

1. 你覺得區公所與派出所承辦人員的服務品質如何?

Ans:

服務品質是顧客對服務的期望和顧客接觸後感覺到的服務差距，服務品質=期望的服務-認知的服務。

麗茹期望區公所應該要有申請的公文範例或是制式表格，以及可以用線上表單或是傳真的方式遞件。然而，很明顯的區公所的服務都無法符合到麗茹所期望的服務，並且麗茹按照區公所承辦人員的指示完成動作後，依然因為沒有蓋章的緣故所以無法達成她的需求，因此很明顯的區公所的服務品質對麗茹來說是不好的。至於我個人認為區公所的承辦人員的服務品質還算可以，畢竟他也是按照規定的流程告訴了麗茹該怎麼做，而且還很彈性的接受傳真的方式，只是口氣上可有待加強。

麗茹期望派出所人員可以去關切怪叔叔，然而員警告訴她下次如果有看到怪叔叔，打電話給他們會立即處理，而麗茹也照做只是因為她個人還有事先走了，所以麗茹也無法得知員警到底有沒有來處理，只是從後續怪叔叔依然有出現的情況，麗茹覺得派出所的承辦人員並沒有來關切。至於我個人認為員警的服務品質是相當好的，口氣相當好並沒有很不禮貌，而且也有按照流程辦事，至於後面有沒有去關切怪叔叔，只是麗茹自己因為有事先走無法得知，不能說是員警的服務品質不好，畢竟也有可能是怪叔叔的問題。

2. 你認為區公所與派出所承辦人員的服務上，有什麼樣的精進空間?

Ans:

區公所：

我認為應該多點細心及耐心在處理人民的需求服務上，不應該有不耐煩的口氣出現，即使人民的要求可能很無厘頭。至於麗茹其他的要求(線上表單等)我認為應該跟區公所的制度方面比較有關係，跟承辦人員的服務品質較無關係。

派出所：

我認為可以主動告知麗茹事件處理的結果，以免讓麗茹覺得員警可能吃案。

3. 如果處理過程中，可能有逾越法定職責或規定的風險，你會如何處理？

Ans:

我會根據事件的容易程度大小來做處理，如果事件很容易處理，而且時間允許的話，雖然可能不是我的法定職責，但是我依然會幫人民處理問題；相反地，如果事件很難處理的話，我就不會去處理，畢竟如果一個處理不妥的話，要負擔的責任是相當大的，我可能只會告知他哪些人可能有能力處理這件事。

4. 這些流程是否可以透過電子化的方式進行？可以怎麼作？

Ans:

4.1

隨著網路的進步，就連銀行開戶都能電子化了，我認為這種簡單的流程應該也要進行電子化。

4.2

我認為只需要架設一個網站來處理即可，此外網站上需要放置一些流程的教學影片，讓民眾知道該如何操作這個系統，另外若有涉及到民眾的個資的話，就應該要依照個資法的規定去設計這個系統。

5. 身為首長，如果你收到陳情書，你會怎麼作？

Ans:

我可能會先徵收那條巷道的使用權，如果怪叔叔不同意徵收的話，會以補助他加裝氣密窗隔音來再次跟怪叔叔談談看，若再不行的話，可能就會立告示牌此巷道為私人巷道，外車不得進入。之後再派員警去校門口控管紅綠燈與指揮交通來改善交通雍塞。

另外，還要要求相關單位限期改善民眾對此案例的相關流程，改善完畢後向我報告，以免下次民眾還要用到陳情書才能解決問題。