

基隆市安樂地政事務所 102 年度提升服務品質實施計畫

壹、計畫依據

- 一、行政院研究發展考核委員會 101 年 8 月 17 日會研字第 1012161028 號函訂定「第五屆政府服務品質獎評獎實施計畫」。
- 二、基隆市政府 102 年 1 月 14 日基府研管壹字第 1020141885 號函。

貳、組織願景

簡政便民、以客為尊。

參、計畫目標

- 一、塑造專業、親切、高效率的服務形象，提供便捷服務，確保流程透明，建立民眾與本所之信任關係。
- 二、確保本所資訊公開與內容正確豐富，運用友善網路服務，提供民眾便利洽公和意見溝通之管道。
- 三、提供創意服務，重視民眾觀感，持續改善現有服務傳送方式，讓民眾更直接感受到本所服務品質之提升。

肆、實施對象

本所各課室。

伍、執行方式

本所為第一線服務機關，為落實本執行計畫，由各課室成立本所為民服務工作小組，專責執行本計畫第柒項之具體內容。

陸、管制考核

- 一、本所應於 102 年 1 月 31 日前完成當年度執行計畫審定，將計畫主動公開於本所網站及公佈欄，並送本府地政處備查。
- 二、本實施計畫考核作業如下：
 - (一) 平時管制：依據本所「102 年度提升政府服務品質執行計畫」，於雙月第四週召開為民服務工作小組會議，研提各類短、中、長期企畫案據以執行，同時管制已執行之企畫案進度。
 - (二) 年度考核：配合行政院「政府服務品質獎」評獎辦理時程，本所於 103 年 1 月前向市府提送政府服務品質獎參獎申請書，參加市府辦理之推薦參獎評核作業。

柒、具體執行計畫暨內容：

實施要項	評核項目	評核指標	次評核指標	完成期限	執行單位	具體作法
壹、優質 便民服務	一、服務 流程	(一)服 務流程便 捷性	1.單一窗口服 務全功能程 度	經常性辦理	各課	1.貫徹落實登 記暨測量案收 件、計費、發狀 之全功能櫃台。
			2.申辦案件流 程簡化程度 (1)現場辦理等 候時間縮短	102年12月	各課	2. (1)使用電子抽 號機設施縮短 民眾等候時程。
			(2)案件處理時 間縮短	102年12月	各課	(2)實施「簡化地 政機關服務項 目流程」便民服 務，有效縮短人 民申請案件之 處理期限。
			3.申辦案件書 表減量程度 (1)申辦人檢附 之各類紙本 書表、證件、 謄本減少數 量	102年12月	各課	3. (1)運用戶役政 系統查證戶籍 謄本；地籍資料 電子郵寄稅務 單位、免填地籍 謄本申請書表 及審查人員查 調地籍謄本免 列申請書表等 方式，達地籍謄 本減量；其他推 動鑑界複丈案 免附權利書狀 影本或謄本、土 地合併(他項權 利人相同者)免 附他項權利同 意書及親自到 場核對身分或 由地政士簽證 者免附印鑑證 明。
			(2)各項申辦案 件依規定開 立一次補正 單	經常性辦理	各課	(2)補正單需經 課長、複審或檢 查員核定後始 予開立，並以全

			(3)使用跨機關 電子閘門認 證辦理案件 數成長率	102 年 12 月	各課	年 0 次二度補 正為目標。 (3)宣導電子謄 本申領服務，以 減少民眾請領紙 本數量。
			4.減少申辦案 件核章數	102 年 12 月	各課	4.逕為分割換 發權利書狀通 知書核章數由 原第一層(機關 首長)核定，修 正改為由第二 層（課長）核 定，以提高內部 工作效率。

		(二)服務 流程透明度	<p>1. 案件處理流程查詢公開程度</p> <p>(1) 訂定各單位各項申辦案件標準化作業流程及相關書表範例</p> <p>(2) 按時更新及簡化各項申辦案件標準化作業流程及書表範例</p> <p>(3) 提供案件承辦人員、承辦進度、辦理程序等案件處理流程查詢管道（含電話、網路、現場查詢）</p> <p>2. 案件處理流程主動回應程度</p> <p>(1) 推動十二項主動回應服務</p>	<p>102 年 12 月</p> <p>102 年 12 月</p> <p>102 年 12 月</p> <p>經常性辦理</p>	<p>各課、研考</p> <p>各課、研考</p> <p>各課</p> <p>各課</p>	<p>1.</p> <p>(1) 各課訂定各項申辦案件工作手冊，並製作填載範例供民眾參考。</p> <p>(2) 定期檢討更新各類作業流程，並同時公佈於本所網站、公佈欄或由專人主動告知民眾處理流程。</p> <p>(3) 運用電話語音、手機簡訊及觸控式螢幕、案件進度顯示螢幕、網路案件辦理情形查詢及 PDA 等措施，提供民眾立即查詢服務。</p> <p>2.</p> <p>(1) 登記案件辦結或複丈結案移送登記作業或提醒辦理實價申報登錄等訊息，採用簡訊方式主動通知申辦人、書狀補給及未辦繼承登記等雙掛號通知、逕為更正及逕為分割發函通知、未領案件及退費案件電話主動通知、建物滅失勘查後通知稅捐單位及製作實價申報登錄提醒小標籤等多項主動回應。</p>
--	--	----------------	--	--	---	--

