

# 基隆市安樂地政事務所 97 年度提升政府服務品質執行計畫

97 年 1 月 23 日主管會議通過施行

## 壹、計畫依據

- 一、行政院研考會 96 年 12 月 27 日函頒「政府服務品質獎評獎實施計畫」。
- 二、基隆市政府 97 年 1 月 15 日函頒「基隆市政府 97 年度提升服務品質實施計畫」。

## 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 97 年度為民服務工作小組，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 97 年 1 月底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「97 年度提升政府服務品質執行計畫」，於每月第三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 97 年 10 月底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	檢核項目	完成期限	執行單位	具體作法
壹、便民標準服務	一、機關形象	(一) 服務場所便利性	1.推動辦公室之整理、整頓、清掃及清潔 2.本所內外環境規劃具特色並符合民眾需求 3.服務標示及方向引導(含雙語標示)清楚及正確 4.提供民眾申請書表(含範例、宣導資料、文具)並符合需求	經常性辦理  97年10月  97年10月  97年10月	各課室  各課室、研考  各課室、研考  各課、研考	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。 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。 3.檢討本所各項服務標示，同仁名牌立牌之清楚及正確性。 4.提供民眾現場/網路下載申請書表範例、老花眼鏡、文具等便民措施。
		(二) 服務行為友善性與專業性	1.推動服務禮貌運動 2.服務親和程度與可勝任程度 (1) 電話禮貌測試 (2) 臨櫃服務禮儀 (3) 現場主動協助引導 (4) 服務人員回應品質(含法規及業務)	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	各課室、研考  各課、研考  各課  各課	1.辦理年度教育訓練，以增加本所同仁專業公務禮儀。 2. (1)修訂本所電話禮貌測試要點，落實電話禮貌測試(每週一次) (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

						<p>儀。</p> <p>(3)由本所主管及複審、檢查員輪值走動式服務。</p> <p>(4)各課每月應執行專業法規及業務考核訓練。</p>
		(三)服務行銷有效性	透過施政宣導提高民眾瞭解本所服務內容績效	經常性辦理	各課、研考	運用本所網站、宣導品、市府基隆市刊、里民大會等管道宣導本所施政理念、創新服務與措施。
	二、服務流程	(一)服務流程便利性	<p>1.推動單一窗口申辦服務</p> <p>2.申辦等候時間縮短情形</p> <p>(1)現場辦理等候時間縮短</p> <p>(2)案件處理時間縮短</p> <p>3.申辦案件檢附書證謄本減量情形</p> <p>(1)申辦人檢附之各類紙本書表、證件、謄本減少數量</p> <p>(2)使用跨機關電子閘門認證辦理案件數成長率</p> <p>4.各項申辦案件依規定開立一次補正單</p>	<p>97年10月</p> <p>97年10月</p> <p>97年10月</p> <p>97年10月</p> <p>97年10月</p> <p>經常性辦理</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.推動登記案件之收件、計費及發狀三合一櫃台。</p> <p>2.</p> <p>(1)運用電子抽號機，利用電子設施縮短民眾等候時程。</p> <p>(2)推動協助填寫謄本服務措施，減少民眾摸索及詢問時間。</p> <p>3.</p> <p>(1)由各課召集承辦人員，檢討相關申辦規定，並運用戶役政系統漸次減少民眾檢附紙本數量。</p> <p>(2)宣導電子謄本申領服務，以減少民眾請領紙本數量。</p>

