

基隆市安樂地政事務所 107年度提升為民服務品質實施計畫

壹、計畫依據

- 一、行政院 106 年 1 月 9 日院授發社字第 1061300008 號函頒之「政府服務躍升方案」。
- 二、國家發展委員會 107 年 1 月 15 日發社字第 1071300028 號函頒訂之「第 2 屆『政府服務獎』評獎實施計畫」。
- 三、基隆市政府 107 年 1 月 25 日基府研管貳字第 1070204193 號函。

貳、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。

參、實施對象

本所各課室。

肆、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。

伍、管制考核

- 一、完成當年度執行計畫審定後將計畫主動公開，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「107 年度加強推動提昇為民服務品質績效實施計畫」，於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「政府服務獎」評獎辦理時程，向市府提送政府服務獎參獎申請書，參加市府辦理之推薦參獎評核作業。

陸、具體執行計畫暨內容：

一、基礎服務

(一)服務一致及正確

實施要項	推動作法	完成期限	承辦機關 (單位)	預期效益
建立業務標準作業流程	訂定各項申辦業務標準作業流程並不定期檢討。	經常辦理	各課	有效掌握整體工作流程，並使各項作業更為嚴謹且維持其一致性。
服務及時性	1. 抽查案件辦理情形，並定期檢視處理時效。 2. 透過公文電子交換暨線上簽核統計表、一般公文統計表掌握公文處理時效。	經常辦理	各課	主動掌握案件處理時效，避免承辦人辦理案件逾期。
提供專業服務	1. 派員參加其他單位辦理之教育課程並定期辦理法令研討及專業知能教育訓練。 2. 辦理各課績優服務人員票選活動，表揚績優同仁。	經常辦理	各課 研考	增進同仁專業知能，主動並準確回答民眾問題，提供更優質服務。

(二)服務友善

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. 設置完整之服務設施，以提供舒適、便利、整潔的辦公場所。 2. 定期進行環境清潔維護，維持辦公環境整齊清潔。 3. 定期進行電腦軟硬體保養維護，並辦理資訊安全管理稽核。 4. 電腦機房及檔案庫房建立門禁管理，定期檢修消防安全設備，確保資料安全。 5. 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	提供民眾舒適、便利、整潔的辦公場所，建立親切友善的機關形象。
設置便利使用網站	1. 建立「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. 公開服務措施、常見問答集、機關活動及其他重要資訊並透	經常辦理	各課 研考	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

	<p>過最新消息公告新推動之便民服務、活動。</p> <p>3. 設置各項業務及服務專區，方便民眾查詢相關資訊。</p> <p>4. 依本所全球資訊網站網頁資訊更新作業要點辦理更新，並符合無障礙規範。</p> <p>5. 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。</p> <p>6. 每月與地政處、信義地政事務所辦理跨處所網頁資訊交叉檢核。</p>			<p>等，提升民眾參與性。</p> <p>3. 即時更新網站資訊，並定期檢核，以維持正確性及時效性。</p>
提升服務禮儀	<p>1. 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。</p> <p>2. 成立本所志工團隊，協助推動地政業務及為民服務工作。</p> <p>3. 鼓勵全所同仁線上學習服務禮儀數位課程、積極參與服務禮貌實體課程、聘請講師講授課程。</p> <p>4. 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。</p> <p>5. 每月定期辦理內部電話禮貌測試，並每季辦理跨機關交互測試。</p>	經常辦理	各課研考	<p>1. 主動解決民眾問題，改善服務形象。</p> <p>2. 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。</p>
資訊透明公開	<p>1. 於網站及辦公場所公開業務承辦資訊、案件办理流程、收費標準及處理時限等資訊。</p> <p>2. 製作申請書表填寫範例供民眾參考，並不定期檢視以維護其正確性。</p> <p>3. 網站「政府資訊公開專區」提供各項業務統計資料，並定期更新。</p> <p>4. 提供現場、電話、網路、QR Code 行動條碼及 APP 查詢等，讓民眾隨時隨地透過多元管道查詢案件處理情形。</p>	經常辦理	各課	<p>1. 主動提供相關服務資訊，並透過多元便利的管道供民眾查詢。</p> <p>2. 建立各項主動確認與通知機制，以提升服務流程透明度。</p>

	5. 主動以書面、電話、傳真、簡訊通知申請人案件處理情形。			
--	-------------------------------	--	--	--

二、服務遞送

(一)服務便捷

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。	經常辦理	登記課	提高櫃台工作效率，避免民眾於各櫃台間奔波往返。
減少書表 謄本檢附	1. 利用戶役政系統、住宅及不動產資訊服務網審核案件，減少申請人附案資料。 2. 持續推動各項免書證、免謄本措施。	經常辦理	各課	簡化申請書表及證件，縮短處理時限，提升行政效率。
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 繳費、線上預約、地政便利包等各項線上服務。 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。 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。 (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	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。

(二)服務可近性

實施要項	推動作法	完成期限	承辦機關 (單位)	預期效益
客製化服務	1. 延時領件服務。 2. 界標宅配服務 3. 高齡友善服務。	經常辦理	各課	因應轄區特性，提供各項便民服務措施。

專人全程服務	1. 多功能服務台。 2. 實價登錄專區。 3. 檔案應用服務專區。	經常辦理	各課	主題式服務，避免民眾四處奔波。
主動服務	1. 到府服務。 2. 設攤宣導活動。 3. 政令宣導會。(地籍圖重測、公告現值)	經常辦理	各課	照顧弱民眾，並主動接近民眾達到宣導政令之目的。

(三)服務成長及優化

實施要項	推動作法	完成期限	承辦機關 (單位)	預期效益
克服劣勢 突破成長	1. 突破空間地域限制，提供本市跨所申辦登記案件服務，並與全國各地所辦理登記、測量及實價登錄等案件跨縣市代收服務。 2. 突破機關本位領域，與稅務、戶政單位跨機關合作。	經常辦理	各課	達到行政一體之目標。
提供優質服務	1. 多元化繳費機制。 (1)網路 ATM。 (2)線上金融卡及信用卡。 (3)匯款。 (4)悠遊卡。 (5)信用卡。 2. 登記案件遠途先審服務。 3. 地政便利包。 4. 線上預約服務。	經常辦理	各課	提供民眾更為便利之加值服務。

三、服務量能

實施要項	推動作法	完成期限	承辦機關 (單位)	預期效益
內部作業 簡化	1. 登記收件電腦化。 2. 審查人員申請謄本免填書表。 3. 地籍異動通知書磁性檔移送。 4. 落實分層負責，簡化行政作業。 5. 公文線上簽核。	經常辦理	各課	減少不必要的審核及行政程序，提升行政效率。
服務精進 機制	1. 訂定當年度提升政府服務執行計畫。 2. 召開各項會議，進行業務報告及檢討、意見交流： (1) 主管會議。	經常辦理	各課 研考	透過創新機制之常態性運作，產生源源不絕的創新服務。

	(2) 所務會議。 (3) 為民服務工作小組會議。 3. 訂定創新獎勵機制，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。 4. 利用為民服務工作小組會議檢討現有為民服務措施，並針對民眾需求，規劃有創意之加值服務。 5. 每年各課定期舉辦 1 至 2 次實地觀摩參訪，以提升學習成效。			
--	--	--	--	--

四、服務評價

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。 3. 各項業務及便民服務滿意度調查。	經常辦理	研考各課	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。
民眾意見主動回應並檢討改善	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. 定期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	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。

柒、本執行計畫經主管會議通過後實施，修正時亦同。