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 | 一、服務 | (一)服 | 1. 單一窗口服 | 經常性辦理 | 各課 | 1. 貫徹落實登 |
| 便民服務 | 流程 | 務流程便 | 務全功能程 | | | 記暨測量案收 |
| | | 捷性 | 度 | | | 件、計費、發狀 |
| | | | | | | 之全功能櫃台。 |
| | | | | | | 2. |
| | | | 2. 申辨案件流 | | | (1)運用電子抽 |
| | | | 程簡化程度 | _ | | 號機,利用電子 |
| | | | (1)現場辦理等 | 101年12月 | 各課 | 設施縮短民眾 |
| | | | 候時間縮短 | | | 等候時程。 |
| | | | (2) 宏从卡四叶 | 101 5 12 1 | מב א | (2) 廃业「然ルコ |
| | | | (2)案件處理時 | 101年12月 | 各課 | (2)實施「簡化地」 政機關服務項 |
| | | | 間縮短 | | | 以機關服務項 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 | | | 3. |
| | | | 表減量程度 | | | (1)運用戶役政 |
| | | | (1)申辦人檢附 | 101年12月 | 各課 | 系統漸次減少 |
| | | | 之各類紙本 | , , , , | _ , | 民眾檢附紙本 |
| | | | 書表、證件、 | | | 數量、推動鑑界 |
| | | | 謄本減少數 | | | 複丈案免附權 |
| | | | 里 | | | 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 |
| | | | (A) 4 m at 11/1 an | 101 5 12 5 | <i>h</i> 7m | 印鑑證明。 |
| | | | (2)使用跨機關 | 101年12月 | 各課 | (2)宣導電子謄 |
| | | | 電子閘門認 | | | 本申領服務,以 |
| | | | 證辦理案件 | | | 減少民眾請領紙 |
| | | | 數成長率 4.各項申辦案 | 經常性辦理 | 各課 | 本數量。 4.補正單需經 |
| | | | 件依規定開 | 江川工州土 | 石 | 4. 禰 止 平 而 經 課長、複審或檢 |
| | | | 立一次補正 | | | 查員核定後始 |
| | | | 單 | | | 予開立,並以全 |
| | | | ' | | | 年 0 次二度補 |
| | | | | | | 正為目標。 |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

| | (二)服務 | 1. 案件處理流 | | | 1. |
|--|-------|---------------|------------|-------|-----------|
| | 流程透明 | 程查詢公開 | | | (1)各課應訂定 |
| | 度 | 程度 | | | 各項申辦案件 |
| | | (1)訂定各單位 | 101年12月 | 各課、研考 | 工作手册,並製 |
| | | 各項申辦案 | | | 作填載範例供 |
| | | 件標準化作 | | | 民眾參考。 |
| | | 業流程及相 | | | VANCE J |
| | | 關書表範例 | | | |
| | | | 101 年 12 日 | 夕细,加土 | (2) 它如从山西 |
| | | (2)按時更新及 | 101年12月 | 各課、研考 | (2)定期檢討更 |
| | | 簡化各項申 | | | 新各類作業流 |
| | | 辨案件標準 | | | 程,並同時公佈 |
| | | 化作業流程 | | | 於本所網站、公 |
| | | 及書表範例 | | | 佈欄或由專人 |
| | | | | | 主動告知民眾 |
| | | | | | 處理流程。 |
| | | (3)提供案件承 | 101年12月 | 各課 | (3)運用電話語 |
| | | 辨人員、承辨 | | | 音、手機簡訊及 |
| | | 進度、辦理程 | | | 觸控式螢幕、案 |
| | | 序等案件處 | | | 件進度顯示螢 |
| | | 理流程查詢 | | | 幕、網路案件辦 |
| | | 管道(含電 | | | 理情形查詢及 |
| | | 話、網路、現 | | | PDA 等措施, |
| | | 場查詢) | | | 提供民眾立即 |
| | | 勿旦 ബ / | | | |
| | | 2 应从占四头 | | | 查詢服務。 |
| | | 2. 案件處理流 | | | 2. |
| | | 程主動回應程 | | | (1)利用手機簡 |
| | | 度 | | | 訊、電話、傳 |
| | | (1)推動十項主 | 經常性辦理 | 各課 | 真,於案件辦理 |
| | | 動回應服務 | | | 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。 |
| | | | | | |
| | | | | | |

