基隆市安樂地政事務所 100 年度政府服務品質獎實施計畫

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 100 年 1 月 11 日基府研管壹字第 1000140336 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 100 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 100 年 1 月 25 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「100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 101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
		捷性	度			收件、計費、
						發狀之全功
			2. 申辦案件流			能櫃台。
			程簡化程度			2.
			(1)現場辦理等	100年12月	各課	(1)運用電子
			候時間縮短			抽號機,利用
						電子設施縮
						短民眾等候
						時程。
			(2)案件處理時	100年12月	各課	(2)推動協助
			間縮短			填寫謄本服
						務措施,減少
			2 中地皮从来			民眾摸索及
			3.申辨案件書			詢問時間。
			表減量程度	100年12日	夕細	3.
			(1)申辦人檢附	100年12月	各課	(1) 運用戶役
			之各類 紙本 書表、證件、			政系統漸次
			謄本減少數			附紙本數
			に 本			量;持續推動
			里			鑑界複丈案
						免附權利書
						狀或謄本。
			(2)使用跨機關	100年12月	各課	(2)宣導電子
			電子閘門認	, , , ,	_ ,	謄本申領服
			證辦理案件			務,以減少民
			數成長率			眾請領紙本數
						量。
			4.各項申辦案	經常性辦理		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
						0 次二度補正
						為目標。

1	ī	T		T	Τ
	(二)服務	1.制訂各項申			1.
	流程透明	辨案件標準			(1)各課應訂
	度	化作業流程			定各項申辦
		及相關書表			案件工作手
		範例			册,並製作填
		(1) 訂定各單	100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)はサモシ	100 5 10 7	2	(0) 23 45 16 41
		(2)按時更新	100年12月	各課、研考	(2)定期檢討
		及簡化各			更新各類作
		項申辨案			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、案件進度
		承 辨 人	, , , , , ,	_ ,	顯示螢幕等
		員、承辨			措施,提供民
		進度、辨			眾立即查詢
		理程序等			服務。
		訊息			
		_	何些从她 理	カン田	
		(2)提供案件	經常性辦理	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
		動通知及確認			訊及電話語
		功能			音系統,於案
					件辦理完竣
					同時通知申
					辨人。
二、機關	(一)服務	1.推動辦公室	經常性辦理	各課室	1.每月最後一
形象	場所便利	之整理、整			日上班日訂
10 3	性	頓、清掃及清			為本所環境
	工	l			
		潔			清潔整頓

				- 11 1- 1 44
	2. 本所內外環境規劃具特	100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 點
	色並符合民眾需求			壓及達並訊,看,除果新眾
	3.服務標示及 方向引導(含 雙語標示)清 楚及正確	100年12月	各課室、研考	知悉。 3.檢討本所各項服務標 示,同仁名牌 立牌之清楚
	4. 提供民眾申 請書表(含範 例、宣導資 料、文具) 並 符合需求	100年12月	各課、研考	及正確性 界 人 人 人 人 人 人 人 人 人 人 人 人 人 人 人 人 人 人
(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	民措施。 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 (1) 電話禮貌 測試	經常性辦理	各課、研考	2. (1)修訂本所 電話禮貌測 試要點,落實 電話禮貌測
	(2) 臨櫃服務 禮儀	經常性辦理	各課	試(每月一次) (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
	(3) 現場主動 協助引導	經常性辦理	各課	升臨櫃服務禮 儀。 (3)由本所全 體同仁輪值 走動式服務。
	(4)服務人員 回應品質	經常性辦理	各課	(4)各課每月 應執行專業

1	T	1		Т	1
		(含法規 及業務)			法規及業務 考核訓練。
	(三)服務	透過施政宣導	經常性辦理	各課、研考	運用本所網
	行銷有效	提高民眾瞭解			站、宣導品、
	性	本所服務內容			基隆市刊、里
		績效			民大會等管
					道宣導本所
					施政理念、創
					新服務與措
					施。
三、顧客	(一)民	1.服務滿意度	100年12月	各課、研考	1.