						4.補正單需經課長、複審或檢查員核定後始予開立，並以全年度0次二度補正為目標。
		(二) 服務流程透明度	<p>1. 制訂各項申辦案件標準化作業流程及相關書表範例</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並公布於本府網站上</p> <p>2. 案件處理流程查詢公開及回應程度</p> <p>(1) 提供案件承辦人員、承辦進度、辦理程序等訊息</p> <p>(2) 提供案件處理查詢管道(含電話、網路、現場查詢)</p> <p>3. 提供案件主動通知及確認功能</p>	<p>97年10月</p> <p>97年10月</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、研考</p> <p>各課</p> <p>各課</p> <p>各課</p>	<p>1.</p> <p>(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。</p> <p>(2) 定期檢討更新各類作業流程，並應公佈於本所網站及公佈欄。</p> <p>2. 運用電話語音、手機簡訊及觸控式查詢等措施，提供民眾立即查詢服務。</p> <p>3. 運用手機簡訊及電話語音系統，於案件辦理完竣同時通知申辦人。</p>

	三、顧客關係	(一) 民眾滿意度	1.服務滿意度趨勢分析及檢討 2.服務滿意度成長率	97年10月  97年10月	各課、研考  各課、研考	1.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.依問卷調查結果辦理分析報告，並提出改善方案。
		(二) 民眾意見處理的時效性與有效性	1.設有民眾意見及抱怨的處理機制(如意見箱、首長信箱、電話陳情管道及MSN視訊服務等) 2.民眾意見及抱怨處理滿意度提升	97年10月  97年10月	各課、研考  各課、研考	1.本所訂有基隆市安樂地政事務所人民陳情案件管制作業要點，持續依該要點落實辦理。 2.依各陳情案件予以分析檢討，以降低民眾抱怨並提升滿意度。
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.依據政府資訊公開法第7條主動公開相關資訊於網站之比例 2.服務措施及出版品資訊周知度 (1) 透過網路提供本所最新消息、各類活動及常見問答集(FAQ) (2) 編印本所為民服務宣導手冊及為民服務白皮書	經常性辦理  經常性辦理  97年10月	各課  各課、研考  各課、研考	1.不定期將本所為民服務之相關資訊運用各類管道予以公告民眾周知。 2. (1)隨時更新本所網站最新消息，活動及常見問答集(FAQ)。 (2)印製各類宣導資料及用品。

		(二) 資訊內容有效性	1. 落實本所資訊內容正確性 2. 本所資訊內容與連結正確 3. 本所資訊及網站資訊定期更新 4. 本所雙語網站資訊內容與連結正確且定時更新	經常性辦理  經常性辦理  經常性辦理  經常性辦理	各課室  各課室  各課室  各課室	每週由各課為民服務小組提供各類更新訊息，並定期檢核本所網站連結之正確性。
		(三) 資訊檢索完整性與便捷性	1. 資訊標示配合提供電子化政府入口網提供主題、施政及服務檢索比例 2. 檢索服務便捷度	97 年 10 月  97 年 10 月	各課  各課	區分本所網站使用者，提升網站檢索之完整性與便利性，以確實符合政府為民服務品質評獎實施計畫之規範。
	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	97 年 10 月  97 年 10 月	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。 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。
			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申辦	97 年 10 月	各課、研考	3. 定期維護各類通知系統，以確保民眾權益。

			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)	97年10月  隨時辦理  隨時辦理	各課  各課  各課	
		(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	第一課  第一課  各課  各課  第一課	1. 利用網站辦理優秀櫃台人員選拔活動。 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. 服務措施創意程度 2. 服務措施延	97年10月  97年10月	各課  各課	1. 持續推動各式創新業務(界標宅配服務、午休諮詢

			續性 3. 服務措施執行方法效能性	97 年 10 月	各課	不打烊、網路服務多元化、MSN 視訊諮詢、殘障人士專案計畫、空中花園界樁造景等)，並創新推動網路 ATM 繳納地政規費、協助填寫謄本服務，及部分登記案件到府服務等措施，以達擴大為民服務效能。 2.每月統計措施執行成果與績效，並配合市府地政處辦理年度業務檢討。 3.每月召開為民服務工作小組會議，檢討各項措施之執行效能。
		(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	97 年 10 月  97 年 10 月  97 年 10 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 97 年 1 月 1 日至 97 年 10 月 31 日，經主管會議通過後實施，修正時亦同。