	二、機關形象	(一)服務場所便利性	<p>1.洽公環境適切程度</p> <p>(1)推動辦公室之整理、整頓、清掃及清潔</p> <p>(2)本所內外環境規劃具特色並符合民眾需求</p> <p>(3)服務標示及方向引導(含雙語標示)清楚及正確</p> <p>2.服務設施合宜程度</p> <p>(1)設置完整核心與一般設施</p>	<p>經常性辦理</p> <p>102 年 12 月</p> <p>102 年 12 月</p> <p>102 年 12 月</p>	<p>各課</p> <p>各課、研考</p> <p>各課、研考</p> <p>各課、研考</p>	<p>1.</p> <p>(1)每月最後一週星期五為本所環境清潔整頓日，成立檢查小組推動辦公廳舍環境清潔工作。</p> <p>(2)有系統利用牆柱面，設置壓克力看板及公佈欄，除達美化效果並張貼最新訊息讓民眾知悉。</p> <p>(3)檢討本所各項服務標示，同仁名牌立牌之清楚及正確性。</p> <p>2.</p> <p>(1)提供哺乳室、申辦書表、無障礙設施(愛心鈴、身障專用盥洗室等)等 10 項核心設施及老花眼鏡、血壓計、書櫃、萬能手機充電器、室內型低階無線上網設備等 13 項一般設施及增設買賣、贈與、繼承三項地政便利包之替代性設施。</p>
--	--------	------------	--	--	--	--

		(二)服務行為友善性與專業性	<p>1.服務親和程度</p> <p>(1)推動服務禮貌課程學習</p> <p>(2)臨櫃服務禮儀</p> <p>(3)志工團隊引導服務</p> <p>(4)執行走動式服務</p> <p>(5)推薦服務績優地政人員</p> <p>(6)電話禮貌測試</p> <p>2.服務可勝任程度</p> <p>(1)辦理教育訓練，提升專業</p>	<p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p>	<p>各課、研考</p> <p>各課</p> <p>各課</p> <p>各課</p> <p>各課</p> <p>各課</p> <p>各課</p>	<p>1.</p> <p>(1)鼓勵全所同仁線上學習服務禮儀數位課程、積極參與服務禮貌實體課程、聘請講師講授課程、訂定服務禮儀示範計畫。</p> <p>(2)每半年依本所櫃台優秀服務人員評選要點辦理票選活動，藉以提升臨櫃服務禮儀。</p> <p>(3)成立本所志工團隊，協助推動地政業務為民服務工作。</p> <p>(4)排定本所全體同仁輪值走動式服務。</p> <p>(5)每半年由各課同仁投票選出課內表現最績優同仁，藉以鼓舞士氣。</p> <p>(6)內部依本所電話禮貌測試要點，落實每月舉辦 1 次電話禮貌測試、另訂定電話禮貌示範計畫；外部則與本市稅務局訂定「聯合電話服務品質評鑑作業計畫」，每季定期舉辦 1 次跨機關電話禮貌測試。</p> <p>2.</p> <p>(1)各課依本所員工教育訓練實施要點，每月</p>
--	--	----------------	---	--	--	--

			知識			辦理 1 至 2 次專業教育訓練；鼓勵同仁積極參與實體課程、數位課程及觀摩參訪等外部教育訓練課程；每年不定期舉辦全所公文、資訊安全、為民服務及法令等其他教育訓練課程。
			(2)提供豐富地政業務 Q&A 資訊	102 年 12 月	各課、研考	(2)彙整並隨時更新民眾常見問答題，提供本所網站地政 Q&A、為民服務白皮書及跨機關電話禮貌測試 Q&A 等 3 種範例，作為本所新進同仁及民眾參考資料。
			(3)服務人員回應品質(含法規及業務)	經常性辦理	各課	(3)各課每月執行專業法規及業務考核訓練、利用「電話禮貌測試量表」內答話內容作為專業回應之評量基準。
		(三)服務行銷有效性	1.施政宣導有效性 (1)機關自行宣導	經常性辦理	各課、研考	1. (1)運用本所網站、宣導品、電子看板、紅布條、展示牌、海報摺頁及透過舉辦地價說明會進行宣導等，讓民眾瞭解本所推行之施政內容。
			(2)運用社會資源宣導	經常性辦理	各課、研考	(2)運用基隆市雙月刊、里民大會及志工或地政士座談會等