關係	眾滿意度	趨勢分析及			(1)定期辦理
		檢討			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
		2 20 26 14 4 4	100 5 10 1	6 VIII 4	案。
		2.服務滿意度	100年12月	各課、研考	2.由為民服務
		成長率			小組每月召
					開會議檢
					討,確實追踪
					列管各項改
					善方案,以提升服務滿意
					フル粉 M 息 度。
	(二)民	1.設有民眾意	100年12月	各課、研考	1.本所訂有基
	て スララス スララス スララス スララス スラス スラス スティス スティス	1. 設有 C. 从 总 見 及 抱 怨 的	100 〒 14 月	一口 一一	隆市安樂地
	理有效性	是理機制(如			政事務所人
	7 MI	意見箱、首長			民陳情案件
		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	100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.依據政府資
流通服務	提供及檢	訊公開適	訊公開法第7			訊公開法第7
	索服務	切性	條主動公開			條規定,不定
	71. 74.6-177	<i>7</i> 12	相關資訊於			期將本所為
			網站之比例			民服務措
						施、政策、業
						務統計等資
						訊運用各類
			2.服務措施及			管道予以公
			• •			'
			出版品資訊			告民眾周知。
			周知度			2.
			(1)透過網路	經常性辦理	各課、研考	(1)隨時更新
			提供本所			本所網站最
			最 新 消			新消息,活動
			息、各類			及常見問答
			活動及常			集(FAQ)。
			見問答集			
			(FAQ)			
			(2) 編印本所	100年12月	各課、研考	(2)每年定期
			為民服務	, , ,		檢討、擬定為
			白皮書			民服務白皮
						書,並公開於
						本所網站及
						公告欄。
		(二)資	1. 落實本所資	經常性辨理	各課室	每週由各課
		訊內容有	訊內容正確	,, ,_ ,	1 1/2	為民服務小
		-				
		效性	性	- W 11 W	h	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			毎月定期檢
			確			核本所網站
			3. 本所資訊及	經常性辦理	各課室	連結之正確
			網站資訊定		- ' -	性。
						1-
			期更新	二业11… 一	h 1111 -	
			4.本所雙語網	經常性辦理	各課室	
			站資訊內容			
			與連結正確			
			且定時更新			
		(三)資	1. 資訊標示配	100年12月	各課	區分本所網
				100 7 12 /]	-0-0/	
		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	100年12月	各課	為民服務品
				100 年 14 月	分 外	
			捷度			質評獎實施
						計畫之規範。

二、網路 (一)線 1線上服務項 中辦股電 上服務資 上服務資 上服務資 上服務資 推廣輸效 (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 日標值及 放底長率 (3)本所自前業務 項目比例 及成長率 (3)本所自前 股份 (4)						
子參與 能擴展性 推廣競效 (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 日間的數方 有質及重 子表單化 致 (1)透過本所 提供民眾 維持發致 (1)透過本所 提供民眾 維持發致 (1)透過本所 提供民眾 維持發致 (1)透過本所 提供民眾 維持與性 子表單化 数 (1)透過本所 提供電子 表單化 数 (2)接揮下载 是中段電 子表單位 及 完整辨明站 (3)申辨明 養婦人電 子表單 一 表單 (2)提供電子 表單性及 完整辨明站 達結正時 子表單性及 完整辨明站 達結所 工 (2)提供電子 表面 性 進中時 更新 (3)申辨明地 達時辨理 各課 (3)申辨維護各 (3)申辨明地 達時辨理 各課 (4) (5) (6) (6) (6) (6) (6) (6) (6) (6) (6) (6	二、網路	(一)線	1.線上服務項			1.透過網路系
(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 古本所提供 網路自動 古本所提供 網路自動 古本所 100年12月 各課、研考 (3) 本所自 100年12月 各課、研考 (4) 公司 100年12月 各課、研考 (4) 公司 (4) 公司 (4) 公司 (5) 公司 (5) 公司 (6)	申辦及電		·			
網路申辦 項目數及 成長率 (2)本所提供 100年12月 各課、研考 作業及受理 簡易登記案件線上申請 項目數占 本所提供 100年12月 各課、研考 目標 (3)本 海自 時	子參與	能擴展性	推廣績效			及跨縣市核
項目數及 成長率 (2)本所提供 網路自數占 本所建 (3)本所提 (4)			(1) 本所提供	100年12月	各課、研考	發地籍謄本
成長率 (2)本所提供 網路申辦			網路申辦			作業及受理
成長率 (2)本所提供 網路申辦			項目數及			簡易登記案
(2) 本所提供 網路申辦 項目數 持項目數 持項目數 持項目此例 及成長 自訂 知路申辦 目標值及 教行餘效 2.網路申辦 目標值及 教行餘效 2.網路申辦案 件品質及 6 課			成長率			
網路申辦項目數占本所無務			·	100年12月	各課、研考	
項目數占本所業務項目比例及成長率 (3)本所與值及 表所自的				, , ,		
