

# 基隆市安樂地政事務所 99 年度提升政府服務品質執行計畫

## 壹、計畫依據

- 一、行政院研考會 98 年 9 月 16 日函修正「政府服務品質獎評獎實施計畫」。
- 二、基隆市政府 99 年 1 月 21 日基府研管壹字第 0990138078 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 99 年度為民服務工作小組，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 99 年 2 月 5 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「99 年度提升政府服務品質執行計畫」，於每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 100 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、優質便民服務	一、服務流程	(一) 服務流程便捷性	1. 單一窗口服務全功能程度	經常性辦理	各課	1. 貫徹落實登記暨測量案收件、計費、發狀之全功能櫃台。
			2. 申辦案件流程簡化程度 (1) 現場辦理等候時間縮短	99 年 12 月	各課	2. (1) 運用電子抽號機，利用電子設施縮短民眾等候時程。
			(2) 案件處理時間縮短	99 年 12 月	各課	(2) 推動協助填寫謄本服務措施，減少民眾摸索及詢問時間。
			3. 申辦案件書表減量程度 (1) 申辦人檢附之各類紙本書表、證件、謄本減少數量	99 年 12 月	各課	3. (1) 運用戶役政系統漸次減少民眾檢附紙本數量；持續推動鑑界複丈案免附權利書狀或謄本。
			(2) 使用跨機關電子開門認證辦理案件數成長率	99 年 12 月	各課	(2) 宣導電子謄本申領服務，以減少民眾請領紙本數量。
			4. 各項申辦案件依規定開立一次補正單	經常性辦理		4. 補正單需經課長、複審或檢查員核定後始予開立，並以全年 0 次二度補正為目標。

		(二)服務 流程透明 度	<p>1. 制訂各項申辦案件標準化作業流程及相關書表範例</p> <p>(1) 訂定各單位各項申辦案件標準化作業流程及相關書表範例</p> <p>(2) 按時更新及簡化各項申辦案件標準化作業流程及書表範例並公布於本府網站上</p> <p>2. 案件處理流程查詢公開及回應程度</p> <p>(1) 提供案件承辦人員、承辦進度、辦理程序等訊息</p> <p>(2) 提供案件處理查詢管道(含電話、網路、現場查詢)</p> <p>3. 提供案件主動通知及確認功能</p>	<p>99年12月</p> <p>99年12月</p> <p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p>	<p>各課、研考</p> <p>各課、研考</p> <p>各課</p> <p>各課</p> <p>各課</p>	<p>1. (1) 各課應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>(2) 定期檢討更新各類作業流程，並應公佈於本所網站及公佈欄。</p> <p>2. 運用電話語音、手機簡訊及觸控式螢幕、案件進度顯示螢幕等措施，提供民眾立即查詢服務。</p> <p>3. 運用手機簡訊及電話語音系統，於案件辦理完竣同時通知申辦人。</p>
二、機關 形象		(一)服務 場所便利 性	<p>1. 推動辦公室之整理、整頓、清掃及清潔</p>	經常性辦理	各課室	<p>1. 每月最後一日上班日訂為本所環境清潔整頓</p>

			2. 本所內外環境規劃具特色並符合民眾需求	99 年 12 月	各課室、研考	日，推行本所辦公環境清潔工作。 2.有系統利用牆柱面，設置壓克力看板及公佈欄，除達美化效果並張貼最新訊息讓民眾知悉。	
			3. 服務標示及方向引導(含雙語標示)清楚及正確	99 年 12 月	各課室、研考	3.檢討本所各項服務標示，同仁名牌立牌之清楚及正確性。	
			4. 提供民眾申請書表(含範例、宣導資料、文具)並符合需求	99 年 12 月	各課、研考	4.提供民眾現場/網路下載申請書表範例、老花眼鏡、文具等便民措施。	
	(二)服務行為友善性與專業性	1. 推動服務禮貌運動	經常性辦理	各課室、研考	各課室、研考	1.辦理年度教育訓練，以增加本所同仁專業公務禮儀。	
2. 服務親和程度與可勝任程度		經常性辦理	各課、研考			2.	
(1) 電話禮貌測試						各課	(1)修訂本所電話禮貌測試要點，落實電話禮貌測試(每月一次)
(2) 臨櫃服務禮儀							(2)每半年依本所櫃台優秀服務人員評選要點辦理票選活動，藉以提升臨櫃服務禮儀。
(3) 現場主動協助引導							經常性辦理
		(4) 服務人員回應品質	經常性辦理	各課	各課	(4)各課每月應執行專業	

			(含法規及業務)			法規及業務考核訓練。
		(三)服務行銷有效性	透過施政宣導提高民眾瞭解本所服務內容績效	經常性辦理	各課、研考	運用本所網站、宣導品、基隆市刊、里民大會等管道宣導本所施政理念、創新服務與措施。
三、顧客關係	(一)民眾滿意度	1.服務滿意度趨勢分析及檢討	99年12月	各課、研考	1. (1)定期辦理本所服務滿意度(年)、午休諮詢不打烊(季)及界標宅配服務措施(季)問卷調查。 (2)依問卷調查結果辦理分析報告，並提出改善方案。	
		2.服務滿意度成長率	99年12月	各課、研考	2.由為民服務小組每月召開會議檢討，確實追蹤列管各項改善方案，以提升服務滿意度。	
	(二)民眾意見處理有效性	1.設有民眾意見及抱怨的處理機制(如意見箱、首長信箱、電話陳情管道及MSN視訊服務等)	99年12月	各課、研考	1.本所訂有基隆市安樂地政事務所人民陳情案件管制作業要點，持續依該要點落實辦理。	
2.民眾意見及抱怨處理滿意度提升		99年12月	各課、研考	2.依各陳情案件予以分析檢討，以降低民眾抱怨並提升滿意度。		

