基隆市安樂地政事務所 98 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96年12月27日函頒「政府服務品質獎評獎實施計畫」。
- 二、基隆市政府 98 年 2 月 20 日基府研管壹字第 0980131020 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 98 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98年3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「98 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 98年10月底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	檢核項目	完成期限	執行單位	具體作法
壹、便民	一、機關	(一)服	1.推動辦公室	經常性辦理	各課室	1.每月最後一
標準服務	形象	務場所便	之整理、整			日上班日訂
		利性	頓、清掃及清			為本所環境
			潔			清潔整頓
						日,推行本所
						辨公環境清
						潔工作。
			2.本所內外環	98年12月	各課室、研考	2.有系統利用
			境規劃具特			牆柱面,設置
			色並符合民			壓克力看板
			眾需求			及公佈欄,除
						達美化效果
						並張貼最新
						訊息讓民眾
			3.服務標示及	08年17日	各課室、研考	知悉。 3.檢討本所各
			方向引導(含	76 平 12 万	谷硃至 3 7 7	耳服務標
			雙語標示)清			示,同仁名牌
			楚及正確			立牌之清楚
			人人工			及正確性。
			4.提供民眾申	98年12月	各課、研考	4.提供民眾現
			請書表(含範	, ,,		場/網路下載
			例、宣導資			申請書表範
			料、文具)並			例、老花眼
			符合需求			鏡、文具等便
						民措施。
		(二)服	1.推動服務禮	經常性辦理	各課室、研考	1.辦理年度教
		務行為友	貌運動			育訓練,以增
		善性與專				加本所同仁
		業性				專業公務禮
						儀。
			2.服務親和程			2.
			度與可勝任			(1)修訂本所
			程度	在些山地	2 H TT +	電話禮貌測
			(1)電話禮貌	經常性辦理	各課、研考	試要點,落實
			測試			電話禮貌測
			(2) 臨櫃服務	經常性辦理	各課	試(每月一次) (2)每半年依
			世儀		分 外	本所櫃台優秀
			1豆 代			服務人員評選
						要點辦理票選
						活動,藉以提
						升臨櫃服務禮
						儀。

	1	1			1	T
			(3) 現場主動	經常性辦理	各課	(3)由本所主
			協助引導			管及複審、檢
						查員輪值走
						動式服務。
			(4)服務人員	經常性辨理	各課	(4)各課每月
			回應品質			應執行專業
			(含法規			法規及業務
			及業務)			考核訓練。
		(三)服	透過施政宣導	經常性辦理	各課、研考	運用本所網
		務行銷有	提高民眾瞭解			站、宣導品、
		效性	本所服務內容			市府基隆市
			績效			刊、里民大會
						等管道宣導
						本所施政理
						念、創新服務
						與措施。
	二、服務		1.推動單一窗	98年12月	各課	1.推動登記暨
	流程	務流程便	口申辨服務			測量案收
		利性				件、計費、發
						件之全功能
						櫃台。
			2.申辦等候時			2.
			間縮短情形	00 5 10 7	4 ym	(1)運用電子
				98年12月	各課	抽號機,利用
			等候時間			電子設施縮
			縮短			短民眾等候
			(2) 农业专用	00 5 10 1	<i>h</i> 100	時程。
			(2) 案件處理	98 年 12 月	各課	(2)推動協助
			時間縮短			填寫謄本服
						務措施,減少
						民眾摸索及
			3. 申辦案件檢			詢問時間。 3.
			3. 甲辦系什檢 附書證謄本			3. (1)由各課召
			附青證曆本 減量情形			集承辨人
			<u> </u>	98年12月	各課	景、承、州、八、三景、檢討相關
				70 十 12 万	台外	貝,做的相關 申辦規定,並
			纸本書			運用戶役政
			表、證			至
			件、謄本			少民眾檢附
			減少數量			紙本數量。
			(2)使用跨機	98年12月	各課	(2)宣導電子謄
			關電子閘	/ / /		本申領服務,
			門認證辨			以減少民眾請
			理案件數			領紙本數量。
			成長率			
<u> </u>		L	,			