本所業務項目比例及成長率 (3)本所自前網絡值及執行績效 2.網路申辦自標值及執行績效 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義單下有數。 (2)提供電子表單下也及完整性性(3)申辦網正確性性工的時更新 3.提供業件主動通和及確認功能(如:與實話語表別的數域。 (3)申辦網上電性工的時更新 3.提供業件主動通和及確認功能(如:以電話話語音、簡訊或電子郵件等方			, , ,			
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 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 線計及 2.於本所網站 提供各項業務 申 辦 說 明、填寫範例 及申請書表下數服務。 (1)透過本所 提供民眾 線計及政策 2. 於本所網站 提供各項業務 申 辦 說 明、填寫範例 及申請書表下數服務。 (2)提供電子表單下載 100年12月 各課 各課 6時辦理 各課 2. 於本所網站 理為 整						
及成長率 (3)本所自訂網路申辨目標值及執行績效 2.網路申辦目標值及執行績效 2.網路申辦電子表單化績 效 (1)透過本所提供民眾線注程與各項業務申辦說明、填寫範例 (1)透過本所提供民數業務及下數人。 (2)提供電子表單下表單下表單下表單下或正確性及完辦網站連結正時更新 3.提供案件主數通知及確性並即時更新 3.提供案件主動通知及確認功能(如:以電話語语、簡訊或電子郵件等方						
(3)本所自訂 100年12月 各課、研考 2.於本所網站 提供 接值及 執行績效 2.納本所 投供 各						
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 直確性及 完整性 (3)申辦網站 連結正即時 更新 3.提供案中 性並即時 更新 3.提供案中 實施知及 管時辦理 6時辦理 6時辦理 6時辦理 6時辦理 6時辦理 6時辦理 6時辦理 6			·	100 左 12 日	夕细 加払	
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 提供民眾辨業務及電子表型下 载線務及電子表型下 载線上申辦業務及電子表型下 (2)提供電子 正確性及 完整性 (3)申辦網站 連結正確性更新 連結正確性更新 更無無性的 更新 3.提供電子 該助絕知及確 認功能(如: 以電話語音音、簡訊或電子郵件等方				100年12月	合碌、研考	
文 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 正確性性 (3)申辦組站 連結並即時 更新 3.提供案件主 動通知及確認功能(如: 以、電話一音、簡訊或電子郵件等方			, ,			
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)提供電子表單下數正確性及完整辨性 (3)申辦網站連生並即時更新 3.提供案件主數通知反確認功能(如:以電話語會、簡訊或電子郵件等方						
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。						
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 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						
数 (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 高訊或電子郵件等方			件品質及電			提供各項業
(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 表單性及 完整性 (3) 申辦組 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 音、簡訊或電 子郵件等方			子表單化績			務申辨說
提供民眾線上申辦業務及電子表單下載 (2)提供電子表單下或正確性及完整性 (3)申辦網站達結正確性並即時更新 3.提供案件主動功能(如:以電話語音、簡訊或電子郵件等方			效			明、填寫範例
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 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			(1) 透過本所	100年12月	各課	及申請書表
業務及電子表單下載 (2)提供電子表單性人類性性人類的 100年12月 各課 (3)申辦網站 達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			提供民眾			下載服務。
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			線上申辨			
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			業務及電			
载 (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: 以電話話音 音、簡訊或電 子郵件等方						
(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: 以電話語音音、簡訊或電 子郵件等方			, ,			
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				100年12月	久 課	
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 隨時辦理 各課 3.定期維護各 類 通 知 系 認功能(如:以電話語音、簡訊或電子郵件等方				100 12 / 1		
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						
(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			, .			
