

## 太魯閣國家公園管理處 加強便民服務工作實施要點

一、太魯閣國家公園管理處（以下簡稱本處），為加強便民服務特定本要點。

二、為提昇工作人員服務態度應依左列規定辦理：

- （一）工作人員應經常保持和藹可親態度，常說「請」、「謝謝」、「對不起」。
- （二）工作人員對來本處洽辦公務民眾應主動招呼，竭誠服務，不得藉故推諉，敷衍塞責。
- （三）工作人員應兼持「好」、「快」、「週到」及「公平」之原則。
- （四）工作人員與民眾接觸時應保持「站」（起立）、「笑」（微笑）、「誠」（誠實）、「服」（服務）之服務態度。
- （五）工作人員受理民眾洽詢或申辦時，不得兼做其他工作，注視對方、耐心傾聽對方陳述或詢問。
- （六）工作人員應配戴識別證、穿著制服。
- （七）解說員帶隊解說應以誠懇虛心、教學相長為服務原則。
- （八）民眾對本處處理措施或服務態度有誤解時，仍應本誠懇態度予以解釋疏導。

三、本處工作人員加強便民服務工作依左列規定辦理：

- （一）本處工作人員應按時上、下班，不得遲到、早退。
- （二）工作人員服務期間內，職務代理人未接替前，不得擅自離開工作崗位。
- （三）受理人民申請案，對手續不全尚待補件者，以一次告知為原則，使能補正完成。
- （四）受理人民申請案，應依照本處「處理人民或法團申請案件作業規定」及「公文時效管制作業要點」規定辦理。

四、本處人事室、政風室、及研考單位應不定期抽查本處工作人員服務態度，工作人員平時服務態度、服務績效除列為年終考核要項外，其有特殊良窳者得依規辦理獎懲。

五、本規定奉 處長核定後實施。