

彰化縣二林地政事務所 104 年度提升政府服務品質執行計畫

壹、計畫依據：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 103 年 12 月 2 日府計研字第 1030408661 號函頒「彰化縣政府 104 年度提升政府服務品質實施計畫」。

貳、計畫目標：

一、服務願景：秉持「遠親不如近鄰(走進辦公室就可以得到最專業、親切的服務)；天涯若比鄰(走出辦公室也可以得到即時、便利的服務)」的服務願景，以「清廉、效率、專業、便民」為政策目標，並提供民眾五心級(用心、貼心、耐心、誠心、細心)服務，訂定民眾滿意度達 95%之指標。

二、服務理念：二林(ERLIN)， **E**xperienced(經驗)、**R**apid(迅速)、**L**ocalized(在地)、**I**nnovative(創新)、**N**eighbourly(睦鄰)5 個面向。我們站在專家的立場，守護民眾的財產權；將繁瑣的行政流程簡化，節省民眾時間及金錢；誠心傾聽民眾的訴求，解決民眾的困擾；加強與其他機關的橫向聯繫及資訊交流，創造最大服務效能；視民眾為自己的親人，提供貼心的服務與真誠的關懷。

三、服務策略：本所地處偏遠、交通不便、轄區廣大、人口老化、政策任務繁重、員工流動率高，為了落實「ERLIN」服務理念，對內部顧各方面，我們推動**知識傳承(Pass down)**、**流程再造(Re-engineering)**、**全員參與(Involvement)**、**動態能力(Dynamic Capabilities)**、**服務熱忱(Enthusiasm)**等 5 項策略；對外部顧客方面，我們推行政策推廣(Popularize)、**遠端辦公(Remote office)**、**整合行銷(Integrated Marketing)**、**跨域合作(Different organization)**、**友善環境(Environment)**等 5 項策略，並將這 10 項策略結合成 2 項驕傲(2PRIDE)，也就是我們同時追求自我肯定及民眾認同，讓事務所與民眾互動更加融洽，營造二林(ERLIN)的驕傲(PRIDE)，以下為本所服務理念與服務策略說明略表：

服務理念	對內 PRIDE	對外 PRIDE
E xperienced： 經驗	知識傳承(Pass down) ：辦理教育訓練並鼓勵退休人員加入志工服務	政策推廣(Popularize) ：建主多元民眾參與及互動管道
R apid： 迅速	流程再造(Re-engineering) ：合法前提下簡化工作流程及任務編組調整	遠端辦公(Remote office) ：運用科技達成服務目的並提供資訊即時查詢工具
L ocalized： 在地	全員參與(Involvement) ：舉辦所務會議及員工文康活動，交誼情感	整合行銷(Integrated Marketing) ：主動關懷社區動態，推展地政向下紮根理念
I nnovative： 創新	動態能力(Dynamic Capabilities) ：因應外部環境變化，提升組織能力	跨組織合作(Different organization) ：善用所外資源，研擬創新增值服務
N eighbourly： 睦鄰	服務熱忱(Enthusiasm) ：建立服務標準流程及激勵作為，提振士氣	友善環境(Environment) ：提升環境及服務設施的完整性、便利性及安全性