貳、資訊流通服務	一、資訊提供及檢索服務	(一) 資訊公開適切性	1. 依據政府資訊公開法第7條主動公開相關資訊於網站之比例  2. 服務措施及出版品資訊周知度 (1) 透過網路提供本所最新消息、各類活動及常見問答集(FAQ) (2) 編印本所為民服務白皮書	經常性辦理  經常性辦理  99年12月	各課  各課、研考  各課、研考	1. 依據政府資訊公開法第7條規定，不定期將本所為民服務措施、政策、業務統計等資訊運用各類管道予以公告民眾周知。 2. (1) 隨時更新本所網站最新消息，活動及常見問答集(FAQ)。  (2) 每年定期檢討、擬定為民服務白皮書，並公開於本所網站及公告欄。
		(二) 資訊內容有效性	1. 落實本所資訊內容正確性	經常性辦理	各課室	每週由各課為民服務小組提供各類更新訊息，並每月定期檢核本所網站連結之正確性。
			2. 本所資訊內容與連結正確	經常性辦理	各課室	
			3. 本所資訊及網站資訊定期更新	經常性辦理	各課室	
			4. 本所雙語網站資訊內容與連結正確且定時更新	經常性辦理	各課室	
		(三) 資訊檢索完整性與便捷性	1. 資訊標示配合提供電子化政府入口網提供主題、施政及服務檢索比例	99年12月	各課	區分本所網站使用者，提升網站檢索之完整性與便利性，以確實符合政府為民服務品質評獎實施計畫之規範。
			2. 檢索服務便捷度	99年12月	各課	

	二、網路申辦及電子參與	(一) 線上服務量能擴展性	1. 線上服務項目成長率及推廣績效 (1) 本所提供網路申辦項目數及成長率 (2) 本所提供網路申辦項目數占本所業務項目比例及成長率 (3) 本所自訂網路申辦目標值及執行績效 2. 網路申辦案件品質及電子表單化績效 (1) 透過本所提供民眾線上申辦業務及電子表單下載 (2) 提供電子表單下載正確性及完整性 (3) 申辦網站連結正確性並即時更新 3. 提供案件主動通知及確認功能(如：以電話語音、簡訊或電子郵件等方式通知)	99年12月  99年12月  99年12月  99年12月  99年12月  隨時辦理  隨時辦理	各課、研考  各課、研考  各課、研考  各課  各課  各課	1. 透過網路系統，提供跨所及跨縣市核發地籍謄本作業及受理簡易登記案件線上申請作業。      2. 於本所網站提供各項業務申辦說明、填寫範例及申請書表下載服務。      3. 定期維護各類通知系統，以確保民眾權益。
		(二) 電子參與多樣性	1. 電子參與程度與因應機制 (1) 提供民眾	經常性辦理	第一課	1. 利用網站辦理滿意度問卷調查。

			<p>意見反應區(或留言板)</p> <p>(2) 提供民眾討論區(或專業論壇)</p> <p>(3) 提供網路投票及民意調查</p> <p>2. 配合業務推動辦理入口網行銷網頁製作及更新</p> <p>3. 網頁維護管理: 網頁審查結果執行情形追蹤及網站營運績效成果</p>	<p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p>	<p>第一課</p> <p>各課</p> <p>各課</p> <p>第一課</p>	<p>2. 配合業務推動辦理網站更新。</p> <p>3. 各課辦理網頁資訊張貼依行政程序簽辦。</p>
參、創新 加 值 服 務	一、創新 服務績效	(一) 有 價值的創 意服務	<p>1. 服務措施創意程度</p> <p>2. 服務措施延續性及標竿學習效益</p> <p>3. 服務措施執</p>	<p>99 年 12 月</p> <p>99 年 12 月</p> <p>99 年 12 月</p>	<p>各課</p> <p>各課</p> <p>各課</p>	<p>1. 持續推動各式創新業務(界標宅配服務、午休諮詢不打烊、網路服務多元化、MSN 視訊諮詢、殘障人士專案計畫、空中花園界樁造景、網路 ATM 繳納地政規費、協助填寫謄本服務、登記案件到府服務及預約領件等)，以達擴大為民服務效能。</p> <p>2. 每季統計措施執行成果與績效，並配合市府地政處辦理年度業務檢討。</p> <p>3. 每月召開為</p>



			行方法效能 性			民服務工作 小組會議，檢 討各項措施 之執行效能。
		(二) 創 新策略績 效	1.整合性：跨單 位/機關整合 以解決服務 問題 2.資訊通信科技 (ICT) 服務 導 入 (1)運用辦公 室自動化 系統 (2)提供主動 服務	99 年 12 月  99 年 12 月  99 年 12 月	各課  各課  各課	1.提供民眾跨 所/跨縣市核 發地籍謄本。  2. (1)建置整合 性謄本核發 系統、登記規 費核計系 統，並將收據 改採用電腦 列印；建置地 價區段劃分 系統，提升作 業效率。 (2)建置本所 有線/無線上 網服務。

#### 捌、計畫期程及施行日期

本執行計畫期程為 99 年 1 月 1 日至 99 年 12 月 31 日，經主管會議通  
過後實施，修正時亦同。