						管道宣導本所施政理念、創新服務與措施。
三、顧客關係	(一) 民眾滿意度	1.機關服務滿意度	102 年 12 月	各課、研考	1.	
		(1)訂定完善滿意度調查機制	102 年 12 月	各課、研考	(1)依本所為民服務問卷調查實施計畫每半年辦理 1 次滿意度問卷調查。	
	(2)檢討改進並追蹤列管			(2)依問卷調查結果分析報告，提出改善方案，並確實追蹤列管各項改善方案。		
	(二) 民眾意見處理有效性	1.民眾意見回應與改善程度	102 年 12 月	各課、研考	1.	
(1)設有民眾意見及抱怨的處理機制		102 年 12 月	各課、研考	(1)依本所性騷擾防制及申訴處理要點、民眾陳情案件處理要點落實辦理。		
(2)民眾意見及抱怨來源(分為現場陳情及非現場陳情)		102 年 12 月	各課、研考	(2)除現場陳情外，另設置投書申訴、首長信箱、政風信箱、性騷擾投訴信箱、意見信箱、電子信箱、MSN 視訊諮詢等 7 項非現場陳情管道。		
		(3)民眾意見分析、評估與改善措施	102 年 12 月	各課、研考	(3) 每半年依各陳情案件處理情形進行分析檢討。另於網站增設民眾意見處理滿意度網路問卷投票專區，藉以追蹤並調查意見處理後之滿意程度。	

貳、資訊流通服務	一、資訊提供及檢索服務	(一) 資訊公開適切性	1.公開法令、政策及服務資訊程度 (1)依據政府資訊公開法第7條規定	經常性辦理	各課	1. (1)定期及不定期將本所為民服務措施、政策、業務統計等資訊運用各類管道予以公告民眾周知。
			(2)服務措施資訊周知度	經常性辦理	各課、研考	(2)透過本所網站提供最新消息、機關簡介、便民服務、申請須知、資訊查詢、線上申辦、下載專區、法令園地、檔案管理、民意調查、地政 Q&A、網網相連、基隆遊趣、活動花絮及員工專區等 15 項服務措施。此外，亦提供不動產統計資查詢、地籍清理專區、便民服務投票專區等其他 3 項服務措施。
			(3)出版品資訊周知度	102 年 12 月	各課、研考	(3)每年定期檢討、擬定為民服務白皮書，並公開於本所網站及公告欄。
		(二) 資訊內容有效性	1. 資訊服務正確程度 (1)資訊更新流程	經常性辦理	各課	1. (1)依本所全球資訊網站網頁資訊更新作業要點辦理更新，以確保網站資訊內容正確性與時效性。
			(2)由專人定期	經常性辦理	各課	(2)除由資訊人

			及即時更新			員統一更新資訊外，每月由各課為民服務小組成員提供各類更新訊息。
			(3)由專人定期及不定期進行檢核	經常性辦理	各課	(3)除研考每季定期進行1次檢核外，由各課指派專人不定期檢核本所網站內容及連結之正確性。
		(三)資訊檢索完整性與便捷性	1.資訊檢索服務妥適性及友善程度 (1)檢索方式及功能說明	102年12月	各課	1. (1)提供關鍵字、全文、交叉及分類(其分為主題、施政、服務)等4項檢索方式，並通過第三優先等級無障礙網頁檢測，達檢章AAA等級。另提供網頁詳盡功能說明。
	二、網路申辦及電子參與	(一)線上服務量能擴展性	1.線上服務項目成長率及推廣績效 (1)本所提供網路申辦項目數及成長率 (2)本所提供網路申辦項目數占本所業務項目比例及成長率 (3)本所自訂網路申辦目標值及執行績效 2.網路申辦案件品質及電子表單化績效 (1)透過本所提供民眾線上	102年12月 102年12月 102年12月 102年12月	各課、研考 各課、研考 各課、研考 各課	1.透過網路系統，提供跨所及跨縣市核發地籍謄本作業及受理簡易登記案件線上申請作業。 2.於本所網站提供各項業務申辦說明、填寫範例及申請書表下載服務。

