

## 彰化縣員林地政事務所 107 年度提升政府服務執行計畫

壹、計畫依據：行政院 106 年 1 月 9 日院授發社字第 1061300008 號函頒「政府服務創新精進方案」及 107 年 2 月 12 日府計研字第 1070053000 號函頒「彰化縣政府 107 年度提升政府服務實施計畫」。

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：

整體服務類

實施要項	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
一、服務一致及正確	(一) 訂定提升政府服務執行計畫，規劃為民服務範圍。	107 年 3 月	各課	建立提升服務品質共識，實踐提升服務品質理念。
	(二) 訂定本年度教育訓練執行計畫。	107 年 3 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。
	(三) 提升專業知能，辦理專業研修測驗。	107 年 12 月 (每季辦理)	各課	每季辦理專業研修測驗，加強服務人員專業度，確保問題回應及申辦案件處理的正確性。
二、服務友善	(一) 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。	107 年 12 月 (持續辦理)	各課	服務人員主動親切，減少民眾抱怨。

三、服務便捷	(一) 提供跨所申辦登記案件服務	107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跨所登記業務，提供零時差、零距離的貼心便民服務。
	(二) 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謄本之必要性，並予減量，提高申辦案件相關資料查驗使用電子謄本認證比例。	107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，即可免檢附地籍、戶籍謄本，減少謄本用量。
四、服務可近性	(一) 土地登記案件預審制度。	107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。
	(二) 辦理社區服務，提供法令諮詢、政令宣導等服務。	107年12月 (每月辦理)	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。
	(三) 定期拜訪轄區執業地政士。	107年6月、12月	各課	主動拜訪轄區內開業地政士，聽取地政從業人員意見及建議，做為業務執行與改善之參考依據。
	(四) 利用管道宣導機關各項便民措施與業務執行績效	107年12月 (持續辦理)	各課	主動宣導各項業務或政策性業務。
五、服務成長及優化	(一) 辦理社區服務並辦理法令諮詢、服務措施及政策宣導。	107年12月 (持續辦理)	各課	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。

	(二) 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。	107年12月 (持續辦理)	第三課	加速作業流程及節省龐大郵資。
六、內部作業簡化	(一) 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。	107年12月 (持續辦理)	各課	預計簡化多項作業流程，提升服務品質。
七、服務精進機制	(一) 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。	107年12月 (持續辦理)	各課	鼓勵同仁研究創新，提升服務品質。
	(二) 善用報章傳播媒體及說明會，宣導各項施政措施。	107年12月 (持續辦理)	各課	可提升民眾對各項施政措施及執行成果之瞭解。
	(三) 鼓勵各課於每年度就業務辦理需求提出創新。	107年12月 (持續辦理)	各課	積極鼓勵同仁針對業務或為民服務項目提出具體且可性之創新項目做為各課辦理之依據。
八、服務滿意情形	(一) 辦理為民服務問卷調查(包含內部同仁滿意度調查)。	107年6月、12月	第四課	每半年定期辦理為民服務問卷調查及內部同仁滿意度調查，依據調查結果統計分析，以為機關改進之參考。
九、意見回應處理情形	(一) 於本所網頁提供民眾留言板。	107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。

	(二) 列管追蹤管制人民陳情、訴願等案件處理情形。	107年12月 (持續辦理)	第四課	督促各課加強陳情、訴願相關案件處理速度。
	(三) 設置電子民意信箱及意見箱，擴大溝通管道。	107年12月 (持續辦理)	第四課	廣納各方意見，改進缺失。

**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、其他：**本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。