	4.各項申辦案	經常性辦理	各課	4.補正單需經
	件依規定開			課長、複審或
	立一次補正			檢查員核定
	單			後始予開
				立,並以全年
				度0次二度補
				正為目標。
(二)服	1.制訂各項申			1.
	辨案件標準			(1)各課應訂
明度	化作業流程			定各項申辦
771/2	及相關書表			案件工作手
	範例	00 左 10 日	6 JH TT 12	册,並製作填
	(1) 訂定各單	98年12月	各課、研考	載範例供民
	位各項申			眾參考。
	辨案件標			
	準化作業			
	流程及相			
	關書表範			
	例			
	(2) 按時更新	98年12月	各課、研考	(2) 定期檢討
	及簡化各			更新各類作
	項申辦案			業流程,並應
	件標準化			公佈於本所
	作業流程			網站及公佈
	及書表範			欄。
	例並公布			
	於本府網			
	站上			
	2. 案件處理流			2.運用電話語
	程查詢公開			音、手機簡訊
	及回應程度			及觸控式螢
	(1)提供案件	經常性辦理	各課	幕、簡易案件
	承辨人	WI 11 11 11 11 11 11 11 11 11 11 11 11 11	D WK	谁度顯示螢
	京 新 八 員、承辨			華 及 納 小 蛍 幕 等 措 施 , 提
	貞、 承辨 進度、辨			新手指施,捉 供民眾立即
	·			
	理程序等			查詢服務。
	訊息	ار علام الما عام الما الما الما الما الما	<i>h</i> 1111	
	(2)提供案件	經常性辨理	各課	
	處理查詢			
	管道(含			
	電話、網			
	路、現場			
	查詢)			
	3.提供案件主	經常性辦理	各課	3.運用手機簡
	動通知及確			訊及電話語
	期通知及唯			机及电码站

						1
						件辦理完竣
						同時通知申
						辦人。
	三、顧客	(一)民	1.服務滿意度	98年12月	各課、研考	1.定期辦理本
	關係	眾滿意度	趨勢分析及	, , ,		所服務滿意
	1981 121	ARTH SIX	後			度(年)、午休
			有效 可			諮詢不打烊
						(季)及界標宅
						配服務措施
						(季)問卷調
						查。
			2.服務滿意度	98年12月	各課、研考	2.依問卷調查
			成長率			结果辨理分
						析報告,並提
						出改善方案。
		(二)民	1.設有民眾意	98年10月	各課、研考	1.本所訂有基
		 眾意見處	見及抱怨的	, , , ,		隆市安樂地
		理的時效	處理機制(如			政事務所人
		性與有效	意見箱、首長			民陳情案件
		性				
		1生	信箱、電話陳			管制作業要
			情管道及			點,持續依該
			MSN 視訊服			要點落實辦
			務等)			理。
			2.民眾意見及	98年12月	各課、研考	2.依各陳情案
			抱怨處理滿			件予以分析
			意度提升			檢討,以降低
						民眾抱怨並
						提升滿意度。
貳、資訊	一、資訊	(一)資	1.依據政府資	經常性辦理	各課	1.不定期將本
流通服務	提供及檢	訊公開適	訊公開法第7			所為民服務
	索服務	切性	條主動公開			之相關資訊
	7,17,410 47,4	,,,=	相關資訊於			運用各類管
			網站之比例			道予以公告
			M420 ~ 10 1/1			民眾周知。
			2.服務措施及			2.
			•			
			出版品資訊			(1) 隨時更新
			周知度	- W 11	, h	本所網站最
			(1)透過網路	經常性辨理	各課、研考	新消息,活動
			提供本所			及常見問答
			最 新 消			集(FAQ)。
			息、各類			
			活動及常			
			見問答集			
			(FAQ)			
			(2) 編印本所	98年12月	各課、研考	(2) 印製各類
			為民服務			宣導資料及
<u> </u>	<u> </u>	<u> </u>	V - 4/41 - 4/4	<u> </u>	<u> </u>	

