

基隆市安樂地政事務所 101 年度提升政府服務品質執行計畫

壹、計畫依據

- 一、行政院研究發展考核委員會 100 年 8 月 16 日會研字第 1002161217 號函修正「政府服務品質獎評獎實施計畫」。
- 二、基隆市政府 101 年 1 月 11 日基府研管壹字第 1010141404 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 101 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「101 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 102 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	101年12月	各課	2. (1)運用電子抽 號機，利用電子 設施縮短民眾 等候時程。
			(2)案件處理時 間縮短	101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	101年12月	各課	3. (1)運用戶役政 系統漸次減少 民眾檢附紙本 數量、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)使用跨機關 電子開門認 證辦理案件 數成長率	101年12月	各課	(2)宣導電子謄 本申領服務，以 減少民眾請領紙 本數量。
			4.各項申辦案 件依規定開 立一次補正 單	經常性辦理	各課	4.補正單需經 課長、複審或檢 查員核定後始 予開立，並以全 年0次二度補 正為目標。

		(二)服務 流程透明度	1. 案件處理流程查詢公開程度	101 年 12 月	各課、研考	1. (1)各課應訂定各項申辦案件工作手冊，並製作填載範例供民眾參考。
			(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	101 年 12 月	各課、研考	(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。
			(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	101 年 12 月	各課	(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。
			(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）	經常性辦理	各課	2. (1)利用手機簡訊、電話、傳真，於案件辦理完竣同時通知申辦人、書狀補給雙掛號信函通知、逕為更正通知換狀、逕為分割通知換狀、雙掛號信函通知繼承人申辦繼承登記、未領案件電話通知、退費案件電話通知、建物滅失勘查後即時通知稅捐單位等多項主動回應。
			2. 案件處理流程主動回應程度			
			(1)推動十項主動回應服務			

	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>101 年 12 月</p> <p>101 年 12 月</p> <p>101 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)每月最後一日上班日訂為本所環境清潔整頓日，推行本所辦公環境清潔工作。</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、萬能手機充電器等 12 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)每季各課主管推薦服務績優同仁，藉以提高為民服務之品質。</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	101 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				1.
		(1)訂定完善滿意度調查機制	101 年 12 月	各課、研考	(1)依本所為民服務問卷調查實施計畫定期辦理本所服務滿意度(年)、午休諮詢不打烊(季)及界標宅配服務措施(季)問卷調查。	
		(2)檢討改進並追蹤列管	101 年 12 月	各課、研考	(2)由為民服務小組雙月召開會議，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，以提升服務滿意度。	
	(二) 民眾意見處理有效性	1.民眾意見回應與改善程度				1.
		(1)設有民眾意見及抱怨的處理機制	101 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)	101 年 12 月	各課、研考	(2)除設有口頭陳情等 1 項現場陳情管道外，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)民眾意見及分析、評估與改善措施		101 年 12 月	各課、研考	(3)依各陳情案件處理情形進行每半年 1 次分析檢討，以降低民眾抱怨並		

						提升滿意度。此外，本所網站另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	<p>1.公開法令、政策及服務資訊程度</p> <p>(1)依據政府資訊公開法第7條規定</p> <p>(2)服務措施資訊周知度</p> <p>(3)出版品資訊周知度</p>	<p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p> <p>101年12月</p>	<p>各課</p> <p>各課、研考</p> <p>各課、研考</p>	<p>1.</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p>

		(二) 資訊內容有效性	1. 資訊服務正確程度 (1) 資訊更新流程 (2) 由專人定期及即時更新 (3) 由專人定期及不定期進行檢核	經常性辦理 經常性辦理 經常性辦理	各課 各課 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) 除由資訊人員統一更新資訊外，每月由各課為民服務小組成員提供各類更新訊息。 (3) 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	101 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。此外亦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	101 年 12 月 101 年 12 月 101 年 12 月	各課、研考 各課、研考 各課、研考	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。

			3.服務措施執行方法效能性	101 年 12 月	各課、研考	計畫，以提 升學習成效。 3.每季、每半年定期彙整執行績效，進行檢視及檢討執行效能。
			4.組織內部創新機制	101 年 12 月	各課、研考	4.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	101 年 12 月	各課	1.提供民眾跨所/跨縣市核發地籍謄本。
			2.資訊通信科技 (ICT) 服務導入 (1)運用辦公室自動化系統	101 年 12 月	各課	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)提供主動服務	101 年 12 月	各課	(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 101 年 1 月 1 日至 101 年 12 月 31 日，經主管會議通過後實施，修正時亦同。