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				成左 n士 社立 1田	カン田	
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				随時辦理	谷誅	
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						
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						
動通知及確認功能(如:以電話語音、簡訊或電子郵件等方						
認功能(如: 以電話語 音、簡訊或電 子郵件等方				隨時辦理	各課	3.定期維護各
以 電 話 語 音、簡訊或電 子郵件等方			動通知及確			類通知系
音、簡訊或電子郵件等方			認功能(如:			統,以確保民
子郵件等方			以電話語			
			音、簡訊或電			
式通知)			子郵件等方			
			式通知)			
(二)電 1.電子參與程 1.利用網站辦		(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						·
						-
(1)提供民眾 經常性辦理 第一課				經常性辦理	第一課	

意見反應區(或留言板) (2)提供民眾討論區(或專業論壇) (3)提供網路投票及民意調查 2.配合業務推動辦理入口網行銷網頁製作及更新 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 参、創新 一、創新 (一)有 1. 服務措施創 意程度 意見反應區(或留言板) 經常性辦理 第一課 2.配合業務推動辦理網站更新。 3.各課辦理網頁資訊張貼依行政程序簽辦。
留言板) (2)提供民眾 經常性辦理 第一課 第一課 第一課 第一課
(2)提供民眾 經常性辦理 第一課 對論 區 (或專業論壇) (3)提供網路 投票 及 民意調查 2.配合業務推動辦理入口 網行銷網頁製作及更新 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 第一、創新 人、創新 服務績效 價值的創 意程度 100年12月 各課 1.持續推動各 式創新業務
計論區 (或專業論壇) (3)提供網路投票及民意調查
計論區 (或專業論壇) (3)提供網路投票及民意調查
(或專業論壇) (3)提供網路投票及民意調查 2.配合業務推動辦理入口網行銷網頁製作及更新 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 (或專業業論壇) (3)提供網路投票及民意調查 (2.配合業務推動辦理網站更新。 3.各課辦理網百資訊張貼依行政程序簽辦。
#論壇) (3)提供網路投票及民意調查 2.配合業務推 經常性辦理 各課 2.配合業務推動辦理入口網行銷網頁製作及更新 3.各課辦理網站更新。 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 「多、創新」一、創新」(一)有 1. 服務措施創 意程度 「1.持續推動各式創新業務
(3)提供網路 投票及 民意調 查 2.配合業務推 動辦理入口 網行銷網頁 製作及更新 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 (一)有 1. 服務措施創 加值服 服務績效 價值的創 意程度
投票及 民意調查 2.配合業務推動辦理入口網行銷網頁製作及更新。 網行銷網頁製作及更新。3.各課辦理網站更新。 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 參、創新一、創新(一)有 1. 服務措施創 100年12月 各課 1.持續推動各式創新業務
民意調查 2.配合業務推動辦理入口網行銷網頁製作及更新 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 參、創新一、創新假值的創 1. 服務措施創 100年12月 各課 1.持續推動各式創新業務
参、創新 一、創新 (一)有 1. 服務措施創 100年12月 各課 2.配合業務推動辦理網站更新。 2.配合業務推動辦理網站更新。 3.各課辦理網頁資訊張貼依行政程序簽辦。 4. 大倉推動 5. 大倉工 5. 大倉工 5. 大倉工 5. 大倉工 6. 大倉工 1. 大倉工 6. 大倉工
2.配合業務推動辦理入口網行銷網頁製作及更新。 經常性辦理 各課 動辦理網站更新。 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 經常性辦理 第一課 頁資訊張貼依行政程序簽辦。 参、創新 一、創新 (一)有加值服服務績效價值的創 意程度 1.財績推動各式創新業務
動辦理入口網行銷網頁製作及更新 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 「一)有」1.服務措施創」100年12月 各課 「1.持續推動各 式創新業務
