

基隆市安樂地政事務所 104 年度提升服務品質實施計畫

壹、計畫依據

- 一、行政院 96 年 7 月 23 日會研字第 09600152471 號函頒之「政府服務發展創新精進方案」。
- 二、基隆市政府 104 年 1 月 21 日基府研管貳字第 1040202267 號函。

貳、組織願景

合縱連橫，e 路服務。

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 104 年 2 月 6 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「104 年度提升政府服務品質實施計畫」，於每季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，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：

一、優質便民服務—服務流程

(一)服務流程便捷性

實施要項	推動作法	完成期限	承辦機關 (單位)	預期效益
單一窗口 全功能	1. 設置謄本單一窗口，綜合受理各項謄本申請業務。 2. 設置簡易案件單一窗口，辦理簡易登記案件收件、審查及實價登錄申報。 3. 設置全功能櫃台，辦理登記及測量案件收件、收費。	經常辦理 經常辦理 經常辦理	登記課 登記課 登記課	提高櫃台工作效率，避免民眾於各樓層、各櫃台間奔波往返。
申辦案件 流程簡化	1. 簡化作業流程：遠途申請登記案件先審服務、悠遊卡繳費、謄本櫃台雙向螢幕、地價改算通知書隨案領回、基地號門牌號免費查詢及第一次登記先期登錄服務。 2. 縮短案件處理時間： (1) 使用電子抽號機設施，縮短民眾現場辦理等候時間。 (2) 實施「簡化地政機關服務項目流程」便民服務，有效縮短人民申請案件之處理期限。 3. 免出門服務：簡易登記案件通信申請、登記案件證件郵寄、到府服務、界標宅配及電話代查公告土地現值服務。 4. 跨機關整合服務：跨縣市代收登記測量案件、登記案件跨所服務、實價登錄申報跨所收件、戶籍資料變更跨機關聯繫、建物滅失主動函請註銷稅籍與門牌及代為查欠、「北北基桃宜，地政一家親」跨縣市連線作業服務。 5. 延時服務：午休諮詢不打烊及預約領件服務。 6. 減少案件核章數：逕為分割通知書及法院囑託未登記建物查封測量成果圖改為二層決行。 7. 減少書表謄本檢附：免填謄本申	經常辦理 經常辦理 經常辦理 經常辦理 經常辦理 經常辦理 經常辦理	登記課 登記課 各課 各課 登記課 登記課、測量課 登記課、測量課	透過各種面向簡化申辦程序，有效縮短處理時間，提升行政效率，以提供民眾更便捷之服務。

	<p>請書、免附登記清冊、免附印鑑證明、免附他項權利人同意書、鑑界複丈免附權利書狀或謄本及代填法院囑託複丈測量申請書。</p> <p>8. 跨機關電子閘門及資訊共享平台：</p> <p>(1) 利用戶役政系統查詢及驗證戶籍資料。</p> <p>(2) 利用住宅及不動產資訊服務網查詢使用分區資料。</p> <p>9. 減少申請人補正次數：</p> <p>(1) 主動傳真或行文戶政機關查驗戶籍或印鑑資料。</p> <p>(2) 代向建管單位洽詢建築基地情形。</p>	<p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p>	<p>登記課</p> <p>登記課、測量課</p> <p>登記課</p> <p>登記課、測量課</p>	
--	---	---	---	--

(二)服務流程透明度

實施要項	推動作法	完成期限	承辦機關(單位)	預期效益
案件處理 流程查詢 公開	<p>1. 運用電話語音、手機簡訊、觸控式螢幕、即時案件進度顯示螢幕、網路案件辦理情形查詢及QR Code 行動條碼等管道，提供民眾立即查詢服務。</p> <p>2. 各課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>3. 定期檢討更新各類作業流程，並同時公佈於本所網站、公佈欄或由專人主動告知民眾處理流程。</p>	<p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p>	<p>登記課</p> <p>各課</p> <p>各課</p>	透過多元查詢管道，提供民眾完整訊息。
案件處理 流程主動 回應	<p>1. 案件確認訊息：</p> <p>(1) 收件後開立人民申請案件收據。</p> <p>(2) 複丈案件移送登記時，以簡訊通知。</p> <p>(3) 申辦書狀補給時，主動以雙掛號信函通知所有權人，確認其真意。</p> <p>(4) 人民申請案件結案時以簡訊、專人電話通知。</p> <p>2. 逾期處理告知：</p>	<p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p>	<p>登記課、測量課</p> <p>登記課</p> <p>登記課</p> <p>登記課、測量課</p>	減少民眾須親自查詢之不便，提升便民服務效率。

