

彰化縣二林地政事務所 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」及彰化縣政府 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：

- 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，訂定民眾整體滿意度達 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。我們站在專業的立場，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，對內部顧客各方面，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：

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)申辦業務標準作業流程訂定情形 1. 訂定各類案件作業流程、收費標準及申請書表範例，並適時提出檢討。 2. 收件收據，明顯註明承辦人姓名、電話等資訊。	全年	各課	確保案件處理流程一致性，隨時提供民眾資訊正確性。
	(二)服務及時性 1. 透過公文電子交換暨線上簽核統計表、一般公文統計表掌握公文處理時效。 2. 為防止申辦案件逾期，預為檢查及案件辦理情形主動通知機制。	全年	研考各課	主動掌握案件處理時效，避免承辦人辦理案件逾期。
	(三)服務人員專業度 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. 每年7月份所務會議舉辦專業法令測驗。 3. 編修服務手冊、各類工作手冊、常見問題，向同仁宣導周知。 4. 輔導志工參加專業訓練。	全年	各課	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。
	(四)其他			
二、服務友善	(一)服務設施合宜程度： 1. 分配責任區，定期環境清潔打掃。 2. 種植花木、擺設盆栽，綠美化環境。 3. 各項服務項目及人員職名牌標示正確。 4. 提供完善服務設施及定期清潔維護： (1)無障礙設施。 (2)哺(集)乳室。 (3)書寫區文具及申請書表範例補充維護。	全年	各課	提供舒適工作及洽公環境，塑造良好機關形象。

實施要項	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
	(4)等候休息區書報雜誌及飲水設備。 (5)AED及滅火器定期檢測。 (6)民眾洽公專用停車區。 (7)iTaiwan無線上網服務。 (8)電腦設備供民眾上網查詢各項地籍資訊。 (9)電子看板及海報看板宣導政令設備。 (10)高齡友善專區設備及補充。 (11)免費充電設備。 (12)免費鐵馬借用設備。 (13)土地領航設備。 (14)民眾諮詢區。 (15)持續充實檔案閱覽區設施。 5.規劃辦公廳舍3樓廁所改善工程。			
	(二)網站使用便利性： 1.網站提供線上申辦、網路繳費、網路查詢案件辦理情形、謄本申請等各項申辦及查詢服務。 2.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。 3.網站設置「檔案應用專區」，提供申請書、申請範例、檔案法令查詢及相關網站連結等資訊；並辦理「金韻典藏檔傳二林」線上檔案展覽，兼具檔案應用與宣導功能。 4.網站提供Google、站內、分類等檢索服務。	全年	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。
	(三)服務行為的友善性： 1.舉辦電話禮貌測試。 2.票選績優服務人員。(6、12月)	全年	各課	提升服務人員禮貌態度。

實施要項	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
	<p>(四)服務資訊透明度：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 資訊公開：訂定各項標準作業程序、收費標準、應附文件，作為服務人員作業依據，並主動公開於辦公室及網站。 2. 資料開放： <ol style="list-style-type: none"> (1)土地基本資料庫電子資料流通服務。 (2)網站提供最新消息、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，定期更新並符合無障礙規範。 3. 案件查詢管道： <ol style="list-style-type: none"> (1)櫃檯查詢服務。 (2)電話查詢服務。 (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)案件辦理情形線上查詢。 (7)QR-cord 案件查詢。 (8)案件辦理情形查詢 APP。 (9)網站提供 Google、站內、分類等檢索服務。 	全年	各課	於法令範圍內主動公開各類資訊，維護民眾知的權益。
	(五)其他：			
三、服務便捷	<p>(一)建置單一窗口整合服務：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 提供臨櫃單一窗口服務： <ol style="list-style-type: none"> (1)全功能櫃檯，落實一處收件，全程服務理念。 (2)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。 2. 提供電話單一窗口服務：設置多功能服務台，專人接聽電話，即時解決民眾疑難。 	全年	各課	節省民眾等候時間，提升行政效率。

