

彰化縣政府工務處 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

「路要平、溝要通、燈要亮」為基本民生需求，為提供縣民安全、便利及舒適生活環境，縣政府透過資訊管理系統及跨機關整合等機制，加強道路施工與管理維護，期達到有感施政為目標。有鑑於此，工務處透過縣府為民服務平台 0800-665050、縣民參與及跨機關整合，於年度有限養護經費下維持道路品質，期能達道路平整與落實道路養護工作。

參、實施對象

本縣民眾

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、基礎服務	建置路平專案資料庫	107 年 12 月	本處設施維護科	◎配合縣府一樓設有 24 小時不打烊服務，並建置路平專案資料庫協助各業務單位做第一時間處理。
二、服務友善性	主動分類民眾通報管道，促進案件可於第一時間處理並把處理情形回覆民眾。	107 年 12 月	本處設施維護科	◎配合本府為民服務中心及設置 0800-665050 專線，提供為民服務專線做為查詢、諮詢、申訴陳情、公共設施維護案件後續處理。

實施要項	推動作法	完成期限	承辦機關(單位)	預期效益
三、服務便捷	接獲民眾通報三日內盡速處理。	107年12月	本處設施維護科	◎本府與委外道路巡查廠商配合，於接獲民眾通報道路坑洞，立即派廠商第一時間前往判斷及修補。
四、服務精進機制	道路巡查廠商自主巡查機制	107年12月	本處設施維護科	◎本府委外道路巡查廠商自主性巡查道路，可第一時間發現路面坑洞即補，並提升道路品質及用路人的安全。

伍、管制考核

- (一) 依本計畫推動作法項目配合完成期限，不定期由本處同仁做內部書面資料審核及外部現場稽核，已確保坑洞修補之工程品質。
- (二) 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。