參、實施對象：本所全體人員。

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)提升政府服務品質執行計畫的訂定及決策。	12月	各課	提升服務效能。
	(二)不定期召開為民服務工作推動小組會議。	12月	各課	追求卓越服務品質。
	(三)每週二召開主管會報。	12月	各課	力求上情下達。
	(四)每季召開所務會議，全所參與，業務報告及意見交流。	12月	各課	增加向心力，提供意見管道。
	(五)提供合宜服務設施： 1. 分配責任區，定期環境清潔打掃。 2. 種植花木、擺設盆栽，綠化美化環境。 3. 各項服務項目及人員職名牌標示正確。 4. 核心設施： (1)設置無障礙設施。 (2)設置哺集乳室。 (3)書寫區提供文具、申請書表範例。 (4)等候休息區提供書報雜誌及飲水設備。 (5)AED及滅火器定期維護。 5. 一般設施： (1)民眾洽公專用停車位。 (2)iTaiwan無線上網服務。 (3)電腦設備供民眾上網查詢各項地籍資訊。 (4)電子看板宣導政令。 (5)高齡友善專區設備。 (6)免費充電服務。 (7)免費鐵馬借用。 (8)土地領航設備。 (9)民眾諮詢區。	12月 12月 12月 12月	各課 各課 各課 各課	提供舒適工作及洽公環境，塑造良好機關形象。
	(六)營造服務親和形象： 1. 多功能服務台。 2. 走動式服務。 3. 中午不打烊服務。 4. 居家到府服務。 5. 假日預約服務。 6. 繼承案件預約諮詢。	12月 12月 12月 12月 12月 12月	各課 各課 各課 各課 各課 第一課	主動協助民眾申辦案件，並提供導引服務，塑造主動、積極、親切之服務形象。

	7. 主任有約服務。 8. 辦公室藝文展示區。 9. 觀光、美食導覽地圖。 10. 地政便利加值包 11. 二手物義賣活動。 12. 落實優先採購。	12月 12月 12月 12月 12月 12月	各課 總務 研考 第一課 總務 總務	
	(七)提升服務人員專業知識： 1. 訂定教育訓練計畫，舉辦專業知能、服務態度、電話禮貌等教育訓練課程，每年至少辦理4次。 2. 舉辦電話禮貌測試。 3. 票選績優服務人員。 4. 每年4、7月份所務會議舉辦專業法令測驗。 5. 編修服務手冊、各類工作手冊、常見問題，向同仁宣導周知。 6. 辦理志工專業訓練。	12月 12月 6、12月 7月 12月 3月	各課 各課 研考 各課 各課 研考	加強員工在職訓練，充實員工專業知能，提高回答民眾問題之正確性。
	(八)施政宣導活動： 1. 每月2場社區關懷服務。 2. 不定期跨機關聯合服務。 3. 利用網站宣導施政理念、便民措施、最新消息及現行政令。 4. 利用粉絲團宣導各項動態及活動情形。 5. 參與社區活動，設攤宣導政令，與民眾互動。 6. 舉辦地政士訪談活動，建立良好溝通管道。 7. 舉辦政策宣導座談會： (1)地籍圖重測座談會。 (2)公告現值調整說明會。 (3)地政士座談會。 8. 利用電子看板宣導訊息。 9. 發布新聞，刊登於網站、報紙或電視媒體。 10. 自製宣導影片，上傳至網路供民眾點閱。 11. 至校園推廣地政常識。	12月 12月 12月 12月 12月 12月 12月 12月 12月 12月 12月	各課 各課 各課 各課 各課 各課 各課 各課 各課 各課 各課	利用多樣管道，宣導現行政令及各項地政便民措施，並增加機關能見度。
	(九)機關滿意度調查： 1. 各項滿意度問卷調查： (1)現場洽公民眾。 (2)地政士訪談。 (3)社區關懷活動。 (4)教育訓練講習。 (5)櫃檯即滿意度調查。 2. 內部員工滿意度調查。	12月 12月	研考 研考	促使洽公民眾及內部員工，提供革新建議，作為施政參考。