| | ı | T | Γ | | | 1 |
|---|------|-------|----------|---------|-------|-----------|
| | 二、機關 | (一)服務 | 1. 洽公環境適 | | | 1. |
| | 形象 | 場所便利 | 切程度 | | | (1)每月最後一 |
| | | 性 | (1)推動辦公室 | 經常性辦理 | 各課 | 日上班日訂為 |
| | | | 之整理、整 | | | 本所環境清潔 |
| | | | 頓、清掃及清 | | | 整頓日,推行本 |
| | | | 潔 | | | 所辦公環境清 |
| | | | | | | 潔工作。 |
| | | | (2)本所內外環 | 101年12月 | 各課、研考 | (2)有系統利用 |
| | | | 境規劃具特 | | | 牆柱面,設置壓 |
| | | | 色並符合民 | | | 克力看板及公 |
| | | | 眾需求 | | | 佈欄,除達美化 |
| | | | | | | 效果並張貼最 |
| | | | | | | 新訊息讓民眾 |
| | | | | | | 知悉。 |
| | | | (3)服務標示及 | 101年12月 | 各課、研考 | (3)檢討本所各 |
| | | | 方向引導(含 | | | 項服務標示,同 |
| | | | 雙語標示)清 | | | 仁名牌立牌之 |
| | | | 楚及正確 | | | 清楚及正確性。 |
| | | | 2.服務設施合 | | | 2. |
| | | | 宜程度 | | | (1) 提供哺乳 |
| | | | (1)設置完整核 | 101年12月 | 各課、研考 | 室、申辦書表、 |
| | | | 心與一般設 | | | 無障礙設施(愛 |
| | | | 施 | | | 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。 |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| L | 1 | l | L | | | l |

| | <u> </u> | | | | |
|--|----------|---------------|--------------|----------|-----------------------|
| | (二)服務 | 1.服務親和程 | | | 1. |
| | 行為友善 | 度 | | | (1)鼓勵全所同 |
| | 性與專業 | (1)推動服務禮 | 經常性辦理 | 各課、研考 | 仁線上學習服 |
| | 性 | 貌課程學習 | | | 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。 |
| | | (2)臨櫃服務禮 | 經常性辦理 | 各課 | (2)每半年依本 |
| | | 儀 | NY 11 /2/102 | L We | 所櫃台優秀服 |
| | | HX | | | 務人員評選要 |
| | | | | | 點辦理票選活 |
| | | | | | 動,藉以提升臨 |
| | | | | | 助,稍以捉川區 櫃服務禮儀。 |
| | | (2) 十 エ 圃 桜 コ | 加贵县顿田 | 夕油 | |
| | | (3)志工團隊引 | 經常性辦理 | 各課 | (3)成立本所志 |
| | | 導服務 | | | 工團隊,協助推 |
| | | | | | 動地政業務為 |
| | | | | <i>t</i> | 民服務工作。 |
| | | (4)執行走動式 | 經常性辨理 | 各課 | (4)排定本所全 |
| | | 服務 | | | 體同仁輪值走 |
| | | | | | 動式服務。 |
| | | (5)推薦服務績 | 經常性辨理 | 各課 | (5)每季各課主 |
| | | 優地政人員 | | | 管推薦服務績 |
| | | | | | 優同仁,藉以提 |
| | | | | | 高為民服務之 |
| | | | | | 品質。 |
| | | (6)電話禮貌測 | 經常性辦理 | 各課 | (6)內部依本所 |
| | | 試 | | | 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 |
| | | | | | 字 及 粉 奉 新 1 |
| | | | | | · 一 |
| | | 2.服務可勝任 | | | 位 犹 例 武。 2. |
| | | • | | | |
| | | 程度 (1) 嫩畑 ** | 加当从前四 | 夕子田 | (1)各課依本所 |
| | | (1)辨理教育訓 | 經常性辦理 | 各課 | 員工教育訓練 |
| | | 練,提升專業 | | | 實施要點,每月 |

