

臺東縣太麻里鄉公所 111 年度提升服務品質執行計畫

中華民國 111 年 5 月 9 日東麻鄉行字第 1110007817 號函頒

壹、計畫依據

- 一、行政院函頒「政府服務躍升方案」及國家發展委員會函頒「政府服務獎評獎實施計畫」。
- 二、本所 111 年度施政計畫。

貳、計畫目標

- 一、提升以「人」為本的高品質服務，營造專業、親民、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、積極整合各單位服務功能，統整多面向資源，開發創新服務措施，提升服務品質。
- 四、提供友善家園環境，積極辦理社區美化及道路清整，提供良好安全居住環境及保障鄉民人身安全，維護高品質為民服務精神。

參、執行對象

本所各單位及所屬機關（清潔隊、鄉立幼兒園、公園路燈管理所）、圖書館、村辦公處同仁。

肆、執行期間

自民國 111 年 1 月 1 日起至民國 111 年 12 月 31 日止，計 1 年。

伍、實施策略與方法

一、實施策略

(一)服務正確性

建立各單位業務項目表，明確劃分工作項目，提供民眾正確申辦資訊及確保問題回應準確性與及時性，並保障民眾查詢案件辦理進度的無誤性。

(二)服務友善

提高民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性，建置合宜的服務環境，並注重

服務人員的禮貌態度；提供民眾易讀、易懂、易用的服務資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。

(三)服務便捷

瞭解民眾服務需求，檢討既有服務措施，並運用多元策略(臨櫃、電話或網站單一窗口)，提升服務便捷度。

(四)新興服務

用心觀察民眾日常服務需要，增進硬體及軟體設備，提供更完整服務項目；並注重民眾身心、財產與安全需求，為民打造安心優美居家環境。

二、具體執行方法

(一)服務正確性

1. 公開業務項目及處理時效：

彙整單位服務工作項目後訂定案件處理時限，定期管考；並將相關服務工作項目表公告於本所官網，以供民眾瀏覽；並適時檢討與改進各項服務內容。

2. 服務及時性：

(1)本所受理民眾申辦業務項目，均採「隨到隨辦」方式受理民眾申請案件，並依公文作業或相關業務規定儘速辦理及回覆。

(2)線上申請服務：本所網站設置「意見信箱」服務及提供「臉書粉專私訊」，提供民眾案件陳情、反映建議及查詢服務的管道，並可節省民眾臨櫃申請時間。

The image shows two screenshots. The left one is a mobile chat interface with a blue header and footer. The header says '您好~~請問您預計停留的時間是甚麼時候呢?' and the footer says '您好，今年本鄉金針花比預估花開得慢，目前總體約開7成左右，現下期間還是可以上山賞花~可自行開車或騎車前往，並提醒您勿使用導航，請跟著標示牌走~並注意行車安全~'. The middle part shows two time slots: '9/21, 10點--9/22, 14:00' and '9/21, 10:00--9/22, 14:00'. The right screenshot is a website for '太麻里鄉公所' (Taimali Township Office). It has a navigation bar with 'HOME', '訊息公告', '本鄉簡介', '公所介紹', and '觀光導覽'. Below the navigation bar are links for '首頁', '便民服務', and '意見信箱'. The main content area includes contact information: 'Address: 臺東縣太麻里鄉泰和村民權路58號 96346', 'Phones: (089) 781-301, (089) 782-901', and 'E-mail: info@tmaili.gov.tw'. There is also a note about email requirements and a form for sending an email.

3. 服務人員專業度：

- (1) 注重服務人員專業度，確保問題回應及申辦案件處理的正確性，並培養服務人員正向態度，以「為民服務」心態面對各項服務工作。
- (2) 辦理（或參加）員工各項專業講習（訓練），包含實務訓練、數位學習課程等，以提昇專業知識、法令、處理流程等工作智能。
- (3) 加強宣導電話禮貌教育，配合上級機關參與相關測試，同時自行辦理。



(二) 服務友善

1. 服務設施合宜程度：

依業務屬性及服務對象需求，提供合宜服務設施。

- (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，含斜坡道、化妝室、輪椅，方便身心障礙者洽公。
- (4) 提供無線網路連結。