			申辦業務及電子表單下載 (2)提供電子表單下載正確性及完整性 (3)申辦網站連結正確性並即時更新 3.提供案件主動通知及確認功能(如：以電話語音、簡訊或電子郵件等方式通知)	102年12月 隨時辦理 隨時辦理	各課 各課 各課	3.定期維護各類通知系統，以確保民眾權益。
		(二) 電子參與多樣性	1.電子參與程度與因應機制 (1)提供民眾意見反應區(或留言板) (2)提供民眾討論區(或專業論壇) (3)提供網路投票及民意調查 2.配合業務推動辦理入口網行銷網頁製作及更新 3.網頁維護管理：網頁審查結果執行情形追蹤及網站營運績效成果	經常性辦理 經常性辦理 經常性辦理 經常性辦理 經常性辦理	各課 各課 各課 各課	1.利用網站辦理滿意度問卷調查。 2.配合業務推動辦理網站更新。 3.各課辦理網頁資訊張貼依行政程序簽辦。
參、創新 加 值 服 務	一、創新 服務績效	(一) 有 價值的創 意服務	1.跨機關整合 (1)戶政地政聯合便民服務	102年12月	登記課	1. (1)97年6月訂定「基隆市戶政地政事務所聯合便民服務措施計畫」，實施項目為住址遷徙登記、姓名變更(更正)登記、

			(2)傳真查驗印鑑證明	102 年 12 月	登記課	<p>出生日期變更(更正)登記、國民身分證統一編號變更(更正)登記等四項。</p> <p>(2)案件所附之印鑑證明，無法於戶役政系統線上查詢時，可利用傳真方式向本市戶政機關進行查驗作業。</p>
			2.服務流程簡化 (1)專人查欠零距離	102 年 12 月	登記課	<p>2.</p> <p>(1)利用與基隆市稅務局地緣之方便性，推動「查欠零距離」之流程簡化服務，利用傳真方式查詢欠稅資料。</p>
			(2)代向建管單位洽詢建築基地情形	102 年 12 月	登記課、測量課	<p>(2)案件審查結果似有違公寓大廈管理條例第 4 條規範或民眾申請土地分割涉及法定空地疑義時，由承辦人員主動代向建管單位洽詢。</p>
			3.服務項目改造 (1)免填謄本申請書服務	102 年 12 月	登記課	<p>3.</p> <p>(1)配合內政部落實推動申請地籍謄本免填書表便民服務。</p>
			(2)土地複丈內外業計算程式軟體	102 年 12 月	測量課	<p>(2)由本所測量員利用 Excel 計算功能編寫土地複丈內外業計算軟體，其可協助測量人員自動檢核觀測資料及直接計算相關點位成果。</p>
			(3)簡易登記案	102 年 12 月	登記課	<p>(3)配合內政部推動實價登錄</p>

			件窗口增設實價登錄代填業務			制度，本所提供民眾一處(登記課)受理不轉檯全程服務，讓民眾無需往來登記課及地價課奔波。
			4.服務方法創新 (1)強化線上服務	102年12月	各課	4. (1)提供線上申辦、網路繳款及民眾電子參與管道等3項線上服務。
			(2)提供「計算宗地土地增值稅並同步地圖顯示概略位置」線上便民服務	102年12月	各課	(2)於網站新增「計算宗地土地增值稅並同步地圖顯示概略位置」便民服務程式供民眾查詢地價與位置資訊。
			5.服務評價回饋	102年12月	各課	5.對於民眾提出任何評價意見，除由專人即時回覆處理及分析外，另製作書面陳情案件之處理滿意度問卷調查及網路陳情案件回覆原稿中，增加網路問卷調查文字及網路投票專區之網址，供民眾線上填寫，藉以作為日後改善業務流程之方針。
			6.創新服務標竿學習效益	102年12月	各課	6.每年各課定期舉辦1至2次實地觀摩參訪計畫，以提升學習成效。
			7.組織內部創新機制及運作情形	102年12月	各課	7.訂定研究發展評審獎勵要點及提升政府服務品質執行計畫。於雙月第四週定期召開為民服務工作

						小組會議，透由種子成員傳授其他同仁為民服務觀念，以強化組織運作機制。
		(二) 創新策略績效	1.整合性：跨單位/機關整合以解決服務問題 2.資訊通信科技(ICT)服務導入 (1)運用辦公室自動化系統 (2)提供主動服務	102年12月 102年12月 101年12月	各課 各課 各課	1.提供民眾跨所/跨縣市核發地籍謄本。 2. (1)建置整合性謄本核發系統、登記規費核計系統，並將收據改採用電腦列印；建置地價區段劃分系統，提升作業效率。 (2)建置本所有線/無線上網服務。

捌、計畫期程及施行日期

本執行計畫期程為 102 年 1 月 1 日至 102 年 12 月 31 日，經主管會議通過後實施，修正時亦同。