	(十)民眾意見確實回應與改善： 1. 提供多樣申訴管道： (1)本所服務電話。 (2)民意電子信箱。 (3)首長電子信箱。 (4)現場民眾意見箱。 (5)網路留言區。 (6)公文書。 (7)主任有約。 (8)視訊免費電話。 2. 訂定民眾陳情案件處理作業要點。 3. 民眾滿意度調查結果統計分析報告。 4. 訂定「重大輿情處理程序要點」。	12月 12月 12月 12月	研考、資訊 研考 研考 研考	藉由溝通、協調，增進服務效能，回應民意需求。
二、便捷服務程序，確保流程透明	(一)提供單一窗口全功能服務： 1. 推動全功能櫃檯，落實一處收件，全程服務理念。 2. 提供簡易案件單一窗口專人服務。 3. 實價登錄服務專區，提供民眾線上申報及諮詢服務。 4. 設置愛心服務專區，針對老弱婦孺提供專人全程陪同服務。	12月 12月 12月 12月	第一課 第一課 第三課 各課	節省民眾等候時間，提升行政效率。
	(二)申辦案件流程簡化 1. 跨機關合作，建置地政、戶政便民服務作業機制。 2. 與轄區各鄉公所合作，設立地政便民工作站，提供全國地籍謄本申請。 3. 跨所服務： (1)人工登記簿謄本跨所核發。 (2)簡易登記案件跨所申辦。 (3)測量、登記案件跨所申請。(與台東縣、外島地政機關)。 4. 書表代填(印)服務。 5. 實價登錄預為申報服務。 6. 登記案件先審服務。 7. 案件辦畢郵寄到家服務。 8. 電話通知補正服務。 9. 法院囑託限制登記案件以網路系統傳輸。 10. 通信申請服務： (1)簡易登記案件。 (2)各類地籍謄本。 11. 地籍圖重測到場換狀。	12月 12月 12月 12月 12月 12月 12月 12月 12月 12月 12月	第一課 第一課 第一、二課 第一課 第三課 第一課 第一課 第一課 第一課 第一、二課 各課	主動簡化作業流程，便利民眾申辦，提行政效率與服務品質。

	13. 土地分割試算服務。	12月	第二課	
	14. 界樁代運服務。	12月	第二課	
	15. 預為改算地價。	12月	第三課	
	16. 現金退還地政規費。	12月	各課	
	17. 多元化繳費機制： (1)銀行ATM轉帳繳費。 (2)網路繳費。 (3)郵局匯票或現金袋。 (4)悠遊卡繳費。	12月	各課	
	18. 聯合戶政事務所，辦理建物門牌整編換狀服務。	12月	第一課	
	19. 案件漏貼印花，主動代購及開單。	12月	第一課	
	20. 案件漏查欠地方稅，主動傳真或線上查欠稅。	12月	第一課	
	(三)申辦案件書表減量 1. 司法機關囑託案件，以公文代替申請書。 2. 登記案件免附登記清冊。 3. 電話通知補正。 4. 鑑界免附權利書狀影本。 5. 戶役政系統查得資料，免附身分證件。 6. 義務人親自到場核驗身分，免附印鑑證明。 7. 推動電子會議。	12月 12月 12月 12月 12月 12月 12月	第一、二課 第一課 第一課 第二課 第一課 第一課 各課	配合推動電子化政府服務，達成文件減量目標。
	(四)案件處理流程查詢公開： 1. 制訂各類案件作業流程、收費標準及申請書表範例。 2. 收件收據，明顯註明承辦人姓名、電話等資訊。 3. 提供多元查詢管道： (1)諮詢櫃檯服務人員。 (2)服務電話。 (3)案件處理情形即時顯示。 (4)觸控式螢幕查詢系統。 (5)電話語音查詢案件辦理情形及各項地籍資訊。 (6)網站案件辦理情形查詢。 (7)QR-cord 案件查詢。 (8)案件辦理情形查詢APP。 4. 複丈成果影像建檔。	12月 12月 12月 12月	各課 各課 各課 第二課	於法令範圍內主動公開各類資訊，維護民眾知的權益。