2. 網站使用便利性：

網站配置方便瀏覽，提供查詢資料及使用網站服務；提供多元及便利的資訊檢索服務；確保網站內容的正確性及有效連結。

3. 服務行為的友善性：

- (1) 服務檯由專任人員擔任，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。

4. 服務資訊透明度：

(1) 資訊公開：

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；並主動公開服務相關資訊，包括服務項目、業務承辦資訊及連絡電話分機、相關法規、活動消息等。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。

(2) 資料開放：

網站建置業務統計資料專區(預告統計資料、辦理國家賠償事件處理情形、統計年報)、預算決算書、會計報告、災後復建審議專區、代表建議案件執行情形、研究或出國報告、支付或接受之補助、公職人員選舉專區、最新債務訊息等。

網站連結國發會「公共政策網路參與平臺」提供民眾知的權利並

提供建言。

(3) 案件查詢管道：

電話查詢：官網設置「便民服務」專區，提供業務承辦人聯絡電話（含分機），函發公文均註明承辦人姓名、聯絡電話、地址、傳真電話等資訊。

網路查詢：於官網設置「意見信箱」專區及提供粉絲專頁私訊管道。

(三) 服務便捷

1. 建置單一窗口整合服務：

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。

2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本：

運用各機關平台系統或函文有關機關協助取得後進行申報資料查驗作業，民眾申辦時無需再檢附相關資料。

3. 開發線上申辦或跨平台通用服務：

於 110 年度新設「太麻里鄉公所全球資訊網」，設計便利且親民的網路平台，並設有「線上路燈報修」、「意見信箱」系統服務，提供民眾案件陳情、線上詢問及申辦等多元管道。

(四) 服務可近性

1. 在地化服務：

因應所轄地區或業務特性，整合鄉民所需服務，提供在地化、客製化之服務。

2. 專人全程服務：

由內部進行協調整合，提供專人全程服務，由單一窗口服務作業，縮減民眾申辦時間。

3. 主動服務(到府服務)：

針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，提供到府或到點服務；並利用各種集會與網絡加強宣導政令。



(四)新興服務

1. 雙螢幕解說：



2. 傳遞零距離：

各村加裝廣播系統，除利於宣傳各種活動及宣導，更擴大民眾「知」的權利。



3. 安全出行：

- (1)各村增設監視系統，以「全方位」錄影為目標，照護民眾出行安全。
- (2)簽訂路燈修復開口合約，保障民眾夜間出行安全，並增設「路燈報修系統」，便於民眾報修。
- (3)為保障民眾人身財產安全，提供「修剪路樹、鋪平地面、清理落石……」等服務。



報修訊息

路燈編號(必填)
燈不亮

聯絡資訊

如有任何問題相關問題也可透過email和電話聯絡，我們將會儘快為您處理。

太麻里鄉公所
96342 臺東縣太麻里鄉泰和村民權路58號
0891 781301



4. 優美環境：

- (1)加強環境優化，清理水溝及各雜亂公共區域；並定期消毒環境，打造清新家園。
- (2)辦理環境美化，規畫栽種花圃、節日裝設燈飾及參考在地文化美化村里，營造愉悅悠閒居住環境，提升凝聚力。



三、預期效益

(一)服務正確性

1. 公文時效完成效率提高

(1)109 年人民申請案件時效統計表(109/1/1~109/12/31)

民眾申辦案件的處理時效(統計時間：109/01/02~109/12/31)						
單位	民政課	財政課	建設課	原社課	農觀課	合計
處理期限	7	7	7	7	7	\
總件數	50	78	205	716	132	1181
逾期件數	44	6	45	141	45	15
完成比率(%)	88%	92%	78%	80%	66%	76%

(2)110 年人民申請案件時效統計表(110/1/1~110/12/31)

相較 109 年，總體增長 21.6%。

單位	民政課	財政課	建設課	原社課	農觀課	合計
處理期限	7	7	7	9	9	
總件數	20	99	153	444	134	850
逾期件數	5	0	7	3	5	20
完成比率(%)	75%	100%	95.5%	99.3%	96.3%	97.6%