| | ī | <u></u> | | | |
|----------|-------|----------|--------------|-------|---|
| | | 知識 | | | 辨理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 |
| | | | | | 参訪等外部教 |
| | | | | | 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 | 101年12月 | 各課、研考 | (2)彙整並隨時 |
| | | 政業務 Q&A | | | 更新民眾常見 |
| | | 資訊 | | | 問答題,提供本 |
| | | A DIG | | | 所網站地政 |
| | | | | | Q&A、為民服 |
| | | | | | 務白皮書及跨 |
| | | | | | 機關電話禮貌 |
| | | | | | 测試 Q&A 等 3 |
| | | | | | 種範例,作為本 |
| | | | | | 所新進同仁及 |
| | | | | | |
| | | (2)叩戏」吕曰 | 何些从竝四 | カン田 | 民眾參考資料。 |
| | | (3)服務人員回 | 經常性辦理 | 各課 | (3)各課每月執 |
| | | 應品質(含法 | | | 行專業法規及 |
| | | 規及業務) | | | 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 | 1.施政宣導有 | | | 1. |
| | 行銷有效 | 效性 | | | (1)運用本所網 |
| | 性 | (1)機關自行宣 | 經常性辦理 | 各課、研考 | 站、宣導品、電 |
| | | 道于 | | | 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 | 經常性辦理 | 各課、研考 | (2)運用基隆市 |
| | | 源宣導 | • | . • | 雙月刊、里民大 |
| | | - | | | 會及志工或地 |
| | | | | | 政士座談會等 |
| <u> </u> | I | I | 1 | | / / / / / / / / / / / / |

| 1 | | <u> </u> | | | |
|------|----------|----------------------|------------|---------------|--------------|
| | | | | | 管道宣導本所 |
| | | | | | 施政理念、創新 |
| | | | | | 服務與措施。 |
| 三、顧客 | (一)民 | 1.機關服務滿 | | | 1. |
| 關係 | 眾滿意度 | 意度 | | | (1)依本所為民 |
| | | (1)訂定完善滿 | 101年12月 | 各課、研考 | 服務問卷調查 |
| | | 意度調查機 | | | 實施計畫定期 |
| | | 制 | | | 辨理本所服務 |
| | | | | | 滿意度(年)、午 |
| | | | | | 休諮詢不打烊 |
| | | | | | (季)及界標宅配 |
| | | | | | 服務措施(季)問 |
| | | | | | 表調查。 老調查。 |
| | | (2) 炒計改准并 | 101年12月 | 各課、研考 | |
| | | (2)檢討改進並 | 101 平 12 月 | 分 球、研考 | (2)由為民服務 |
| | | 追蹤列管 | | | 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,並確實追踪 |
| | | | | | 列管各項改善 |
| | | | | | 方案,以提升服 |
| | , , | | | | 務滿意度。 |
| | (二)民 | 1.民眾意見回 | | | 1. |
| | 眾意見處 | 應與改善程 | | | (1)依本所性騷 |
| | 理有效性 | 度 | | | 擾防制及申訴 |
| | | (1)設有民眾意 | 101年12月 | 各課、研考 | 處理要點、民眾 |
| | | 見及抱怨的 | | | 陳情案件處理 |
| | | 處理機制 | | | 要點,落實辦 |
| | | | | | 理。 |
| | | (2)民眾意見及 | 101年12月 | 各課、研考 | (2)除設有口頭 |
| | | 抱怨來源(分 | | | 陳情等 1 項現 |
| | | 為現場陳情 | | | 場陳情管道 |
| | | 及非現場陳 | | | 外,另設置 投書 |
| | | 情) | | | 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 | 101年12月 | 各課、研考 | (3)依各陳情案 |
| | | 分析、評估與 | , , , , , | | 件處理情形進 |
| | | 改善措施 | | | 行每半年 1 次 |
| | | | | | 分析檢討,以降 |
| | | | | | 低民眾抱怨並 |
| | <u> </u> | | | | 四尺外也心里 |

