



彰化縣溪湖地政事務所 104 年度

提升政府服務品質執行計畫

壹、計畫依據：

- 一、依據行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函頒政府服務創新精進方案暨國家發展委員會 103 年 8 月 21 日發社字第 1031301420 號函。
- 二、依據彰化縣政府 103 年 12 月 2 日府計研字第 1030408661 號函辦理。

貳、計畫目標：

本所引用服務行銷理念，便捷行政程序，縮短等候時間；塑造親切環境，主動溝通協調，提升服務品質，強調顧客導向服務理念，以「專業職能、責任倫理、及時回應、顧客至上」為民服務之目標。

- 一、提供網路服務，確保民眾知的權利與資訊使用權。
- 二、持續推動便捷服務，塑造專業、便民、高效率的本所服務形象與聲譽。
- 三、整合服務功能，統合運用資源，開發創新服務措施，提升本所服務品質。
- 四、以顧客導向的服務態度及不懈的研究發展，提升服務品質與效能。

參、實施對象：

- 一、第一課、第二課、第三課及各承辦人員，負責工作之執行。
- 二、主任、課長負責督導考核，隨時指正改進，協助與排除問題，以達成創新、效率便民之目標。

肆、計畫內容：



實施要項	推動作法	完 成 期 限	承 單 位	辦 位 預 期 效 益
一、提升服務品質，深化服務績效	(一) 訂立提升服務品質執行計畫。針對民眾需求，規劃調整為民服務廣度、深度及範圍，訂定年度提升服務品質執行計畫1種。	104年 1月	各課	賡續執行提升服務品質，符合民眾需求，全員參與、加強考管，以達親民便民目標
	(二) 每月由各課主辦地政服務趴趴GO活動，並聯合各政府機關及民間團體辦理聯合服務。	104年 12月	各課	因應多元時代變遷，多元服務代表縣政團隊團結一致，提供完整性便民服務措施。
	(三) 派員參加各種研習訓練並舉辦各類講習。 1. 選派人員研習訓練及觀摩，以充實知能，提升業務品質。 2. 針對各項調查缺失及民眾反應，辦理為民服務禮貌講習。 3. 指派同仁參訪為民服務績優機關或民間企業觀摩學習。 4. 處理公文各項經常發生之缺失辦理文書處理講習，藉以改善公文品質。	1.104年12月 2.104年12月 3.104年12月 4.104年12月	1.各課 2.各課 3.各課 4.第三課	選派人員參加法令研習及電腦訓練等，以充實專業素質及競爭力，並藉由為民服務禮貌講習及文書處理講習提升服務品質及各項服務工作之效率，增進為民服務效能。
	(四) 建立媒體行銷管	每月2	各課	善用傳播媒體主動與



實 施 要 項	推 動 作 法	完 成 期 限	承 辦 單 位	預 期 效 益
	道，主動宣導各項服務措施，每月發布訊息至少2次。	次		有線及平面媒體合作重測說明會，積極宣導本所各項便民措施強化本所形象，增加地政便民服務能見度。
	(五)規劃服務場所內外環境動線、停車空間、無障礙設施、高齡友善專區(提供放大版書寫範例、觸控式查詢螢幕、老花眼鏡、三段式起身扶手等)，並不斷檢討充實更新服務設施。	經常辦理	各 課	提供民眾舒適、貼心、便捷及長青友善的洽公環境。
	(六)服務措施規劃，包括繳費方式便利性、中英文服務標示、申辦須知、宣導資料、櫃台服務項目、提供各類申辦書表。	經常辦理	各 課	以民眾需求為導向，加強公共服務設備，提供便利之洽公環境。
	(七)響應綠美化政策，落實廳舍盆栽認養制度。綠化美化服務環境之檢查或修剪至少每月1次。	經常辦理	各 課	透過全員參與，營造優質廳舍環境，提供民眾優質洽公及休憩環境。
	(八)聯合社區環保志工，辦理清淨家園活動；主動參與各項公益事務，擴散政府服務訊息及功能。	每月1次	各 課	積極參與公共服務事務，結合社區，落實敦親睦鄰、環保社區化，以提升本所正面形象。