2. 精進電話禮貌服務度

台東縣政府 109 年電話禮貌測試成績與 110 年成績相較 109 年成長 15.6%，如下表：

台東縣政府 109 年電話禮貌測試成績	成績	市鄉鎮排名
第 1 次	98.5	4

第 2 次	100	5
第 3 次	94	9
第 4 次	99.5	2
第 5 次	100	4
第 6 次	99	4
第 7 次	92	10
第 8 次	93.5	11
平均	85.4	6

台東縣政府 110 年電話禮貌測試成績	成績	市鄉鎮排名
第 1 次	99	5
第 2 次	99.5	5
第 3 次	99.5	3
第 4 次	101.5	2
第 5 次	97.5	2
第 6 次	100	3
第 7 次	102	1
第 8 次	103.5	1
平均	101	3

(二)服務便捷

1. 建置單一窗口整合服務(效能提升)

單位	整合窗口 108 年服務內容	整合窗口 109~110 年新增服務內容	服務項目 小計
1 民政課	<ul style="list-style-type: none"> 殯葬園區管理室櫃台： 1 納骨堂、2 壁葬、3 樹葬申辦。 圖書館櫃台： 4 借還書、5 館舍使用介紹、諮詢。 	6 納骨堂入堂申請。 【財政課編號 8、9 號櫃台】	5+1
2 財政課	1 出納(繳費)、2 契稅申辦。 【財政課編號 8、9 號櫃台】	3 所得證明。 4 個人財產清冊證明。 5 稅籍證明。 【財政課編號 8、9 號櫃台】	2+3
3 建設課	1 公有停車場租用、2 無妨礙公共設施證明、3 都市計畫土地使用分區(或公共設施用地)證明、4 道路坑洞、5 公共設施損壞報修、6 暫接水電。 【建設課編號 1、2 號櫃台】		6

4	公管所		1 路燈認養、2 路燈損壞、3 路樹修剪、4 公共環境清潔。	+4
5	原社課	1 社會福利各項證明(如中低收入證明、特殊境遇證明、身障輔具申請、及租屋補助等)、2 全民健保申辦。 【原社課編號 1、2 號櫃台】	3 愛心卡申辦、4 原保地增劃編及權利回復。 【原社課編號 3 號櫃台】	2+2
6	農觀課	1 獎勵輔導造林計畫申請、2 禁伐補償計畫申請、3 農產品行銷推廣補助申請。 【農觀課編號 7、8、9 號櫃台】	4 簡易水土保持、5 農業設施容證明、6 農機補助申請。	3+3
7	清潔隊	1 廢棄物清理(大型廢傢俱)、2 公共溝渠清疏、3 資源回收大量收取、4 環境消毒、5 髒亂點舉報申辦。 【清潔隊辦公室櫃台】	6 動物屍體清理。	5+1
8	村辦公處	1 綜合所得稅申報、2 路燈認養、3 路燈損壞、4 道路坑洞、5 公共設施損壞報修、6 環境衛生、7 社會救助(福利)、8 代繕申請書表、9 民眾陳情意見反映等申辦、10 到府服務申請。 【各村辦公室櫃台】		10
9	行政室	1 網路意見交流、2 線上申辦、3 電子郵件意見信箱、4 社群網絡(臉書)意見、5 縣府 1999 話務中心代轉案件。	6 安心上工諮詢輔導。	5+1
合計		38 項	15 項	53 項

2. 政令宣導及到府服務(頻率及效果提高)