| | | | | | | 提升滿意度。此 |
|------|------|-------|-----------|------------|--------|--------------------------|
| | | | | | | 外,本所網站另 |
| | | | | | | 增設民眾意見 |
| | | | | | | 處理滿意見度 |
| | | | | | | 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 | 一、資訊 | (一) 資 | 1.公開法令、政 | | | 1. |
| 流通服務 | 提供及檢 | 訊公開適 | 策及服務資 | | | (1)定期及不定 |
| | 索服務 | 切性 | 訊程度 | | | 期將本所為民 |
| | | | (1)依據政府資 | 經常性辦理 | 各課 | 服務措施、政 |
| | | | 訊公開法第 | | | 策、業務統計等 |
| | | | 7條規定 | | | 資訊運用各類 |
| | | | | | | 管道予以公告 |
| | | | | | | 民眾周知。 |
| | | | (2)服務措施資 | 經常性辨理 | 各課、研考 | (2)透過本所網 |
| | | | 訊周知度 | | | 站提供最新消 |
| | | | | | | 息、機關簡介、 |
| | | | | | | 便民服務、申請 |
| | | | | | | 須知、資訊查 |
| | | | | | | 詢、線上申辨、 |
| | | | | | | 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。 |
| | | | (3) 出版品資訊 | 101年12月 | 各課、研考 | (3)每年定期檢 |
| | | | 周知度 | 101 平 14 月 | 台环: ጣ方 | (5) 母牛足期檢 討、擬定為民服 |
| | | | 内外及 | | | · 猴足為氏版 務白皮書,並公 |
| | | | | | | 開於本所網站 |
| | | | | | | 及公告欄。 |
| | | | | | | A D TON |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

| | | | | T | |
|-----|----------|---|-------------------|---|---------------|
| | (二)資 | 1.資訊服務正 | | | 1. |
| | 訊內容有 | 確程度 | | | (1)依本所全球 |
| | 效性 | (1)資訊更新流 | 經常性辦理 | 各課 | 資訊網站網頁 |
| | | 程 | | | 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)由專人定期 | 經常性辨理 | 各課 | (2)除由資訊人 |
| | | 及即時更新 | | | 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)由專人定期 | 經常性辦理 | 各課 | (3)除研考每季 |
| | | 及不定期進 | 注 11 江州 | 一 环 | 定期進行 1 次 |
| | | · | | | |
| | | 行檢核 | | | 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 | 1.資訊檢索服 | 101年12月 | 各課 | 1. |
| | 訊檢索完 | 務妥適性及 | | | (1) 提 供 關 鍵 |
| | 整性與便 | 友善程度 | | | 字、全文、交叉 |
| | 捷性 | (1)檢索方式及 | | | 及分類(其分為 |
| | VC.12 | 功能說明 | | | 主題、施政、服 |
| | | ->4 MG m/G >4 | | | 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。 |
| = \ | 網路 (一)線 | 1.線上服務項 | | | 1.透過網路系 |
| 申辨 | 辛及電 上服務量 | 目成長率及 | | | 統,提供跨所及 |
| 子參 | | 推廣績效 | | | 跨縣市核發地 |
| | | (1)本所提供網 | 101年12月 | 各課、研考 | 籍謄本作業及 |
| | | 路申辦項目 | - - - /1 | <u> </u> | 受理簡易登記 |
| | | 數及成長率 | | | 案件線上申請 |
| | | (2)本所提供網 | 101年12月 | 各課、研考 | 采什級工下明 作業。 |
| | | , | 101 午 12 月 | 一一一一一一 | 1 |
| | | 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 | 各課、研考 | |

| Г | 1 | | | <u> </u> | |
|---|-------|---|------------------------|------------|------------------|
| | | 路申辦目標 | | | |
| | | 值及執行績 | | | |
| | | 效 | | | 2.於本所網站 |
| | | 2.網路申辦案 | | | 提供各項業務 |
| | | 件品質及電 | | | 申辨說明、填寫 |
| | | 子表單化績 | | | 範例及申請書 |
| | | 效 | | | 表下載服務。 |
| | | (1)透過本所提 | 101年12月 | 各課 | |
| | | 供民眾線上 | | | |
| | | 申辦業務及 | | | |
| | | 電子表單下 | | | |
| | | 載 | | | |
| | | (2)提供電子表 | 101年12月 | 各課 | |
| | | 單下載正確 | | | |
| | | 性及完整性 | | | |
| | | (3)申辦網站連 | 隨時辦理 | 各課 | |
| | | 結正確性並 | | | |
| | | 即時更新 | | | |
| | | 3.提供案件主 | 隨時辦理 | 各課 | 3. 定期維護各 |
| | | 動通知及確 | | | 類通知系統,以 |
| | | 認功能(如: | | | 確保民眾權益。 |
| | | 以電話語 | | | |
| | | 音、簡訊或電 | | | |
| | | 子郵件等方 | | | |
| | | 式通知) | | | |
| | (二)電 | 1.電子參與程 | | | 1.利用網站辦 |
| | 子參與多 | 度與因應機 | | | 理滿意度問卷 |
| | ↓ 様性 | 制 | | | 調查。 |
| | 1401- | (1)提供民眾意 | 經常性辦理 | 各課 | 7 |
| | | 見反應區(或 | (<u>1</u> (1) (1) (1) | | |
| | | 留言板) | | | |
| | | (2)提供民眾討 | 經常性辦理 | 各課 | |
| | | 論區(或專業 | (XI (1 /X) (XI | | |
| | | 論壇) | | | |
| | | (3)提供網路投 | 經常性辦理 | 各課 | |
| | | 票及民意調 | 注 1 1 1 1 | | |
| | | 一 · · · · · · · · · · · · · · · · · · · | | | |
| | | 2.配合業務推 | 經常性辦理 | 各課 | 2.配合業務推 |
| | | 動辦理入口 | 經市任辦理 | 分 环 | 動辦理網站更 |
| | | 期 辨珪八口 網行銷網頁 | | | 新班廷納珀艾 新。 |
| | | | | | 77 7 |
| | | 製作及更新 | | 夕細 | 2夕细 |
| | | 3.網頁維護管理:網百密本 | 經常性辦理 | 各課 | 3.各課辦理網 |
| | | 理:網頁審查 | | | 頁資訊張貼依 |
| | | 結果執行情 | | | 行政程序簽辦。 |
| | | 形追蹤及網 | | | |
| | | 站營運績效 | | | |