	(1) 補正、駁回以書面、傳真及電話通知。	經常辦理	登記課、測量課	
	(2) 即將逾期案件主動電話通知申請人，告知預計辦竣時間。	經常辦理	登記課	
	(3) 清查以前年度未領案件，持續主動通知。	經常辦理	登記課	
	(4) 實價申報登錄分階段主動提醒。	經常辦理	登記課、地價課	
	3. 主動通知措施：			
	(1) 退費案件由承辦人員主動電話通知。	經常辦理	各課	
	(2) 辦理逕為更正後，主動發文通知登記名義人更正事項。	經常辦理	登記課	
	(3) 辦理逕為分割後，主動發文通知土地所有權人換狀。	經常辦理	登記課	
	(4) 每年清查逾繼承原因發生一年之未辦繼承登記不動產歸戶資料，主動通知繼承人申辦繼承登記。	經常辦理	登記課	
	(5) 清查除戶資料，主動通知屬本所轄區不動產之繼承人申辦繼承登記。	每月	登記課	
	(6) 辦竣建物滅失案後，主動行文通知稅捐機關及戶政機關註銷稅籍與門牌。	經常辦理	登記課	
	(7) 清查統一編號為流水號者，主動通知登記名義人辦理統一編號更正登記。	經常辦理	登記課	

二、優質便民服務-機關形象及顧客關係

(一)機關形象

實施要項	推動作法	完成期限	承辦機關 (單位)	預期效益
提供合宜服務設施	1. 提供哺乳室、申辦書表、無障礙設施(愛心鈴、身障專用盥洗室等)等核心設施及老花眼鏡、血壓計、書櫃、無線上網設備等一般設施及買賣、贈與、繼承地政便利包之替代性設施。	經常辦理	各課	提供民眾舒適、便利、整潔的辦公場所，建立親切友善的機關形象。
	2. 適時配合年節慶典，辦理環境佈置。	經常辦理	各課	
	3. 每月最後一週星期五為本所環	每月	各課	

	境清潔整頓日，成立檢查小組推動辦公廳舍環境清潔工作。 4. 持續與廠商建立定期維護與檢測契約，使各項設備能確實運作。	經常辦理	各課	
提供友善且專業服務	1. 鼓勵全所同仁線上學習服務禮儀數位課程、積極參與服務禮儀實體課程、聘請講師講授課程。 2. 每半年辦理櫃台優秀服務人員及各課績優服務人員票選活動，藉以提升同仁服務禮儀。 3. 成立本所志工團隊，協助推動地政業務及為民服務工作。 4. 推動主動關心詢問服務，由各課同仁主動引導民眾之正確櫃台洽公。 5. 每月定期辦理內部電話禮貌測試，並與基隆市稅務局辦每季交互測試。 6. 各課定期辦理教育訓練，提升同仁專業素質。 7. 定期召開所務會議，辦理公文處理、資訊安全等教育訓練。	經常辦理 104 年 6 月、12 月 經常辦理 經常辦理 每月、每季 經常辦理 104 年 12 月	各課 研考 登記課 各課 各課 各課	1. 藉由定期電話禮貌測試及服務人員票選活動，提升同仁服務禮儀。 2. 透過教育訓練提升同仁專業知識及對於處理流程與要件之熟悉程度。
有效服務行銷	1. 運用本所網站、宣導品、電子看板、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. 運用基隆市刊、里民大會及志工、地政士座談會等管道宣導本所施政理念、創新服務與措施。	經常辦理 經常辦理	各課 各課	透過服務行銷，加強民眾對機關施政及服務的瞭解。

(二)顧客滿意情形

實施要項	推動作法	完成期限	承辦機關 (單位)	預期效益
辦理機關服務滿意度調查	1. 每年辦理 1 次滿意度問卷調查。並依調查結果分析報告，提出改善方案，且確實追蹤列管各項改善方案。 2. 每年辦理 1 次內部員工滿意度問卷調查，依據調查結果，檢討改進服務理念與工作方法。	104 年 10 月 104 年 11 月	研考 研考	藉由調查結果瞭解民眾及內部同仁對機關及各項服務的看法，並將調查結果回饋於業務推動中，持續精進服務作為。

	3. 謄本櫃台及時滿意度調查。	經常辦理	登記課	
民眾意見 主動回應 並檢討改 改善	1. 依本所性騷擾防制及申訴處理要點、民眾陳情案件處理要點落實辦理。 2. 除現場陳情外，另設置投書申訴、首長信箱、政風信箱、性騷擾投訴信箱、意見信箱、電子信箱、1999 市民熱線等 7 項非現場陳情管道。 3. 每半年依各陳情案件處理情形進行分析檢討。另於網站增設民眾意見處理滿意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。	經常辦理 經常辦理 104 年 12 月	各課 各課 研考	針對民眾意見及抱怨妥善處理回應，並針對相關意見進行分析評估，進而產生出新的服務措施。