(1) 針對弱勢、交通不便地區民眾，提供到府、到點服務：

- 各村辦公處針對行動不便、年邁者就近到府服務，並配合衛生單位家訪。
- 受理瓦斯補助到府(點)服務。
- 重陽節敬老禮金發放到府(點)服務。



- 利用各種集會加強政令宣導，110 年參加人數相較 109 年小幅度成長，如下表：

日期	活動、宣導、講習(訓練)名稱-109 年	參加人數
2020/1/2	三和村流感疫苗注射	50
2020/1/6	太麻里鄉大王村健檢活動	20
2020/1/6	大王村流感疫苗注射	60
2020/1/8	太麻里鄉泰和村健檢活動	60
2020/1/10	太麻里鄉老人文康中心志工聯絡連繫座談會暨教育訓練	35
2020/1/10	泰和村流感疫苗注射	30
2020/1/13	太麻里鄉金崙村健檢活動	30
2020/1/13	金崙村流感疫苗注射	70
2020/1/14	金崙儲蓄互助社社員大會	35
2020/1/14	香蘭村流感疫苗注射	35
2020/1/16	太麻里鄉瀧部落健檢活動	30
2020/1/19	太麻里儲蓄互助社社員大會	20
2020/1/20	太麻里鄉華源村健檢活動	20
2020/1/20	華源村流感疫苗注射	15
2020/1/21	太麻里鄉大王村健檢結果說明	10
2020/2/7	查拉密文化健康站	12
2020/2/14	宜居台東 健康城市宣導說明會	30
2020/2/18	太麻里鄉衛生所買口罩	30
2020/2/20	太麻里鄉衛生所買口罩	25
2020/2/20	太麻里鄉原住民族領袖及長老交流會議	30

2020/2/21	太麻里鄉衛生所買口罩	20
2020/3/10	太麻里鄉金崙村健檢結果說明	30
2020/3/11	109 年 3 月村幹事工作會報與 CPR 教育訓練及防疫保健宣導	35
2020/3/13	北里部落會議	30
2020/3/17	太麻里鄉衛生所買口罩	20
2020/3/23	台東姐妹們 e 起排排舞	12
2020/3/24	太麻里地區農民節活動	150
2020/3/26	香蘭公墓遷葬說明會	30
2020/3/30	台東姐妹們 e 起排排舞	12
2020/4/6	台東姐妹們 e 起排排舞	12
2020/4/6	台東縣政府 109 年度備災行動提升計劃教育訓練	10
2020/4/7	台東姐妹們 e 起排排舞	12
2020/4/9	太麻里鄉衛生所買口罩	60
2020/4/9	大王資源回收兌換站	15
2020/4/13	台東姐妹們 e 起排排舞	12
2020/4/14	太麻里鄉衛生所買口罩	40
2020/4/15	愛心高麗菜發放	70
2020/4/15	太麻里鄉衛生所買口罩	20
2020/4/16	太麻里鄉衛生所買口罩	16
2020/4/30	109 年度防災備災收容所教育訓練	15
2020/5/4	台東姐妹們 e 起排排舞	12
2020/5/5	台東姐妹們 e 起排排舞	20
2020/5/13	瓦斯差價補助受理在華源辦公室	10
2020/5/14	瓦斯差價補助受理在荒野活動中心	60
2020/5/15	瓦斯差價補助受理在大溪村辦公室	25
2020/5/18	瓦斯差價補助受理在金崙村辦公室	15
2020/5/19	瓦斯差價補助受理在香蘭福農宮	25
2020/5/21	瓦斯差價補助受理在大王活動中心	10
2020/5/22	瓦斯差價補助受理在北里活動中心	10
2020/5/26	瓦斯差價補助受理在三和活動中心	10

