

彰化縣員林地政事務所 103 年度提升政府服務品質執行計畫

103 年 1 月 16 日員地四字第 1030000455 號函

壹、計畫依據：

行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函頒之「政府服務創新精進方案」及 102 年 12 月 3 日府計研字第 1020380815 號函頒「彰化縣政府 103 年度提升政府服務品質實施計畫」。

貳、計畫目標：

持續推動民眾滿意服務，塑造專業、便民、高效率的服務形象；導入資訊流通運用觀點，促進政府資訊透明公開化，確保民眾知的權利與資訊使用權同時維護相關個人資料安全；深化創新整合服務績效，鼓勵同仁發揮創意，提供多面向整合服務，邁向品質創造的服務新紀元。

參、實施對象：

本所全體同仁。

肆、計畫內容：

實施要項	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
一、提升服務品質，深化服務績效	(一) 訂定提升政府服務品質執行計畫，規畫為民服務範圍。	103 年 1 月	各課	建立提升服務品質共識，實踐提升服務品質理念。
	(二) 各課劃分責任區及認養盆栽，定期整理維護服務場所環境，花木定期修剪、更新，綠美化辦公環境。	103 年 12 月 (持續辦理)	各課	提供舒適之辦公環境及人性化之服務，使民眾有賓至如歸的感覺。
	(三) 等候區提供書報、文宣資料供民眾參閱，設置高齡友善專區及書寫桌，提供各項申請書表、填寫範例、文具等方便民眾使	103 年 12 月 (持續辦理)	各課	方便民眾知悉應備文件，節省民眾時間及補正量。

用。			
(四) 遴選適當人員擔任第一線服務工作，隨時掌握服務現場情況互相支援，主動招呼洽公民眾，避免民眾久候。	103年12月	各課	服務人員主動親切，減少民眾抱怨。
(五) 善用報章傳播媒體及說明會，宣導各項施政措施。	103年12月	各課	可提升民眾對各項施政措施及執行成果之瞭解。
(六) 借用村里社區活動中心辦理103年重測政令宣導會、於本所簡報室辦理103年公告現值說明會，邀請土地所有權人、地方首長、士紳等向民眾加強宣導。	103年1月、10月	第二課 第三課	預計辦理二場說明會，利用說明會與民眾面對面溝通，搜集民眾建議事項，廣納意見，聽取民意以為推動業務參考。
(七) 製作未辦繼承宣傳資料分送戶政、公所供民眾參閱。	103年12月 (持續辦理)	第一課	預計製作200份宣傳資料，鼓勵民眾儘速辦理繼承登記。
(八) 提供登記、測量案件範例。	103年12月 (持續辦理)	第一課	提供最新登記、測量案件範例，提供民眾參辦。
(九) 定期辦理電話服務禮貌測試，並紀錄測試結果，以為改善服務態度之參考。	103年12月 (持續辦理)	第四課	借由電話服務禮貌測試紀錄結果分析檢討改進，以提升服務品質。

	(十) 辦理優良服務人員票選，鼓勵士氣。	103 年 6 月、12 月	第四課	每年 6 月、12 月票選櫃台及非櫃台優良服務人員各 3 名，並頒發獎品鼓勵，激勵同仁提升服務品質。
	(十一) 辦理清淨家園社區服務	103 年 12 月 (每月辦理)	各課	每月辦理清淨家園社區服務，維護社區環境整潔，拉近社區民眾距離。
	(十二) 訂定本年度教育訓練執行計畫。	103 年 1 月	各課	預計辦自 12 場教育訓練，加強同仁專業知識及生活常識。
二、便捷服務程序，確保流程透明	(一) 提供登記、測量案件簡訊回覆服務。	103 年 12 月 (持續辦理)	第一課 第二課	即時通知案件辦理情形，提升服務品質。
	(二) 於一樓大廳設置登記案件辦理情形即時顯示系統。	103 年 12 月 (持續辦理)	第四課	登記案件辦理情形即時顯示，提升服務品質。
	(三) 配合內政部「地籍清理實施計畫」清查： 1、統計登記簿所有權人為流水編數量，並通知來所辦理更正登記。 2、非以自然人、法人或依法登記之募建寺廟名義登記之土地權利。	103 年 12 月	第一課	清理後可提升地籍資料完整。

(四) 年度內檢討簡化各項作業流程、辦理期限或修訂標準化作業規範或流程。	103 年 12 月 (持續辦理)	各課	預計可簡化作業流程 5 項，提升服務品質。
(五) 重測換發書狀同時一併辦理統一編號更正登記，釐正地籍。	103 年 12 月	第一課	預計將有 300 件以上統一編號更正案件之便民服務，並釐正地籍。
(六) 跨所申辦簡易登記案件服務	103 年 12 月 (持續辦理)	第一課	突破轄區的限制，民眾可就近至縣內任一個地政事務所申辦抵押權塗登記等 6 項簡易登記跨所服務，提供零時差、零距離的服務。
(七) 地政歷史資料掃瞄建檔作業，以利資料永久保存及地籍電腦化作業。	103 年 12 月 (持續辦理)	第一課 第四課	信託專簿、土地徵收清冊、土地重劃對照清冊等地政歷史資料掃瞄建檔以利地籍資料永久保存、以電腦核發加速作業流程。
(八) 辦理地籍圖重測。	103 年 11 月 (持續辦理)	第二課	提高測量精度，建立完整地籍資料。
(九) 土地登記案件預審制度	103 年 12 月 (持續辦理)	第一課	1. 減少補正量。 2. 免除民眾多次往返奔波勞苦。
(十) 修訂「為民服務白皮書」分送民眾並放置於網頁宣導。	103 年 12 月 (持續辦理)	第四課	讓民眾知悉本所各項便民措施及服務資訊。
(十一) 配合紙張減量及推動電子化謄本政策，檢討申辦案件應附繳書證	103 年 12 月 (持續辦理)	第一課	民眾申辦案件應附繳書證謄本，承辦審查人員可由地政系統及戶役政系統查證，即可免

