著有績效及不力人員依據相關規定辦理獎懲。

**捌、本計畫如有未盡事宜，擬隨時補充修正之。**

## 附表

評核構面	評核項目	評核指標	具體作法	完成期限	承辦單位
便民標準服務	機關形象	服務場所便利性	*加強室內外環境整潔、綠化美化。	98.1	饒仁奇
			*各項申辦書表(含範例)除本隊網站公布外並提供免費下載服務,至本隊申辦者,均提供書寫工具、老花眼鏡等相關物品。	98.1	陳檄輝
			*設置無障礙空間包括標示牌、身障坡道、身障服務鈴暨身障專用停車格等設施,以提供洽公、詢問等身障民眾必要協助,並規定值班人員,遇有身障者洽公、詢問等均要主動協助提供必要服務。	98.1	饒仁奇 陳檄輝
		服務行為友善性與專業性	*每月分隊長督導加強要求各項為民服務工作。	每月	朱明祥
			*各辦公場所之單位名稱中英文標示。	98.1	陳檄輝
			*加強電話禮貌測試。	98.6	陳檄輝
			*本隊值班台設置布告欄,對洽公民眾宣導防火、防災等應注意事項服務,提升民眾正確防火、防災觀念。	98.1	陳檄輝
		服務行銷有效性	*訂定年度防火宣導計畫,教導民眾消防常識,減少火災發生,以降低人命傷亡及財產損失。	98.1	林中植
			*訂定年度消防安全檢查執行計畫,加強消防安全檢查、檢修複查,維護本港區消防安全。	98.1	陳致豪
			*訂定年度加強防溺措施執行計畫,加強本港區防溺宣導,以提醒民眾注意碼頭作業與水上活動安全,防範民眾溺(落)水事件發生。	98.1	林中植

	服務流程	服務流程便捷性	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 辦理民眾申辦案件均以最速件隨到隨辦並力行單一窗口作業。</li> <li>* 規定收受申辦案件隨即交由承辦單位處理。</li> <li>* 設有船舶小修案件申辦窗口，隨到隨辦，假日亦然(三分鐘以內處理完畢)。</li> <li>* 設有各項申請表單，以利民眾隨時申辦。</li> </ul>	98.1	值班人員
				98.1	值班人員
				98.1	值班人員
				98.1	陳檄輝
		服務流程透明度	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 清楚標示在本隊值班台後方申辦案件作業程序，清楚告知各項申辦案件作業流程及所需檢附書證(船舶小修案件申請、建築物消防安全設備圖說、建築物消防安全設備竣工勘驗等，均不收任何費用)。</li> <li>* 民眾申辦案件，到本隊隨到隨辦，提供案件處理查詢管道含電話、現場查詢等。</li> <li>* 除船舶小修案件申請隨到隨辦外，其他申請案件均提供案件主動通知及現場隨到隨辦，以便民眾隨時查詢。</li> </ul>	98.1	陳檄輝
				98.1	值班人員
顧客關係	民眾滿意度	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 已於97年11月辦理民眾滿意度調查並將結果統計、分析及檢討。</li> <li>* 於本(98)年度6月辦理民眾滿意度調查案。</li> </ul>	98.6	朱明祥 陳檄輝	
	民眾意見處理有效性	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 訂有「民眾抱怨處理程序」並依規定在本隊網站公布。</li> <li>* 依業務性質交由相關業務單位辦理，處理情形並以電子郵件答覆，並公布於本隊網站，以提升處理滿意度。</li> </ul>	98.1	郭議仁 陳致豪	
			98.1	郭議仁 陳致豪	
資訊流通服務	資訊提供及檢索服務	資訊公開適切性	* 「政府資訊公開法」第7條公布於本隊機關首頁	98.1	郭議仁
			* 於本隊網站首頁建置法規查詢專區	98.1	陳致豪
			* 於本隊網站建置問與答、活動公告及防災、防震、防	98.1	郭議仁

			溺、政風等宣導資料。		
		資訊內容有效性	* 定期更新最新資訊頁面，使民眾了解本隊最新動態。	98.1	郭議仁
			* 由專人每日定期檢視，並配合視覺化操作介面由承辦人員透過後台無障礙網頁生成系統即時更新上傳並檢視連結正確性。	每月	郭議仁
		資訊檢索完整性與便捷性	* 於本隊網站增加相關機關網站之檢索。	98.1	陳致豪
	* 已完成機關網站分類檢索服務。		98.1	陳致豪	
	線上服務及電子參與	線上服務能量擴展性	* 提供網路下載表單內容項目如下： 建築物消防安全設備竣工勘驗申請、建築物消防安全設備圖說審查申請、船舶小修申請、政風檢舉、救護服務證明申請等現場即時申辦服務。	98.1	郭議仁
			* 均提供電子表單下載服務。	98.1	郭議仁
		電子參與多樣性	* 提供留言討論及意見信箱等電子參與多樣性便利反應區。	98.1	郭議仁
	* 於本隊機關網站歡迎頁公告：隱私權政策宣告及資訊安全政策宣告。		98.1	陳致豪	
	創新加值服務	創新(意)服務情形	有價值的創意服務	* 服務時間採行全天候不打烊，加強各項為民服務作為。	98.1
* 各項申辦可透過電話及傳真預先申請後，再至本隊取件。				98.1	全體同仁
* 提供港區及腳踏車步道民眾茶水、廁所、輪胎打氣、簡便雨衣、觀光導覽。				98.1	全體同仁
* 火車飛機時刻表查詢、傳真、收發電子郵件、代叫計程車及車輛維修服務等各項服務。				98.1	全體同仁
		服務措施延續性	* 編製本隊勤業務指導手冊，發本隊同仁使用，促使	98.1	陳致豪

			每位瞭解各項勤、業務作業程序及應注意事項等,以提升本隊服務品質。		
		服務措施執行方法效能性	*將各項相關救災資訊納入勤業務指導手冊,供本隊同仁使用,以提高救災效益及人員安全。	98.1	陳致豪