2020/5/27	瓦斯差價補助受理在美和覺化堂	50
2020/5/28	瓦斯差價補助受理在瀧部落活動中心	10
2020/5/29	瓦斯差價補助受理在金崙溫泉文化健康站	15
2020/6/9	瓦斯差價補助受理在大王活動中心	12
2020/6/17	大王村社區環境衛生說明會	20
2020/6/18	太麻里鄉老人會會員大會	100
2020/6/29	再生能源推動說明會	30
2020/6/30	華源村防災疏散撤離教育訓練	40
2020/7/9	土石流自主防災社區 2.0 系列活動	35
2020/7/14	109 年度台東縣原民處國民年金宣導	12
2020/8/5	109 年太麻里鄉慶祝父親節活動	80
2020/8/6	太麻里鄉衛生所乳房 X 光攝影檢查	12
2020/8/13	國民年金宣導在大王關懷站	12
2020/8/15	109 年太麻里鄉鄉長盃慢速壘球賽	120
2020/8/17	太麻里鄉狂犬病疫苗注射在荒野	25
2020/8/17	太麻里鄉狂犬病疫苗注射在美和	25
2020/8/17	太麻里鄉狂犬病疫苗注射在三和	10
2020/8/18	榮民服務處座談會	25
2020/8/18	太麻里鄉狂犬病疫苗注射在華源	10
2020/8/18	太麻里鄉狂犬病疫苗注射在舊香蘭	10
2020/8/18	太麻里鄉狂犬病疫苗注射在新香蘭	15
2020/8/19	太麻里鄉狂犬病疫苗注射在北里	30
2020/8/22	109 年太麻里鄉鄉長盃籃球賽	100
2020/8/28	酪梨栽培管理暨病蟲害管理講習會	15
2020/8/29	何爺爺水上氣墊樂園	100
2020/9/4	109 年北里村鄰長文康活動	25
2020/9/4	高齡班健康活力研習	30
2020/9/7	多元閱讀活動	20
2020/9/13	原住民傳統弓射文化研習暨弓箭觀摩製作活動	60
2020/9/19	鄉長盃南迴四鄉鎮原住民傳統射箭邀請賽	200

2020/9/26	2020 太麻里地區現場徵才活動	50
2020/9/28	北里村中秋節活動	100
2020/11/19	太麻里原家中心國民年金宣導	12
合計人數		2875

日期	活動、宣導、講習(訓練)名稱-110 年	參加人數
2021/1/6	太麻里鄉大王村健檢活動	60
2021/1/8	太麻里鄉荒野健檢活動	40
2021/1/13	太麻里鄉泰和村健檢活動	30
2021/1/17	太麻里儲蓄互助社社員大會	20
2021/1/18	太麻里鄉金崙村健檢活動	60
2021/1/21	太麻里鄉大溪健檢活動	50
2021/1/27	太麻里鄉香蘭村健檢活動	30
2021/2/1	國民年金宣導	12
2021/2/18	太麻里鄉金崙村健檢結果說明	40
2021/2/18	原住民族部落領袖會議	16
2021/2/19	太麻里鄉美和村健檢活動	12
2021/2/22	太麻里鄉華源村健檢結果說明	20
2021/3/24	太麻里鄉三和村健檢活動	50
2021/2/25	太麻里鄉大溪健檢結果說明	20
2021/3/6	太麻里鄉鄉長盃籃球賽	70
2021/3/8	太麻里鄉大溪社區備災講座	20
2021/3/8	太麻里鄉北里健檢結果說明	30
2021/3/10	太麻里鄉立幼兒園班親會	40
2021/3/11	太麻里鄉三和村健檢結果說明	30
2021/3/19	莫拉克原住民永久屋地方座談會	40
2021/3/23	幸福台東 宜居城市說明會	25
2021/4/7	原住民團體意外險說明會	20
2021/4/10	太麻里鄉鄉長盃慢速壘球比賽	80

2021/4/13	社會福利資源聯繫會議	30
2021/4/15	南迴地區農民節慶祝活動	100
2021/4/20	幸福台東 宜居城市說明會	20
2021/4/22	太麻里老人會會員大會	100
2021/4/28	偏遠與原住民族地區家用桶裝瓦斯差價補助業務宣導	20
2021/5/3	偏遠與原住民族地區家用桶裝瓦斯差價補助受理申請在大溪	15
2021/5/3	原住民技藝商品化培訓班	25
2021/5/4	偏遠與原住民族地區家用桶裝瓦斯差價補助業務宣導	30
2021/5/5	偏遠與原住民族地區家用桶裝瓦斯差價補助受理申請在香蘭	20
2021/5/7	110 年太麻里鄉模範母親表揚活動	60
2021/5/10	偏遠與原住民族地區家用桶裝瓦斯差價補助受理申請在北里	30
2021/5/11	偏遠與原住民族地區家用桶裝瓦斯差價補助業務宣導	20
2021/5/14	偏遠與原住民族地區家用桶裝瓦斯差價補助受理申請在美和	30
2021/7/28	太麻里鄉大王村防災疏散撤離教育訓練	15
2021/7/30	部落人身安全講座及社會福利、國民年金及家暴防治宣導	10
2021/8/6	德其里部落聚會所啟用典禮	50
2021/8/6	太麻里鄉金崙社區兵棋推演	10
2021/8/20	太麻里金針山淨山活動	35
2021/8/21	110 年度原住民族飲料丙級證照班暨民宿創意飲品調製實作應用班	10
2021/8/23	太麻里鄉犬貓狂犬疫苗注射在大溪	25
2021/8/23	太麻里鄉犬貓狂犬疫苗注射在金崙	40
2021/8/24	太麻里鄉犬貓狂犬疫苗注射在香蘭	25
2021/8/24	太麻里鄉犬貓狂犬疫苗注射在北里	30
2021/8/25	太麻里鄉犬貓狂犬疫苗注射在大王	40
2021/8/25	太麻里鄉犬貓狂犬疫苗注射在泰和	30
2021/8/26	太麻里鄉犬貓狂犬疫苗注射在華源	30
2021/8/26	太麻里鄉犬貓狂犬疫苗注射在三和	20
2021/8/30	太麻里鄉振興經濟消費禮金發放作業	150
2021/8/30	北里村治安會報	10
2021/8/31	榮民服務處退除役官兵分區座談會	12