	(五)案件處理流程主動回應： 1. 登記完畢通知領件。 2. 開立補正或駁回單據，主動寄送。 3. 測量收件後立即排定日期，核發測量通知書。 4. 實價登錄案件領件通知單。(告知需申報事項) 5. 案件辦理情形簡訊通知。 6. 訂定案件逾辦理期限主動告知機制。	12月 12月 12月 12月 12月 12月	第一課 第一、二課 第二課 第一課 各課 各課	節省申辦者查詢時間，提升行政作業效率及服務品質。
三、豐富服務資訊，促進網路溝通	(一)網站公開各項資訊，定期更新並符合無障礙規範，提供最新消息、政令公告、線上公告、書表下載、線上查詢、案件申辦、便民服務、活動花絮、政府主動公開資訊及常用便民服務介紹等服務專區。	12月	各課	主動公開政府資訊，建立透明化政府。
	(二)網站提供 Google、站內、分類等檢索服務。	12月	各課	提升民眾查詢資料之方便性。
	(三)網站提供線上申辦、網路繳費、網路查詢案件辦理情形、網路鑑界、換狀、謄本申請預約等各項申辦及查詢服務。	12月	各課	便利民眾網路申辦各項作業，落實以網路代替馬路服務理念。
	(四)網站提供網路留言區、首長信箱、問卷調查、視訊洽詢等多元電子參與管道。	12月	各課	建置多元化管道，強化機關與民眾互動關係，迅速即時解決民眾疑難。
	(五)建置 Facebook，並由專人維護管理。	12月	各課	透過社群工具，與民眾交流互動。
四、創新服務方式，整合服務資源	(一)研提有價值的創新服務			
	1. 多目標地籍查詢系統加值運用，協助民眾查詢土地實地位置，提供導航設備。	12月	第二課	激發同仁進行創意思考，加強建構各項親民、便民之服務作為。
	2. 實施實價登錄作業網路遠端登入故障排除及到府教學服務。	12月	第三課	
	4. 延伸服務據點，選擇轄區內偏遠地區設置行動工作站，提供謄本申請及收件服務。	12月	各課	
	6. 設置地政服務便利站，於轄區各村里長辦公處放置申請書表，供民眾就近取用。	12月	各課	
	7. 提供民眾諮詢服務及至養護中心接受地政諮詢及申請謄本。	12月	各課	
	8. 結合公所、戶政及農漁會，提供民眾視訊溝通洽詢服務。	12月	各課	
	9. 運用平板電腦測量技術，快速取得地籍資訊，提升服務效能。	12月	第二課	

	(二)創新服務推廣至其他機關：			訂有標準作業流程，並持續檢討改善，建立創意服務資料庫，提供其他機關標竿學習對象。
	1. 將創新服務措施納入標準作業流程。	12月	各課	
	2. 利用主管會報及為民服務推動小組會議，檢討創新措施執行情形，並提出改善方案。	12月	各課	
	3. 創新措施執行情形，利用主任會報或其他適當會議提出報告，作為各機關學習的對象。	12月	各課	
	4. 利用網站及Facebook積極宣導創新作為，吸引他機關來訪標竿學習。	12月	各課	
	(三)訂定創新獎勵制度，鼓勵同仁踴躍研究創新：			鼓勵員工踴躍提出建議，透過獎勵方式，提高員工對機關的認同感，進而產生源源不絕的創新提案。
	1. 成立「為民服務工作推動小組」，不定期檢討現有為民服務工作措施，主動協調整合性質重複或相關聯服務工作，針對民眾需求，重新規劃設計有創意之加值服務。	12月	各課	
	2. 建立創意提案獎勵機制，該全所員工參與為民服務及創新提案。	12月	各課	

伍、管制考核：

- 一、平時考核：成立為民服務工作推動小組，適時檢核及修正各項推動作法，就實施進度、成效予以檢討。
- 二、年度考核：每年年底前依彰化縣政府服務品質初審作業自評表檢核。

陸、績效評估：

- 一、為具體落實執行績效，成立為民服務工作推動小組，加強對本所各單位平時服務品質之測試及查核，針對缺失檢討改進。
- 二、各課於104年度12月底前將「104年度提升服務品質執行計畫」執行成果填入績效報告表後由研考人員彙整，計畫執行成效列入年度內相關評核之依據及未來提升服務品質之參考。

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。