| | | | 成果 | | | |
|------------------|----------|---------------------|--------------------------------|---------|-------|---|
| 參、創新 加值服 務 | 一、創新服務績效 | (一)有 價值的創 意服務 | 1. 對外服務面 向 (1)服務流程便 捷 | 101年12月 | 各課 | 1. (1)推動未登記 建物基地號勘 查及簡化地政 機關服務等 25 |
| | | | (2)服務項目改 造 | 101年12月 | 各課 | 項目流程強訊 程強強訊 機力 時期 時期 時期 時期 時期 時期 時期 時期 時期 時期 時期 時期 時期 |
| | | | 4 | | | 地務託物書免務請畫諮項推不領界代土測基費鑑化MSN務服休及2年法複量號查裝附N務務服休及2配院丈申門詢丈件視等;諮預項服囑建請牌服申計訊6亦詢約延服屬建請牌服申計訊6亦詢約延 |
| | | | (3)服務方法創新 | 101年12月 | 各課 | 長服務。 (3)由各課訂定 1創新、2流程 簡化計畫,依該 計畫推動執行。 |
| | | | (4)服務評價回饋 | 101年12月 | 各課、研考 | (4)民情析增處路區半見計於眾意與理形此民滿意 與大學 與大學 與 是 是 是 是 是 是 是 是 是 為 是 為 是 是 為 是 為 是 為 |
| | | | 2.服務措施延續性及標竿學習效益 | 101年12月 | 各課、研考 | 2. 每季統計 票本 在 |

| | | | | 計畫,以提升學 |
|------|--|------------|------------|---------------|
| | | | | 習成效。 |
| | 3. 服務措施執 | 101年12月 | 各課、研考 | 3.每季、每半年 |
| | 行方法效能性 | | | 定期彙整執行 |
| | ,, | | | 績效,進行檢視 |
| | | | | 及檢討執行效 |
| | | | | 能。 |
| | 1 4 4 4 4 4 61 | 101 5 10 1 | 2 1 1 TT 1 | 4. 訂定研究發 |
| | 4.組織內部創 | 101年12月 | 各課、研考 | 展評審獎勵要 |
| | 新機制 | | | 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 | 1.整合性:跨單 | 101年12月 | 各課 | 1.提供民眾跨 |
| 新策略績 | 位/機關整合 | | | 所/跨縣市核發 |
| 效 | 以解決服務 | | | 地籍謄本。 |
| | 問題 | | | 2. |
| | 2.資訊通信科技 | | | (1)建置整合性 |
| | (ICT) 服 務 導 | | | 謄本核發系 |
| | 入 | | | 統、登記規費核 |
| | (1)運用辦公 | 101年12月 | 各課 | 計系統,並將收 |
| | 室自動化 | | | 據改採用電腦 |
| | 系統 | | | 列印;建置地價 |
| | | | | 區段劃分系 |
| | | | | 統,提升作業效 率。 |
| | (2)提供主動 | 101年12月 | 各課 | (2)建置本所有 |
| | 服務 | 101- 12/1 | -U- W | 線/無線上網服 |
| | /4K=/1/1 | | | 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。