

# 基隆市安樂地政事務所走動式服務執行要點

中華民國 95 年 11 月 08 日主管會議討論通過

中華民國 98 年 07 月 01 日主管會議修正通過

中華民國 99 年 05 月 12 日主管會議修正通過

- 一、為落實走動式服務、縮短民眾洽公時間、營造和諧洽公環境、提昇本所服務形象，特訂定本要點。
- 二、服務對象為赴本所洽公之民眾。
- 三、服務時間為上班日上午 9 時至 12 時、下午 2 時至 5 時，並得視洽公民眾申辦情形配合調整。
- 四、服務人員由本所地政志工擔任，並由本所同仁於上午 10 時至 12 時、下午 2 時至 4 時提供協助。
- 五、服務理念：
  - (一)主動招呼洽公民眾並了解其服務需求，提供貼心便捷服務。
  - (二)加強所內溝通聯繫，聆聽民眾心聲並且協助處理相關問題。
  - (三)了解洽公民眾對本所定位及評價，追求持續改善服務缺失。
  - (四)使主管了解第一線員工與民眾接洽情形，並激勵同仁士氣。
  - (五)藉走動式服務，使衝突事件能於第一時間內獲得妥適處理。
- 六、服務項目：
  - (一)不定時巡視，自發性了解民眾需要，適時提供服務。
  - (二)主動詢問是否需要免費咖啡、茶水及書報閱覽服務。
  - (三)設置愛心鈴、攙扶殘障老弱並提供暫時嬰幼兒照顧。
  - (四)引導民眾申辦案件、引導至服務櫃台或者相關單位。
  - (五)輔導填寫各類申請書、並加強政策宣傳及法令宣導。
  - (六)受理簡易案件，代為換算土地面積及查詢公告現值。
  - (七)遇洽公人潮較多時，引導民眾至休息區稍候並奉茶。
  - (八)解答各項地政法令疑義並提供不動產交易資訊服務。
- 七、注意事項：
  - (一)服務時應穿著本所為民服務背心並且配戴識別證。

- (二)主動積極詢問民眾需要提供那些申辦業務之服務。
- (三)應特別照護攜幼婦女、老人、語言及身心障礙者。
- (四)對於語言障礙者，應立即反映提供專業手語服務。
- (五)服務態度應誠懇有禮，並且能針對問題清楚回答。
- (六)遇民眾有抱怨情形時，應立即趨前進行詢問了解。
- (七)公共物用品如有損壞故障情事，應立即反映處理。
- (八)隨時注意檢視各櫃檯所放置之文具等是否需換補。
- (九)如遇人潮較多時，應通知主管調派其他人員支援。
- (十)遇爭議事件無法處理時，應即通知主管出面調解。

#### 八、 注意事項：

- (一)服務時應穿著本所為民服務背心並且配戴識別證。
- (二)主動積極詢問民眾需要提供那些申辦業務之服務。
- (三)應特別照護攜幼婦女、老人、語言及身心障礙者。
- (四)對於語言障礙者，應立即反映提供專業手語服務。
- (五)服務態度應誠懇有禮，並且能針對問題清楚回答。
- (六)遇民眾有抱怨情形時，應立即趨前進行詢問了解。
- (七)公共物用品如有損壞故障情事，應立即反映處理。
- (八)隨時注意檢視各櫃檯所放置之文具等是否需換補。
- (九)如遇人潮較多時，應通知主管調派其他人員支援。
- (十)遇爭議事件無法處理時，應即通知主管出面調解。

#### 九、 獎懲標準：

- (一) 服務態度良好、表現優良等且有具體事蹟者，予以公開表揚或列入年度個人考績、考評紀錄。
- (二) 言行失檢、態度惡劣等且有具體事實者，視情節輕重，得予以簽報議處或列入年度個人考績、考評紀錄。

#### 十、 本要點於本所主管會議通過後實施，修正時亦同。