實 施 要 項	推 動 作 法	完 成 限 期	承 辦 單 位	預 期 效 益
	(九) 哺乳室及兒童閱讀室維護，提供各項兒童優質圖書，提供優質親子空間。	經常辦理	第一課	讓攜帶幼兒及婦女民眾安心洽公。
	(十) 「幸福櫃檯」之設置後，持續不斷充實改進。	經常辦理	第一課	提供報紙、雜誌、咖啡包、茶包、設置飲水機、觸控式螢幕及上網電腦，供洽公民眾等待時使用。
二、便捷服務程序，確保流程透明	(一) 設置單一窗口服務，積極促進機關內部橫向連繫，加強櫃台人員處理各項申辦案件能力，縮短民眾等候時間。	經常辦理	第一課	提供洽公民眾便捷、整合性的服務，達到「一處收件、全程服務」的效果。
	(二) 建立快速、親切的櫃檯服務，實施「中午不打烊」服務。	經常辦理	各課	中午不打烊，服務不中斷。
	(三) 編修各項業務工作手冊。針對登記、測量及地價業務編修各項業務工作手冊並利用課務會議講解。	104年12月	各課	工作手冊提供同仁使用，使業務有統一的標準作業程序。
	(四) 加強與相關機關合作。 1. 利用戶役政系統連線查詢相關資料證明文件，辦理各項登記。 2. 協助稅務機關於民眾申領案件同時提供有	經常辦理	各課	提供民眾更便捷且快速的服務。有效運用資訊查詢，強化橫向聯繫，簡政便民。



實 施 要 項	推 動 作 法	完 成 限 期	承 辦 單 位	預 期 效 益
	關稅務表格。			
	(五)受理通訊申請簡易案件、登畢案件郵寄到府服務。	經常辦理	第一課	簡易案件受理通訊申請及各類登記案件登畢後郵寄到府，節省民眾往返交通、時間、勞力與金錢。
	(六)依據縣府「彰化縣各地政事務所受理遠途申請人申請登記案件先行審查作業規定」，辦理案件先行審查作業。	經常辦理	第一課	便利遠途申請人，避免來往奔波，擴大服務內涵。
	(七)辦理簡易案件及騰本申請免填申請書服務。	經常辦理	第一課	利用電腦列印申請書，增加民眾便利性，縮短民眾申辦時間。
	(八)實施以現金退還地政規費。	經常辦理	各課	申請退費以現金代替支票，節省民眾大量時間、勞力。
	(九)於不違反資訊公開規定及隱私權保護規定情形下，建制民眾申辦案件查詢系統。 1. 語音查詢專線。 2. 網路查詢系統。 3. 觸控式螢幕查詢系統。 4. 手機簡訊回覆系統。	經常辦理	各課	於法令範圍內主動公開各類資訊，維護民眾知的權益。
	(十)提供即時顯示系統，服務場所設置即時顯示螢幕，便利民眾瞭解案件處理流程及最新進度。	經常辦理	第一課	提供現場等候地政士、民眾即時掌握案件處理脈動最新辦理速度。
三、探查民意趨勢，建立顧	(一)建立民眾抱怨處理機制，提供即時、	經常辦理	各課	加強與民眾溝通，改善服務品質。



實 施 要 項	推 動 作 法	完 成 期 限	承 辦 單 位	預 期 效 益
客 關 係	有效之處理方式，設置櫃檯叫號機民眾服務滿意度調查，降低顧客抱怨頻率。			
	(二)辦理顧客滿意度問卷調查及內部顧客滿意度調查、人民陳情案件處理情形調查表，分析調查結果，改進服務缺失；研析滿意度趨勢，供改進服務之參考。針對不滿意或溝通不良案例成立專案追蹤探討。	104 年 5 月 及 9 月	各 課	促使往來本所民眾及內部員工，提供革新建議，作為施政之參考。預定民眾滿意指標超越 80%。
	(三) 提供民眾多項建言管道，設置意見信箱、電子意見信箱、免付費電話、網路陳情回覆處理。	經常辦理	各 課	藉由溝通、協調，增進服務效能，回應民意需求。
	(四)訂定「人民陳情案件處理要點」，針對民眾陳情案件設立專簿，落實管制與追蹤作業。	經常辦理	各 課	陳情案件由研考予以列管，承辦人員盡速函覆陳情人，縮短回應時間、有效管理及增進行政效能。
	(五)舉辦地政士座談會、結合社區團體、志工舉辦各項活動，宣導施政理念及服務措施。	經常辦理	各 課	透過宣導及溝通，使各界瞭解政府施政之工作方向與成果。
	(六)聯合社區環保志工，辦理清淨家園活動；主動參與各項公益事務，擴散	每月 1 次	各 課	積極參與公共服務事務，結合社區，落實敦親睦鄰、環保社區化，以提升本所正面形象。