2021/8/31	太麻里鄉振興經濟消費禮金發放作業	150
2021/10/5	AZ 第二劑施打	100
2021/10/8	太麻里鄉大王村重陽禮金發放作業	50
2021/10/14	多元閱讀活動	15
2021/10/15	AZ 第二劑施打	65
2021/10/15	莫德納第二劑施打	50
2021/10/18	BNT 第一劑施打上午場	80
2021/10/18	BNT 第一劑施打下午場	60
2021/10/29	BNT 第一劑施打	70
2021/10/29	社福宣導暨中老年人用藥安全講座活動	35
2021/11/1	莫德納第二劑施打	30
2021/11/1	AZ 第二劑施打	50
2021/11/4	太麻里鄉貓犬結紮	15
2021/11/5	AZ 第二劑施打	65
2021/11/10	BNT 第二劑施打	30
2021/12/2	華源社區會員大會	120
2021/12/2	監察院調查履勘台東縣永久屋綜合座談會	40
2021/12/10	北里文健站成果展	20
合計人數		2902
備註：110 年度因應防疫措施，視疫情狀況取消宣傳活動。		

2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本

(1) 社會救助各項申請案件：

由本所統一向財稅機關查調，申請人無須檢附財稅證明資料。

(2) 辦理農機使用證：

無發票或出廠證明之農機欲新辦農機使用證，不再要求村里證明書，而以實地勘查紀錄取代。民眾無須再自行填寫村里證明書、找村長或村幹事簽章然後送件，簡化之後，由承辦人現地勘查、記錄相關資訊即可。

(3) 申請核發農業用地作農業使用證明：

申請與繳費前先行判斷，先進行航照圖研判及詢問申請人土地現況，若農地疑有不符規定之情事，可要求申請人改善後再來申請，以減少受理後回文要求改正的情形；若情事無法改善，則可建議無需申請，不用白白繳交行政規費。

- 房屋稅籍證明書核發可於本所由契稅內網連線稅務局直接列印核，民眾免至稅務局申請。
- 社會救助各項申請案件由本所統一向財稅機關查調，申請人無須親赴國稅單位申請。

(四)新興服務

1. 增進各項為民服務項目，保障民眾人身財產安全

單計 110 年度為民服務案件達 318 件，今年度(111)1 月 1 日起自 3 月 28 日已累計 36 件服務案件，如下表。

(註：109 年度因業務單位完成全數列管案件，案件資料已刪除無資料)

