

# 臺東縣鹿野鄉公所大廳服務台人員輪班作業服務要點

中華民國 114 年 02 月 06 日鹿鄉秘字第 1140001592 號函頒訂

中華民國 114 年 03 月 04 日鹿鄉秘字第 1140002503 號函修訂

- 一、目的：為全面提升本所為民服務品質，同心協力為民服務，設立大廳值班服務台，由專人現場引導民眾辦理業務及協助接聽電話、以提升現場服務品質及電話禮貌服務，便利民眾申辦案件，提升便民服務工作績效，特訂定本要點。
- 二、作業時間：

本所上班時間(週一至週五 上午 08:00~12:00 下午 13:00~17:00)
- 三、協助輪班服務台作業單位及人員：本所(不含所屬機關)全體約用人員(排除人員:廖成偉、黃麗華、楊招治、韓冠宇等)。
- 四、排班方式：每月 22 日前由秘書室收發文服務台排訂、管理並簽准下月排班輪值名單服務台班表後，公布於公所 LINE 群組。
- 五、輪替方式:
  - 1.服務台每日由一位同仁值班，負責引導現場民眾、提供諮詢協助等為民服務工作。
  - 2.班表排定後，同仁若因工作任務與個人需求須調班，應填具調班申請表(如附件一)，經秘書室收發文服務台核調排班事宜後始完成調班，應避免無人值班情形。
  - 3.值班同仁，若因現場情況忙碌或生理情形等臨時因素需暫離值班台，應即告知收發文服務台，協助值班相關事宜。
- 六、管理工作:值班服務台，由秘書室收發文人員(黃依雯、葉淑慧)負責管理，職務代理由收文、發文、人事室助理、總務助理、檔案室助理互為代理，現場值班人員若民眾洽公中，收發文人員及其他現場同仁，應隨時協助接替(聽)引導，以利民眾洽公詢問。
- 七、責任交接:值班服務台事務交接，原則上應今日事、今日畢，遇有業務人員出差勤、檔案文件交付等情形，應妥善交接辦理，以明權責。
- 八、績效評量:值班服務台人員服務績效良好，得經研考簽准核予行政獎

勵，約用人員依本所優秀員工獎勵表揚要點給予禮品或禮券之獎勵，若遇有服務不佳投訴、擅離職守等情形，經屢勸不聽者，得提送考績會議處。

九、**教育訓練**:本所每年公所至少應提供二次教育訓練，包含:現場服務禮節禮貌、電話接聽禮節、總機服務諮詢模範、應對進退肢體語言及口耳語禮節對應等講座，以提升公所人員服務學能。

十、**資訊提供更新**:各課室業務及人員異動即時資訊，應每週即時提供收發文同仁，以利值班服務台更新各項為民服務資訊。

十一、本要點得隨時因應實務修正，並奉鄉長核定後函頒公告實施。

臺東縣鹿野鄉公所大廳服務台人員輪班作業服務要點修正草案對照表

修訂說明: 修訂『臺東縣鹿野鄉公所大廳服務台人員輪班作業服務要點』, 刪除第二點中午午休值班規定

修 正 規 定	現 行 規 定
<p>二、作業時間： 本所上班時間(週一至週五 上午 08:00~12:00 下午 13:00~17:00)</p>	<p>二、作業時間： 1. 本所上班時間(週一至週五 上午 08:00~12:00 至下午 13:00~17:00) 2. <del>本所午休時間(週一至週五 中午 12:00~13:00)</del> <del>午休值班提供誤餐費 100 元, 補休 1 小時。</del></p>

附件一

臺東縣鹿野鄉公所服務臺值勤調班申請單(範例)

114年 02月 06日

單位	職稱	姓名	單位	職稱	姓名
秘書室	行政助理	林 0 0	建設課	行政助理	黃 E E
原排定日期	114.02.15		申請 調換日期	114.02.20	
調班申請人	林 0 0(簽章)		同意調班人	黃 E E(簽章)	
單位主管	簽章		單位主管	簽章	
秘 書			鄉 長		

備註：

- 一、調班單請於三天前辦理申請，如情況特殊得於事後二天內補填申請單辦理調班事宜。
- 二、批示後請將正本送秘書室收發文服務台人員登記。
- 三、收發文人員通知並確認調班事宜。