實 施 要 項	推 動 作 法	完 成 限 期	承 辦 單 位	預 期 效 益
	政府服務訊息及功能。			
	(七)於網頁建立意見交流，轉換民眾意見成為服務政策或措施；或透過民眾需求調查規劃服務政策或措施。	經常辦理	各 課	透過網路資訊化即時解決民眾疑難，提升服務品質
	(八)指派專人剪報輿情蒐集，及時回應，建立檔案追蹤後續管理。	經常辦理	各 課	蒐集輿情，協助民眾解決問題且讓同仁觀看及時掌握訊息。
四、豐富服務資訊，促進網路溝通	(一) 廣續推動網站（線上）申辦業務及服務項目，提供完整申辦資訊，並規劃新增申辦項目，提高線上申辦使用率。持續充實本所網站服務項目及服務內容，提供完整地政業務申辦資訊。	經常辦理	各 課	顧客透過網路即可申辦，省時又便利。
	(二) 網路更新，即時查詢案件辦理情形。運用網路資訊系統提供案件辦理情形，即時查詢網路服務，供民眾上網查詢。	經常辦理	各 課	提供網上即時查詢之資訊化服務加速人民申請案件處理期限，提供民眾便捷服務。
	(三) 加強利用網路資訊功能，提供線上申辦各項謄本及各項線上查詢服務。 1. 運用資訊作業提供網路申請跨縣	經常辦理	各 課	運用資訊網路以提升作業效率，提供民眾更便捷之服務管道，真正做到「多用網路、不走馬路」的理想運用網際網路的方便性，使民眾



實 施 要 項	推 動 作 法	完 成 期 限	承 辦 單 位	預 期 效 益
	<p>(市)各類騰本服務。</p> <p>2. 以電子憑證認證，配合自然人憑證核發作業，民眾只要持憑自然人憑證，即可在家利用網際網路辦理線上申辦電子騰本、地價申報作業、線上複丈案件等服務。</p>			<p>在任何地方透過網路的申辦程序，即可獲得所需地政資料，減少民眾往返奔波時間。</p>
<p>五、創新服務方式，整合服務資源</p>	<p>(一) 網路更新，提供即時查詢案件辦理情形。運用網路資訊系統提供案件辦理情形即時查詢網路服務，供民眾上網查詢。</p>	<p>經常辦理</p>	<p>各 課</p>	<p>重新規劃網站，提供網上即時查詢之資訊化服務加速人民申請案件處理期限，提供民眾便捷服務與完整資訊，並提供即時案件辦理情形查詢與民眾互動部落格。</p>
	<p>(二) 製作海報或於網頁公布，加強政策業務宣導。製作海報或於網頁公布，加強宣導施政措施及執行成效。</p>	<p>每季 1 次</p>	<p>各 課</p>	<p>依各課業務之需求不定期製作海報以利推動相關服務措施，讓民眾了解。</p>
	<p>(三) 推行實價登錄作業、買賣實例等事項。建立向不動產估價師及地政士等業界專業人士諮詢地價動態、買賣實例等事項。</p>	<p>經常辦理</p>	<p>第三課</p>	<p>透過與不動產估價師或地政士經常性的業務互動，資訊交流，充份了解市場脈動，確實掌握市價行情。</p>



實 施 要 項	推 動 作 法	完 成 限 期	承 辦 單 位	預 期 效 益
	(四) 建立「法令諮詢小組」，提供民眾法令詢問需求及指導登記案件之製作。	經常辦理	第一課	透過民眾之詢問，給予法令上適當指導，並輔導製作登記案件，以落實為民服務之精神，並促進登記效率。
	(五) 建立「無障礙單一窗口」，提供 65 歲以上長者及身心障礙人士直接至定點完成申請、受理及諮詢，提供相關服務。	經常辦理	第一課	透過櫃檯之整合，直接由本所 4 號櫃檯受理相關之申請並核發，避免長者及身心障礙人士在樓層或各窗口來回奔波造成不便，落實為民服務之精神。
	(六) 推動「愛心走動小組」，由同仁主動為洽公民眾提供服務。	經常辦理	各 課	使前來洽公的民眾能迅速找到承辦櫃檯，節省民眾寶貴時間，落實便民精神與用心服務。

伍、管制考核：

一、平時考核：

1. 各課得依其為民服務工作特性，增加前述推動作法之量化指標，或增列其他推動作法，以加強提升服務品質，擴大為民服務領域。
2. 每季召開所務會議，檢討計畫執行情形。

二、年度考核：本執行計畫每年各績效考核 1 次。

陸、績效評估：為具體落實執行績效，加強對本所各單位平時服務品質之測試及查核，針對缺失，隨時檢討改進。

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。