	騰本之必要性，並予減量，提高申辦案件相關資料查驗使用電子騰本認證比例。			檢附地籍、戶籍騰本，減少騰本用量。
三、探查民意趨勢，建立顧客關係。	(一) 列管追蹤管制人民陳情案件處理情形。	103 年 12 月 (持續辦理)	第四課	督促各課加強陳情案件處理速度。
	(二) 指定專人蒐集輿情報導與回應。	103 年 12 月 (持續辦理)	第四課	主動蒐集輿情，民眾意見可獲快速回應。
	(三) 設置電子信箱及意見箱，擴大溝通管道。	103 年 12 月 (持續辦理)	第四課	廣納各方意見，改進缺失。
	(四) 辦理社區服務，提供法令諮詢、政令宣導等服務。	103 年 12 月 (持續辦理)	各課	預計辦理 12 次社區服務及利用重測政令宣導及換狀時併同辦理社區服務，以提升為民服務品質。
	(五) 利用管道宣導機關各項措施與執行績效	103 年 12 月 (持續辦理)	各課	主動宣導各項業務或政策性業務。
	(六) 辦理為民服務問卷調查(包含滿意度調查)。	103 年 6 月、 12 月	第四課	每次至少 100 份以上為民服務問卷調查同時配合櫃台即時滿意度調查系統，依據調查結果統計分析，以為改進之參考。
四、豐富服務資訊，促進網路溝通。	(一) 於本所網頁提供最新地政法令、執行計畫、施政目標與重點、服務措施等重要訊	103 年 12 月 (持續辦理)	第四課	定期更新相關法令及重要訊息於網頁公佈，讓民眾更了解地政機關相關資訊。

	息，並即時更新。			
	(二) 於本所網站提供補發書狀公告、第一次登記公告、未辦繼承公告、申辦案件進度查詢等服務。	103年12月 (持續辦理)	第四課	民眾免出門即可查知案件辦理情形等，節省民眾時間。
	(三) 提供網路服務線上申辦，各類申請表單、申請範例下載。	103年12月 (持續辦理)	第四課	民眾在家即可申辦各類謄本、簡易案件、複丈案件，以網路代替馬路，免於奔波之苦。
	(四) 網站內容隨時更新。	103年12月 (持續辦理)	第四課	提供最新正確資訊與跑馬燈，有效宣導各項業務服務措施。
	(五) 於本所網頁提供民眾留言板。	103年12月 (持續辦理)	第四課	提供多元溝通管道供民眾使用，適時反應民意，即時回應民眾需求。
五、創新服務方式，整合服務資源	(一) 辦理假日社區服務，辦理重測換狀及法令諮詢、服務措施及政策宣導。	103年12月 (持續辦理)	各課	方便上班族換領重測權狀，化被動為主動，宣導各項服務措施及蒐集輿情，以為改進服務品質之參考。
	(二) 辦理社區服務同時受理簡易登記案件申請。	103年12月 (持續辦理)	第一課	加強社區服務功能，便利民眾就近辦理，達成簡政便民及節能減碳目的。
	(三) 地籍圖重測區村長辦公室代發土地界樁，方便土地所有權人領取，創新重測界樁發放作法	103年9月 (持續辦理)	第二課	地籍圖重測區之土地所有權人就近在自己村內辦公處隨時領用土地界樁，省時省錢又方便。

	(四)民眾申請分割、合併及共有物分割案件之地價改算通知書，由代理人或申請人到所領取權狀時一併領回。	103年12月 (持續辦理)	第三課	加速作業流程及節省龐大郵資。
	(五)鼓勵同仁平日就服務措施、作業流程等研提改進意見，提升服務品質。	103年12月 (持續辦理)	各課	鼓勵同仁研究創新，提升服務品質。

伍、管制考核

- 一、平時查核：本所為民服務工作小組隨時查核為民服務工作之推動及執行情形，針對缺失改進，以提升為民服務品質。
- 二、年度查核：依據彰化縣政府「為民服務不定期考核工作計畫」，由縣府地政處蒞所辦理為民服務工作執行績效督導考核。

陸、績效評估

- 一、將不定期考核結果送本所各課參考檢討改進，缺失改進情形函送縣府地政處備查。
 - 二、年度終了提出提升服務品質績效報告送縣府備查。
- 柒、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。