

基隆市安樂地政事務所 103 年度提升服務品質實施計畫

壹、計畫依據

基隆市政府 103 年 1 月 14 日基府研管壹字第 1030201811 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 103 年 1 月 29 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「103 年度提升政府服務品質執行計畫」，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，本所於 104 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	103 年 12 月	各課	2. (1) 使用電子抽 號機設施縮短 民眾等候時程。
			(2) 案件處理時 間縮短	103 年 12 月	各課	(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. 申辦案件書 表減量程度 (1) 減少申辦 人檢附之各 類紙本書 表、證件、謄 本數量	103 年 12 月	各課	3. (1) 運用戶役政 系統查證戶籍 資料；地籍資料 電子郵寄稅務 單位、免填地籍 謄本申請書表 及審查人員查 調地籍謄本免 列申請書表等 方式，達地籍謄 本減量；其他推 動鑑界複丈案 免附權利書狀 影本或謄本、土 地合併(他項權 利人相同者)免 附他項權利同 意書及親自到 場核對身分或 由地政士簽證 者免附印鑑證 明。
			(2) 減少申辦過 程補正次數	經常性辦理	各課	(1) 遇有戶役政 系統無法查明 事項時，利用傳 真或行文方式

			(3)使用跨機關 電子閘門認 證辦理案件 數成長率	103 年 12 月	各課	主動向戶政機關查證，減少申請人來回奔波；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。 (3)宣導電子謄本申領服務，以減少民眾請領紙本數量。
			4.減少申辦案件核章數	103 年 12 月	各課	4.逕為分割換發權利書狀通知書核章數由原第一層(機關首長)核定，修正改為由第二層(課長)核定，以提高內部工作效率。
		(二)服務 流程透明 度	1.案件處理流程查詢公開程度 (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 (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 (3)提供案件承辦人員、承辦進度、辦理程序等案件處理流程查詢管道(含電話、網路、現	103 年 12 月 103 年 12 月 103 年 12 月	各課、研考 各課、研考 各課	1. (1)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。 (2)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。 (3)運用電話語音、手機簡訊及觸控式螢幕、案件進度顯示螢幕、網路案件辦理情形查詢及 PDA 等措施，

			場查詢) 2. 案件處理流程主動回應程度 (1) 推動十二項主動回應服務	經常性辦理	各課	提供民眾立即查詢服務。 2. (1) 登記案件辦結、複丈結案移送登記作業、提醒辦理實價申報登錄等訊息，採用簡訊方式主動通知申辦人；書狀補給及未辦繼承登記等雙掛號通知；逕為更正及逕為分割發函通知；未領案件及退費案件電話主動通知；即將逾期案件主動電話通知；建物滅失勘查後通知稅捐單位及製作實價申報登錄提醒小標籤等多項主動回應。
--	--	--	--	-------	----	---

二、機關 形象及顧 客關係	(一)洽公 環境及服 務行為	1.服務設施合 宜程度 (1)設置完整核 心與一般設 施	經常性辦理	各課	1. (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 10 項核心設施及 老花眼鏡、血壓 計、書櫃、萬能 手機充電器、無 線上網設備等 12 項一般設施 及增設買賣、贈 與、繼承三項地 政便利包之替 代性設施。
		(2)推動辦公室 之整理、整 頓、清掃及清 潔	103 年 12 月	各課	(2)每月最後一 週星期五為本 所環境清潔整 頓日，成立檢查 小組推動辦公 廳舍環境清潔 工作。
		(3)定期維護與 檢測	經常性辦理	各課	(3)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。
		2.服務親和程 度 (1)推動服務禮 貌課程學習	經常性辦理	各課、研考	2. (1)鼓勵全所同 仁線上學習服 務禮儀數位課 程、積極參與服 務禮貌實體課 程、聘請講師講 授課程、訂定服 務禮儀示範計 畫。
		(2)臨櫃服務禮 儀	經常性辦理	各課、研考	(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)志工團隊引 導服務	經常性辦理	各課	(3)成立本所志 工團隊，協助推 動地政業務為

