**新北市新店地政事務所提案制度執行要點**

100年1月4日訂定

102年1月24日修訂

104年11月9日修訂

106年12月5日修訂

108年4月02日修訂

108年12月11日修訂

一、目的：

* 1. 鼓勵同仁及民眾研究創新，提出改善服務品質之相關方案。
  2. 建立由下而上、由外而內之監督管道，由多方面自我檢視。
  3. 發揮團隊互助合作精神，進而改善服務品質，提升本所形象。
  4. 凝聚向心力，共同提升為民服務效率、改善服務品質，藉以創造更優質服務團隊及工作環境。

1. 依據：
   1. 本所90年4月10日為民服務小組會議決議事項。
   2. 107年1月15日國家發展委員會發社字第1071300028號函訂定之第2屆「政府服務獎」評獎實施計畫。
2. 提案對象：
   1. 內部顧客：同仁、志工。
   2. 外部顧客：民眾。
3. 提案管道：
   1. 內部顧客管道：改進服務品質提案單、教育訓練回饋表、參訪回饋表、志工建議單、意見信箱、線上提案單等。
   2. 外部顧客管道：民眾參與創新提案單（以郵寄、傳真、電子郵件或親自等方式交送本所）、意見箱、主任信箱、電子郵件、線上提案單~~)~~或言詞（親至機關等）。
4. 提案實施方式及流程處理：
   1. 內部顧客：
5. 提案人由知識管理系統下載本所訂定之改進服務品質提案單（如附件一），由提案人填寫單位、姓名、日期、提案名稱、具體作為及效益後，交由所屬課室主管批示，若課室得自行辦理者，經主任核可後立即執行；若涉及跨課室者，則會請其他課室擬具意見；若該提案純屬他課室業務，而無涉及自身業務，則由所屬課室主管知悉後，轉由實際執行提案之課室主管批示。
6. 另已有教育訓練回饋表、參訪回饋表、志工建議單等經會議決議或主任簽准奉核者，無需依上述第1點填寫提案單。
   1. 外部顧客：
7. 提案人除可填寫線上提案單外，亦可由本所網站下載提案單(如附件二)，由提案人填寫姓名、聯絡電話、提案日期、地址、電子信箱、提案內容、具體建議、預期效益等後，郵寄、傳真、email或送交本所服務人員。
8. 提案人建議事項由各業務課評估得否辦理，經主任裁示後，另行回覆提案人採納與否。
9. 若提案人以陳情方式給予提案建議，則無需再行填寫提案單，惟業務課應依本所所定之「重視民情輿情執行計畫」所定方式回覆提案人。
   1. 各項提案單經核定或擬具意見後由研考記錄於當年度創新一覽表。
   2. 提案執行課室針對執行情況或績效，應於執行完畢後製作成果報告並奉核。
   3. 為確保創新機制能常態性運作，每年定期於為民服務小組會議檢視前一年度提案是否完成、停止執行或修訂後續行。
10. 提案時間：全年度皆可提案，並於每季季末檢視提案數量。
11. 獎勵制度：
    1. 內部顧客(同仁)獎勵方式：
12. 為鼓勵同仁踴躍提案，所提出的方案經採行並實施相當時間後，每年經各課室評定，依積點獎勵方式對提案人及提案執行人予以獎勵，獎勵機制如附件三。
13. 研考於每年將前一年度積點統計表彙整奉核後公布於知識管理系統上，當獎勵內容與點數給定方式有變更時，將於該系統公告周知。
    1. 內部顧客(志工)、外部顧客獎勵方式：

提案經獲本所採納者，致贈宣導品1份予提案人或依其填寫之地址寄送。

1. 本要點經奉核後實施，修正時亦同。

**新北市新店地政事務所改進服務品質提案單**

附件一

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 提案單位 |  | 提案人 |  | 日 期 |  |
| 提案名稱 |  | | | | |
| 具體作為 |  | | | | |
| 有形效益 |  | | 無形效益 |  | |
| 預估經費 | 元 | | | | |
| 會辦 | 登記課 測量課 地價課 資訊課 地籍課 其他： | | | | |
| (若無，本欄免填) | | | | |
| 決議  (實際執行提案業務主管) |        採納，立刻執行 | | | | |
|     保留，提會討論 | | | | |
|    不採納，再研議或以其他方式執行 | | | | |
| 提案人 | | | 課長 | | |
|  | | |  | | |
| 秘書 | | 主任 | | 研考(奉核後擲回研考存查) | |
|  | |  | |  | |

新北市新店地政事務所民眾參與創新提案單

附件二

\*為必填欄位

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 姓名\* |  | 聯絡電話\* |  |
| 提案日期 |  | | |
| 聯絡地址 |  | | |
| 電子信箱 |  | | |
| 提案說明\*  (請說明提案之想法及現況分析) |  | | |
| 建議方案\*  (請說明方案執行情形、期程或配套措施) |  | | |
| 預期效益  (請強調本提案預期產生之效益、對現況改善程度 ) |  | | |
| 備註 | 1. 填妥表單後可利用郵寄、傳真、電子郵件或送交本所服務人員。 2. 地址：新北市新店區北新路一段86號13樓。   傳真：(02)2914-6656  電話：(02)2917-2969分機415  電子信箱：ntpc545@ms.ntpc.gov.tw | | |

獎勵機制

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 提案類別 | 評定標準 | 獎勵方式 | 年度獎勵點數 |
| 未參採提案 | 雖提出方案未具有績效，但其問題值得重視，雖未經採納，但經研考紀錄於創新一覽表。 | 給予提案人文宣品等小禮物。 | 1點 |
| 小型提案 | 提案經獲採用，且經業務課室主管審認對業務或本所服務有幫助者。 | 給予提案人禮券100元或以等值商品取代。 | 2點 |
| 獨創型提案 | 經業務課室主管審認提案為本所獨創且確實大幅精進業務或為民服務品質者。 | 給予提案人禮券300元或以等值商品取代並核予嘉獎一次。 | 3點 |
| 共推型提案 | 獲選為9所共推、企業化政府或經內政部採納提案。 | 給予提案人禮券800元或以等值商品取代並核予嘉獎二次。 | 5點 |

當年度獎勵點數累積最高前3名者，獎勵方式如下：

|  |  |
| --- | --- |
| 名次 | 獎勵 |
| 第一名 | 禮券800元或等值獎品。 |
| 第二名 | 禮券500元或等值獎品。 |
| 第三名 | 禮券200元或等值獎品。 |