111.3.28 公管所-工作管制表 (道路、溝渠) (1.依通報日期 逐項完成 黃底色-急件或優先 2.綠色-已完成)							
110	111	村別	工作內容	姓名	通報	完成	備註
		各村	公園綠地 定期維護(每月/15日起)-如清冊(3/16起-	交辦	定期		
221		美和	荒野013產道土石流、水溝阻塞	村長 陳進盛	10/12		圓規42
227		華源	新吉往北里段水路 堵住清淤	村長 張清良	10/14		怪手
274		大王	大王國小阿麥早餐前、(華源活動中心左-順益代表)路樹修剪	秘書	10/29	11/1	
277		華源	南北坑14鄰 排水溝積水堵塞	陳怡菁	11/3		怪手
313		美和	4鄰53號宅後排水溝 雜草清除	村長 陳進盛	12/8		
319		美和	美和活動中心往深層海水廠 道路兩旁雜草砍除樹木修剪 1/7：需小山貓剷除枝葉及廢土，道路雜木砍除	村長 陳進盛	12/15	1/21	山貓
	18	香蘭	香蘭國小至香蘭火車站農路(鐵道下邊坡)雜草 雜木砍伐	村長 蕭惠明	2/16	3/3	
	29	美和	美和活動中心往海邊道路砍草清理	村長 陳進盛	3/7		
	32	金崙	金崙集美對面(農路中段)落石清理	代表 陳孫金	3/9		山貓
	34	三和	秀山入口過鐵路涵洞左側，鐵道下邊坡 路樹超過產道砍除	代表 李朝勝	3/16		
	35	美和	荒野教會12鄰轉灣處 路燈障礙樹砍除	村長 陳進盛	3/21		
	36	美和	溪埔1鄰13號宅旁；排水溝積泥阻塞	村長 陳進盛	3/24		怪手

2.108~110 年度美化環境案逐年增加

年度	美化造景	地點	備註
108	聖誕燈光隧道	民權路(公所前方大道)	1 件
109	聖誕燈光隧道	金崙火車站前方	2 件
	熱氣球聖誕燈飾	民權路(公所前方大道)	
110	站前花園	太麻里火車站前方	3 件
	聖誕燈光隧道	金崙涵洞	
	文化象徵壁畫	多良車站	





伍、考評方式

(一)服務滿意度情形

- 1、提供線上問卷及紙本問卷二種方式定期進行滿意度調查，調查項目包含洽公環境、服務態度、服務效率、整體服務度等，依調查結果積極檢討缺失，以符合民眾需求；原則以每1季為1周期。

太麻里鄉公所服務滿意度調查

鄉親您好：
感謝您蒞臨本公所洽辦公務，請協助我們填寫(勾選)下列問卷的內容，並交給服務人員，關於您的寶貴意見，將成為我們日後服務品質提升的依據，謝謝您的協助，祝您闔家平安~

- 1、請問您的性別？
男 女
- 2、請問您的年齡？
20歲以下 21-30歲 31-40歲 41-50歲 51歲以上
- 3、請問您的教育程度？
國小 國中 高中(職) 大學(專科) 研究所以上
- 4、請問您的職業？
學生 家管 農林漁牧 軍公教 服務業 工商業
自由業 其他：
- 5、請問您(曾)至本所那個單位洽公？
原社課 民政課 財政課 建設課 農觀課 其他：
- 6、請問您對服務人員的服務態度是否滿意？
非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意
- 7、請問您對服務人員的辦事效率是否滿意？
非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意
- 8、請問您對本所整體洽公環境是否滿意？
非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意
- 9、請問您對本所整體服務是否滿意？
非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意
- 10、請問您覺得本所各項服務措施哪些項目尚待改進或提升？
無 服務態度 工作效率 辦公環境 電話禮貌
其他：

填寫日期： 111 年 3 月 / 日

太麻里鄉公所服務滿意度調查

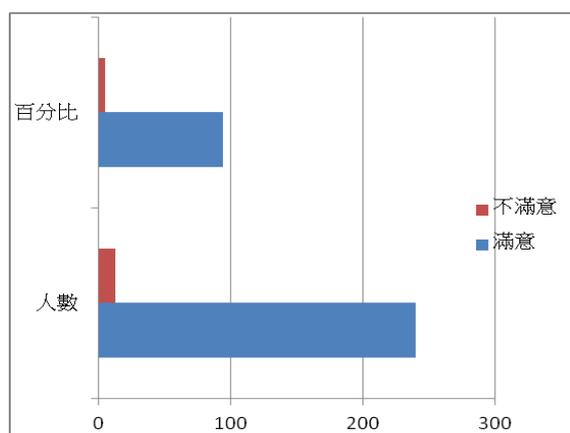
鄉親您好：
感謝您蒞臨本公所洽辦公務，請協助我們填寫(勾選)下列問卷的內容，並交給服務人員，關於您的寶貴意見，將成為我們日後服務品質提升的依據，謝謝您的協助，祝您闔家平安~

