

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

創新計畫項目	3. 午休諮詢不打烊	計畫日期	95 年 6 月 12 日	
		實施日期	95 年 6 月 12 日	

執行情形

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：

午休諮詢不打烊	6/12-6/30	7/1-8/31	9/1-10/26	10/27-12/20
	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

6/12-6/30
7/1-8/31
9/1-10/26
10/27-12/20

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。

創新計畫項目	3.午休諮詢不打烊	計畫日期	95 年 6 月 12 日
		實施日期	95 年 6 月 12 日
效益評估	<p>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)。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>		
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	