		(二)服務行銷有效性	1.施政宣導有效程度 (1)機關自行宣導 (2)運用社會資源宣導	經常性辦理 經常性辦理	各課、研考 各課、研考	1. (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)運用基隆市雙月刊、里民大會及志工或地政士座談會等管道宣導本所施政理念、創新服務與措施。
		(三)顧客滿意度	1.機關服務滿意度 (1)訂定民眾滿意度調查機制，檢討改進並追蹤列管 (2)辦理機關內部滿意度調查	103年12月 103年12月	各課、研考 各課、研考	1. (1)依本所為民服務問卷調查實施計畫每年辦理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。
		(四)民眾意見處理有效性	1.民眾意見回應與改善程度 (1)設有民眾意見及抱怨的處理機制 (2)民眾意見及抱怨來源(分	103年12月 103年12月	各課、研考 各課、研考	1. (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

			為現場陳情及非現場陳情) (3)民眾意見分析、評估與改善措施	103年12月	各課、研考	箱、政風信箱、性騷擾投訴信箱、意見信箱、電子信箱、視訊諮詢等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。
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.公開法令、政策、服務資訊程度 (1)依據政府資訊公開法第7條規定 (2)服務措施資訊周知度	經常性辦理 經常性辦理	各課、研考 各課、研考	1. (1)定期及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)透過本所網站提供最新消息、機關簡介、便民服務、申請須知、資訊查詢、線上申辦、下載專區、法令園地、檔案管理、民意調查、地政Q&A、網網相連、基隆遊趣、活動花絮及員工專區等15項服務措施。此外，亦提供不動產統計資查詢、地籍清理專區、便民服務投票專區等其他3項服務措施。

			(3) 出版品資訊周知度	103 年 12 月	各課、研考	(3) 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. 資訊內容正確程度及網站符合無障礙規範 (1) 資訊更新流程 (2) 由專人定期及即時更新 (3) 由專人定期及不定期進行檢核 (4) 定期辦理無障礙檢測更新認證	經常性辦理 經常性辦理 經常性辦理 103 年 12 月	各課、研考 各課、研考 各課、研考 登記課	1. (1) 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。 (2) 除由資訊人員統一更新資訊外，每月由各課為民服務小組成員提供各類更新訊息。 (3) 除研考每季定期進行 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。 (4) 本所網站已通過第三優先等級無障礙網頁檢測，達檢章 AAA 等級，並由資訊人員每年辦理更新認證作業。
		(三) 資訊檢索完整性與便捷性	1. 資訊檢索服務妥適性及友善程度 (1) 檢索方式及功能說明	103 年 12 月	各課	1. (1) 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。

二、線上服務及電子參與	(一) 線上服務量能擴展性	1. 線上服務提供及使用情形			1. 透過網路系統，提供跨所及跨縣市核發地籍謄本作業、線上申辦簡易登記案件、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。
		(1) 本所提供網路申辦項目數及成長率	103 年 12 月	各課	
		(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	103 年 12 月	各課	
		(3) 民眾使用本所線上服務案件成長率	103 年 12 月	各課	
		2. 線上服務推度績效	103 年 12 月	各課	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 電子表單簡化績效			3.
	(二) 電子參與多樣性	(1) 電子表單下載統一放置並分門別類	103 年 12 月	各課	(1) 為方便民眾尋找及使用，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。
		(2) 不定期檢視修訂各項電子表單	隨時辦理	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。
		1. 電子參與多元程度			1. 於本所網站提供地政答客問、首長信箱、網路視訊諮詢服務及便民服務投票專區等多元電子參與管道。
		(1) 提供民眾意見反應區(或留言板)	經常性辦理	各課	
		(2) 提供民眾討論區(或專業論壇)	經常性辦理	各課	
		(3) 提供網路投票及民意調查	經常性辦理	各課	