	Τ		T		
		宣導手冊			用品。
		及為民服			
	(一) 次	務白皮書	公坐日地 四	九四山	左四 1 万 四
	(二)資	1.落實本所資	經常性辦理	各課室	每週由各課
	訊內容有	訊內容正確			為民服務小
	效性	性	加 	夕细户	組提供各類
		2.本所資訊內	經常性辦理	各課室	更新訊息,並
		容與連結正確			定期檢核本
		^唯 3.本所資訊及	經常性辦理	各課室	力 網 站 建 結 之正確性。
		網站資訊定	经市任州垤	分	之 止 准 注
		期更新			
		4.本所雙語網	經常性辦理	各課室	
		站資訊內容		日吹王	
		與連結正確			
		且定時更新			
	(三)資	1.資訊標示配	98年12月	各課	區分本所網
	訊檢索完	合提供電子		,	站使用者,提
	整性與便	化政府入口			升網站檢索
	捷性	網提供主			之完整性與
		題、施政及服			便利性,以確
		務檢索比例			實符合政府
		2. 檢索服務便	98年12月	各課	為民服務品
		捷度			質評獎實施
					計畫之規範。
二、網路		1.線上服務項			1.透過網路系
申辦及電	上服務量	目成長率及			統,提供跨所
子參與	能擴展性	推廣績效	00 5 10 7	, h	及跨縣市核
			98年12月	各課、研考	發地籍謄本
		網路申辦			作業及受理
		項目數及			簡易登記案
		成長率 (2) 本所提供	00年12日	各課、研考	件線上申請 作業。
		網路申辦	98年12月	谷环、听方	TF 未 °
		項目數占			
		本所業務			
		項目比例			
		及成長率			
		(3)本所自訂	98年12月	各課、研考	
		網路申辦	- / -		
		目標值及			
		執行績效			
		2.網路申辦案			2.於本所網站
		件品質及電			提供各項業
		子表單化績			務申辨說
		效			明、填寫範例

	1	1	T	
	(1) 透過本所	98年12月	各課	及申請書表
	提供民眾			下載服務。
	線上申辨			
	業務及電			
	子表單下			
	載			
	(2)提供電子	98年12月	各課	
		76 千 12 万	分 环	
	表單下載			
	正確性及			
	完整性	7 t t	b 100	
	(3)申辦網站	隨時辦理	各課	
	連結正確			
	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
	認功能(如:			統,以確保民
	以電話語			眾權益。
	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
子参與多				理優秀櫃台
	度與因應機			
横性	制	一些山地一	<i>k</i> ጵ አመ	人員選拔活
	(1)提供民眾	經常性辦理	第一課	動。
	意見反			
	應區(或			
	留言板)			
	(2)提供民眾	經常性辦理	第一課	
	討論區			
	(或專			
	業論壇)			
	(3) 提供網路	經常性辦理	各課	
	投票及	, .		
	民意調			
	查			
	2.配合業務推	經常性辦理	各課	2.配合業務推
	動辦理入口	1 1 1 1 1 M Z	1 WF	動辦理網站
	到 新			勤辦 垤 網 跖 更新。
				文型 "
	製作及更新	加出山地和	始 2四	2 夕 和 神 神
	3.網頁維護管	經常性辦理	第一課	3.各課辦理網
	理:網頁審查			頁資訊張貼
	結果執行情			依行政程序
	形追蹤及網			簽辨。
	站營運績效			
	成果			

公 。公立	点立	(·) +	1 即改排状剂	00年12日	夕细	1 技编批制分
參、創新	一、創新	(一)有	1. 服務措施創	98年12月	各課	1.持續推動各
加值服	服務績效	價值的創	意程度			式創新業務
務		意服務				(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
						等),並創新
						推動網路
						ATM 繳納地
						政規費、協助
						填寫謄本服
						務,及部分登
						記案件到府
						服務等措
						施,以達擴大
						為民服務效
			2. 服務措施延	98年12月	各課	能。
			續性			2.每月統計措
			7,1-			施執行成果
						與績效,並配
						合市府地政
						處辨理年度
						業務檢討。
			3. 服務措施執	98 年 12 月	各課	3.每月召開為
			行方法效能			民服務工作
			性			小組會議,檢
						討各項措施
						之執行效能。
		(二)創	1.整合性:跨單	98年12月	各課	1.提供民眾跨
		新策略績	位/機關整合	- - - /4		所/跨縣市核
		效	以解決服務			發地籍謄本。
			問題			,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,
			2.資訊通信科技			2.
			(ICT) 服務導			(1)建置整合
			λ			性謄本核發
			(1)運用辦公	98年12月	各課	系統、登記規
			室自動化			費核計系
			系統			統,並將收據
			(2)提供主動	98年12月	各課	改採用電腦
			服務			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 98 年 1 月 1 日至 98 年 12 月 31 日,經主管會議通 過後實施,修正時亦同。