- 1、請問您的性別？
男 女
- 2、請問您的年齡？
20歲以下 21-30歲 31-40歲 41-50歲 51歲以上
- 3、請問您的教育程度？
國小 國中 高中(職) 大學(專科) 研究所以上
- 4、請問您的職業？
學生 家管 農林漁牧 軍公教 服務業 工商業
自由業 其他：
- 5、請問您(曾)至本所那個單位洽公？
原社課 民政課 財政課 建設課 農觀課 其他：
- 6、請問您對服務人員的服務態度是否滿意？
非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意
- 7、請問您對服務人員的辦事效率是否滿意？
非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意
- 8、請問您對本所整體洽公環境是否滿意？
非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意
- 9、請問您對本所整體服務是否滿意？
非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意
- 10、請問您覺得本所各項服務措施哪些項目尚待改進或提升？
無 服務態度 工作效率 辦公環境 電話禮貌
其他：

填寫日期： 111 年 3 月 / 日

- 2、以111年1月1日至111年3月31日止間發放紙本滿意度問卷為例：

期間合計發放 253 份，回收問卷 253 份，回收率 100%；滿意佔 94.8%；不滿意佔 5.2%。



(二)定期檢討

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；另每月分別召開鄉務會議及業務聯繫座談會，由各單位提出業務報告並檢討業務缺失，依問題研擬解決方案。

(三)重大政策說明會

本年度規劃辦理重大政策說明會，各業務單位派員參與，以利民眾瞭解各項福利政策及案件申辦內容與流程，另鼓勵民眾表達意見，共商解決之道，建立雙向良好溝通渠道。

臺東縣太麻里鄉111年度 重大政策推動說明會					
	星期一	星期二	星期三	星期四	星期五
時間： 18點30分 至 20點30分		2/22 三和活動中心		2/24 華源活動中心	
內容： 1.政策宣導		3/1 荒野活動中心		3/3 美和活動中心	
2.施政成果		3/8 金甯活動中心		3/10 查拉密部落 活動中心	
3.意見交流		3/15 大溪活動中心			
		3/22 北里活動中心		3/24 香蘭活動中心	
		3/29 大王活動中心		3/31 老人文康 活動中心	
臺東縣太麻里鄉公所					



(三)其他意見回應處理情形

面對民眾意見及陳情事宜等，提供電話、線上與紙本受理及意見箱投遞等多方管道，加以列管追蹤辦理及回覆情況，並積極回應民眾，有效協助其解決問題。

陸、附件

太麻里鄉公所 111 年度服務滿意度調查表。

附件一

太麻里鄉公所服務滿意度調查

鄉親您好：

感謝您蒞臨本公所洽辦公務，請協助我們填寫（勾選）下列問卷的內容，並交給服務人員，關於您的寶貴意見，將成為我們日後提升服務品質的依據，謝謝您的協助，祝您闔家平安～

1.請問您的性別？

男 女

2.請問您的年齡？

20歲以下 21~30歲 31~40歲 41~50歲 51歲以上

3.請問您的教育程度？

國小 國中 高中(職) 大學(專科) 研究所以上

4.請問您的職業？

學生 家管 農林漁牧 軍公教 服務業 工商業

自由業 其他：

5.請問您(曾)至本所那個單位洽公？

原社課 民政課 財政課 建設課 農觀課 其他：

6.請問您對服務人員的服務態度是否滿意？

非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

7.請問您對服務人員的辦事效率是否滿意？

非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

8.請問您對本所整體洽公環境是否滿意？

非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

9.請問您對本所整體服務是否滿意？

非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

10.請問您覺得本所各項服務措施哪些項目尚待改進或提升？

無 服務態度 工作效率 辦公環境 電話禮貌

其他：

填寫日期： 年 月 日