動辦理入口網行銷網頁製作及更新 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 李、創新 一、創新 (一)有 1. 服務措施創 100年12月 各課 1.持續推動各式創新業務
網行銷網頁製作及更新 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 「一、創新」(一)有 1.服務措施創 100年12月 各課 1.持續推動各式創新業務
製作及更新 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 經常性辦理第一課 第一課 3.各課辦理網頁資訊張貼依行政程序簽辦。 参、創新 一、創新 (一)有加值服服務績效價值的創 意程度 1.財績推動各式創新業務
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 經常性辦理 第一課 頁資訊張貼依行政程序簽辦。 参、創新 一、創新 服務績效 價值的創 意程度 1.持續推動各式創新業務
理:網頁審查 依行政程序 結果執行情 形追蹤及網 站營運績效 成果 参、創新 一、創新 (一)有 1. 服務措施創 100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
結果執行情 形追蹤及網 站營運績效 成果 簽辦。 参、創新 一、創新 (一)有 加值服 服務績效 價值的創 1. 服務措施創 意程度 100年12月 名課 1.持續推動各 式創新業務
形追蹤及網 站營運績效 成果 100年12月 各課 1.持續推動各 式創新業務 水 創新 (一)有 1.服務措施創 100年12月 各課 1.持續推動各 式創新業務
当營運績效成果 参、創新 一、創新 (一)有 1. 服務措施創 100年12月 各課 1.持續推動各
成果 成果 參、創新 一、創新 (一) 有 1. 服務措施創 100年12月 各課 1.持續推動各
成果 成果 參、創新 一、創新 (一) 有 1. 服務措施創 100年12月 各課 1.持續推動各
零、創新 一、創新 (一)有 1. 服務措施創 100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
加值服服務績效 價值的創 意程度 式創新業務
AT AT A TO A TO A TO A TO A TO A TO A T
務 意服務 (界標宅配服
務、午休諮詢
不打烊、網路
服務多元
他、MSN 視
訊諮詢、空中
花園界樁造
景、網路 ATM
繳納地政規
費、到府服務
專案計畫、協
助填寫謄本
服務及預約
領件等),以 達
達擴大為民
達擴大為民 服務效能。
達擴大為民服務效能。
達擴大為民服務效能。 2.每季統計措施執行成果
達擴大為民服務效能。 2.每季統計措施執行成果 2.服務措施延 100年12月 各課 與績效,並配
達擴大為民服務效能。 2.每季統計措施執行成果 2.服務措施延續性及標竿 100年12月 各課 與績效,並配合市府地政
達擴大為民服務效能。 2. 每季統計措施執行成果 類績效,並配合市府地政 實性及標竿 學習效益
達擴大為民服務效能。 2. 每季統計措施執行成果 續性及標竿 學習效益 「2. 服務措施延續性及標竿學習效益 「2. 服務措施延續性及標竿學習效益 「2. 服務措施延續性及標竿。」 「2. 服務措施延續性及標竿。」 「2. 服務措施延續性及標竿。」 「2. 服務措施延續性及標準理解的。」 「2. 服務措施延續性及標準理解的。」 「2. 服務措施延續性及標準理解的。」 「2. 服務措施延續性及標準理解的。」 「2. 服務措施延續性及標準理解的。」 「2. 服務措施延續性及標準理解的。」 「2. 服務措施延續性及標準理解的」。」 「2. 服務措施延續性及標準理解的」。」 「2. 服務措施延續性及標準理解的」。」 「2. 服務対象」。
2. 服務措施延續性及標竿學習效益 2. 服務措施延續性及標竿學習效益 2. 服務措施延續性及標竿學習效益 3.每月召開為
2. 服務措施延續性及標等學習效益 2. 服務措施延續性及標等學習效益 2. 服務措施延續性及標等學習效益 2. 服務措施延續性及標等學習效益 2. 服務措施延續性及標等學習效益 2. 服務措施延續性及標等學習效益

		行方法效能			討各項措施
		性			之執行效能。
	(二)創	1.整合性:跨單	100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
	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
		入			性謄本核發
		(1)運用辦公	100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	100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 100 年 1 月 1 日至 100 年 12 月 31 日,經主管會議通過後實施,修正時亦同。