三、資訊網路服務-資訊提供及檢索服務

(一)資訊公開適切性與內容有效性

實施要項	推動作法	完成期限	承辦機關 (單位)	預期效益
資訊主動 公開並定 期檢核	1. 網站設置「政府資訊公開專區」及時更新本所為民服務措施、政策、業務統計等資訊。 2. 本所網站公開服務措施、常見問答集、機關活動及其他重要資訊共計 15 個主題項目，並透過最新消息公告新推動之便民服務、活動。 3. 主動公開相關出版品、文宣品，提供施政計畫、為民服務白皮書及提升政府服務品質實施計畫。 4. 設置各項業務及服務專區，方便民眾查詢相關資訊。 5. 依本所全球資訊網站網頁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。 6. 研考每月定期進行 1 次檢核外，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。 7. 由資訊人員每年辦理更新認證無障礙網頁檢測。	經常辦理 經常辦理 經常辦理 經常辦理 每月 104 年 12 月	各課 各課 各課 各課 各課、研考 登記課	1. 主動公開機關法令、組織職責等。 2. 透過網站公開相關服務措施、常見問題集、活動訊息等，提升民眾參與性。 3. 即時更新網站資訊，並定期檢核，避免有錯誤及過期資訊。

(二)資訊檢索完整性與便捷性

實施要項	推動作法	完成期限	承辦機關 (單位)	預期效益
資訊檢索服務便利且友善	提供關鍵字、全文、交叉及分類(其分為主題、施政、服務)等4項檢索方式，另提供網頁詳盡功能說明。	經常辦理	登記課	提升檢索服務友善程度，便利民眾查詢使用。

四、資訊網路服務-線上服務及電子參與

(一)線上服務量能擴展性

實施要項	推動作法	完成期限	承辦機關 (單位)	預期效益
提供便捷的線上服務	1. 透過網路系統，提供跨所及跨縣市核發地籍謄本作業、線上申辦簡易案件、檔案閱覽抄錄、歷屆公告及公告現值線申請作業、網路 ATM 繳納規費、預約申請英文不動產權利證明書。	經常辦理	各課	善用資訊科技，開發網路服務項目，以降低民眾須出門的不便及成本。
	2. 利用網站、電子看板、各項文宣品自行宣導，並發函其他機關代為宣導。	經常辦理	各課	
	3. 電子表單簡化			
	(1) 將各項申請書表集中放置於下載專區，並分為登記、測量、地價、謄本、資訊及其他等5類，以方便民眾尋找及使用。	經常辦理	各課	
	(2) 不定期配合內政部地政司表單修訂，即時進行電子表單管理。	經常辦理	各課	

(二)電子參與多樣性

實施要項	推動作法	完成期限	承辦機關 (單位)	預期效益
建立多元電子參與管道	於網站提供地政答客問、首長信箱及便民服務投票專區等多元電子參與管道。	經常辦理	各課	運用網路提高民眾參與度，並加強與民眾的互動及回應。

五、創新加值服務

實施要項	推動作法	完成期限	承辦機關 (單位)	預期效益
提供有價值的創新服務	1. 利用為民服務工作小組會議積極研提各項便民服務措施。	經常辦理	各課	積極創新各項服務，以達下列成效： 1. 不出門能辦大小事。
	2. 鼓勵同仁對於業務、行政措施、	經常辦理	各課	

	管理或組織等提出具體改進方案。			2. 臨櫃服務一次OK。 3. 主動關心服務到家。 4. 專人全程服務。 5. 公私協力或異業結盟。 6. 跨機關電子查驗。
創新服務 標竿學習	1. 利用為民服務工作小組會議積極研提各項便民服務措施。 2. 每年各課定期舉辦1至2次實地觀摩參訪計畫，以提升學習成效。	經常辦理 104年12月	各課 各課	研提具標竿學習效益之創新服務，提供其他機關學習觀摩，並參訪標竿機關。
建立組織 內部創新 機制	1. 訂定提升政府服務品質執行計畫據以執行。 2. 鼓勵同仁對於業務、行政措施、管理或組織等提出具體改進方案。 3. 每季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。	經常辦理 經常辦理 每季	各課 各課 各課	透過創新機制之常態性運作，產生源源不絕的創新服務。

捌、計畫期程及施行日期

本執行計畫期程為 104 年 1 月 1 日至 104 年 12 月 31 日，經主管會議通過後實施，修正時亦同。