參、創新 加 值 服 務	一、創新 服務績效	(一) 有 價值的創 新服務	1. 不出門能辦 大小事 (1)強化線上服 務	103 年 12 月	登記課	1. (1)提供線上申 辦、網路繳款及 民眾電子參與 管道等 3 項線 上服務。 (2)於網站新增 「計算宗地土 地增值稅並同 步地圖顯示概 略位置」便民 服務程式供民 眾查詢地價與 位置資訊。 (3)民眾申請戶 籍資料異動後， 得以自然人憑 證透過網路申 請將最新資料 傳送至地政機 關，一併更新 地籍相關個資。 2. (1)97 年 6 月 訂定「基隆市 戶政地政事務 所聯合便民服 務措施計畫」， 實施項目為住 址遷徙登記、 姓名變更(更 正)登記、出 生日期變更(更正)登記、 國民身分證統 一編號變更(更 正)登記等四 項。 (2)案件所附之 印鑑證明，無 法於戶役政系 統線上查詢時， 可利用傳真方 式向本市戶政 機關進行查驗 作業。 (3)利用與基隆 市稅務局地緣 之方便性，推 動「查欠零距 離」之流程簡 化服務，利用 傳真方
			(2)提供「計算 宗地土地增值 稅並同步地圖 顯示概略位置」 線上便民服務	103 年 12 月	地價課	
			(3)戶籍資料異 動跨機關通報 服務	103 年 12 月	登記課	
			2. 臨櫃服務一 次 OK (1)戶政地政聯 合便民服務	103 年 12 月	登記課	
			(2)傳真查驗印 鑑證明	103 年 12 月	登記課	
			(3)專人查欠零 距離	103 年 12 月	登記課	

			(4)代向建管單位洽詢建築基地情形	103 年 12 月	登記課、測量課	式查詢欠稅資料。 (4)案件審查結果似有違公寓大廈管理條例第 4 條規範或民眾申請土地分割涉及法定空地疑義時，由承辦人員主動代向建管單位洽詢。
			(5)簡易登記案件窗口增設實價登錄代填業務	103 年 12 月	登記課	(5)配合內政部推動實價登錄制度，本所提供民眾一處（登記課）受理不轉檯全程服務，讓民眾無需往來登記課及地價課奔波。
		3.主動關心服務到家	(1)到府服務專案計畫	103 年 12 月	登記課、測量課	3. (1)針對居住本市之市民，其不動產座落本所轄區，且行動不便或身體殘障者，提供登記案件及地籍謄本到府服務。
			(2)土地界標宅配服務	103 年 12 月	測量課	(2)由測量人員將土地界標免費運送至土地複丈位置，以利土地界標之埋設，同時減輕申請人來回載運界標之負擔。
		4.服務評價回饋		103 年 12 月	各課	4.對於民眾提出任何評價意見，除由專人即時回覆處理及分析外，另製作書面陳情案件之處理滿意度問卷調查及網路陳情案件回覆原稿中，增加網路問卷調查文字及網路投

			<p>5.跨機關電子查驗 (1)戶役政查詢系統</p>	103年12月	登記課	<p>票專區之網址，供民眾線上填寫，藉以作為日後改善業務流程之方針。</p> <p>5. (1)全面運用戶役政系統查驗申請人身分，減少所需檢附之戶籍資料，避免申請人來回奔波。</p>
			<p>(2)都市計畫相關查詢系統</p>	103年12月	各課	<p>(2)由本所人員代為利用市府都市計畫相關網站查詢地號所屬使用分區情形，提供簡化的另一途徑。</p>
			<p>6.智慧辦公 (1)土地複丈內外業計算程式軟體及資料轉換傳輸應用程式</p>	103年12月	測量課	<p>6. (1)由本所測量員利用 Excel 計算功能編寫土地複丈內外業計算軟體，並搭配原始資料轉換傳輸應用程式，協助測量人員自動檢核觀測資料及直接計算相關點位成果，加快測量內外業處理速度。</p>
			<p>(2)線上查閱人工登記簿及地價冊</p>	103年12月	登記課、地價課	<p>(2)利用網路查閱已完成數化掃描之人工登記簿及歷年地價冊，加速案件調閱及案件處理時效。</p>
			<p>(3)公文線上簽核</p>	103年12月	各課	<p>(3)配合「基隆市政府電子公文節能減紙計畫」，辦理各項電子公文節能減紙作業，並實施公文線上簽核，朝公文無紙</p>

			7. 其他創新服務樣態 (1) 延長服務時間	103 年 12 月	登記課	化目標邁進。 7. (1) 於午休時間(12:00~13:30)提供收件、領件、謄本核發及法令諮詢等服務；另於 17:30~及 18:30 提供預約領件服務，減少民眾請假洽公之不便。
		(二) 創新服務標準學習效益		103 年 12 月	各課、研考	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。
		(三) 組織內部創新機制運作情形		103 年 12 月	各課、研考	訂定研究發展評審獎勵要點及提升政府服務品質執行計畫。於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。

捌、計畫期程及施行日期

本執行計畫期程為 103 年 1 月 1 日至 103 年 12 月 31 日，經主管會議通過後實施，修正時亦同。