基隆市安樂地政事務所95年創新服務計畫工作檢討報告表

創新計畫	3.午休諮詢不打烊	計畫日期	95年6月12日
項目	3.1 你哈朗小打什	實施日期	95年6月12日

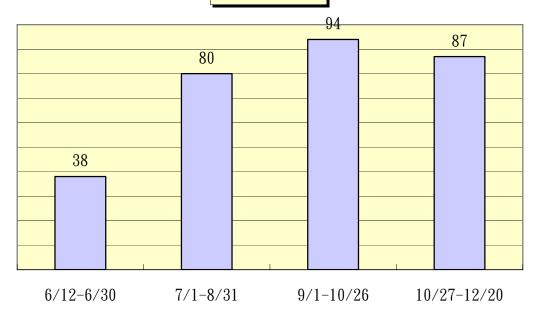
為提昇服務績效,積極致力於為民服務工作,創造服務品質新境界,使一般民眾無法於正常上班時間來所申辦案件,因此,利用午休時間來所洽辦,本所值班人員秉持著「專業」、「服務」、「熱情」的精神參與,同樣可以達到實質的服務與品質。

一、本所午休諮詢不打烊創新計畫執行狀況如下:

大小沙约丁小兴	6/12-6/30	7/1-8/31	9/1-10/26	10/27-12/20
午休諮詢不打烊	件數	件數	件數	件數
書表填寫說明	16	34	30	25
法令疑義諮詢	6	4	8	16
辦理案件查詢	4	8	12	22
接聽電話	7	14	26	20
其他	5	20	18	4
小計	38	80	94	87

午休諮詢不打烊

執行 情形



二、至 12/20 止本所午休諮詢服務共計受理 299 件,每月平均約 43 件。

計畫 3.午休諮詢不打烊		
項目	實施日期	95年6月12日

- 一、減少民眾多次往返本所申辦案件等待時間之苦,是項服務平均能替民眾省下約 26,910分鐘(午休時間90分鐘*299件=26,910)。
- 二、讓民眾享受中午時間亦可蒞所洽公並可得到滿意的諮詢服務。
- 三、為了解民眾對本項服務之滿意度透過問卷調查結果,滿意度高達 82%,達到預期成效,未來將持續辦理是項服務,以便利洽公民眾。

效益 評估

圖片

3-01 協助民眾填寫申請單



3-02 協助民眾填寫申請單



3-03 午休諮詢不打烊服務標示



3-04 本所同仁輪值服務台