實施要項	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
	(二)減除申辦案件需檢附之書表謄本： 1. 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(拍賣、清償、書狀補給)免附登記清冊。 (3)鑑界免附權利書狀影本。 (4)義務人親自到場核驗身分，免附印鑑證明。 2. 跨機關電子查驗 (1)代查欠稅平台(限申案件無須申報增值稅者)。 (2)戶籍通報系統。	全年	各課	配合推動電子化政府服務，達成文件減量目標。
	(三)提供線上申辦或跨平台通用服務： 1. 線上申領地籍電子謄本。 2. 線上申辦案件。 3. 實價登錄線上申報。 4. 網路繳費(信用卡及金融卡)。 5. 線上調閱電子公文。 6. 檔案線上申請。	全年	各課	積極推動線上申辦服務，提供民眾便捷服務。
	(四)其他服務作法：			
四、服務可近性	(一)在地化服務： 1. 預約服務。 2. 土地領航服務。 3. 下鄉換狀。 4. 居家服務。 5. 代運界樁。	全年	各課	因應轄區幅員廣闊、交通設施不普及、高齡人口等特性，提供各項便民服務措施。
	(二)專人全程服務： 1. 愛心服務專區。 2. 高齡友善服務專區。 3. 資訊應用服務專區。 4. 實價登錄專區。 5. 檔案閱覽區。 6. 銀采瑞智友善服務。	全年	各課	主題式服務，避免民眾四處奔波。

實施要項	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
	(三)主動服務： 1. 社區關懷服務。 2. 設攤宣導活動(配合轄區機關節慶活動)。 3. 地政士訪談活動。 4. 政令宣導會(地籍圖重測、公告現值)。	全年	各課	針對轄區不同族群，設計多元服務項目，達到接近民眾宣導政令之目的。
	(四)其他服務： 1. 多功能服務台。 2. 中午不打烊服務。 3. 主任有約服務。 4. 辦公室藝文展示區。 5. 跨機關提供在地觀光、美食導覽地圖。 6. 二手物義賣活動。 7. 落實弱勢團體優先採購。	全年	各課	塑造主動、積極、親切之服務形象。
五、服務成長及優化	(一)突破成長： 1. 突破人力不足困境，與轄區各鄉公所合作，設立地政便民工作站，供應該地民眾申請全國地籍謄本。 2. 突破空間地域限制，與全縣各地所辦理登記、測量、謄本案件跨所申辦服務，以及與全國各地所辦理登記、測量、實價登錄案件跨所代收服務。 3. 突破機關本位領域，與稅務單位跨域合作，提供一般民眾代購印花及查欠稅服務。	全年	各課	達到行政一體之目標。
	(二)優質服務： 1. 多元化繳費機制： (1) 銀行 ATM 轉帳。 (2) 網路金融卡及信用卡。 (3) 郵局匯票。 (4) 臨櫃悠遊卡。 (5) 臨櫃信用卡。 2. 聯合戶政事務所，辦理建物門牌整編換狀服務。 3. 權狀寄存服務。 4. 地政士資源媒合服務。 5. 空拍機應用服務。	全年	各課	提供民眾更為便利之加值服務。

實施要項	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
六、內部作業簡化	(一)內部作業簡化 1. 簡易登記案件及謄本申請書代填(印)服務。 2. 登記案件遠途先審服務。 3. 案件辦畢郵寄到家服務。 4. 電話通知補正服務。 5. 法院囑託限制登記案件以網路系統傳輸。 6. 通信申請服務： (1)簡易登記案件。 (2)各類地籍謄本。 (3)重測權狀換領。 7. 線上申請服務： (1)簡易登記案件。 (2)複丈案件。 (3)公告地價申報。 (4)人工謄本申請。 (5)戶籍異動通報。 8. 土地分割試算服務。 9. 預為改算地價。 10. 現金退還地政規費。	全年	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。
七、服務精進機制	(一)訂定當年度提升政府服務執行計畫。	第一季	各課	提升服務效能。
	(二)舉辦各項會議： 1. 不定期召開為民服務工作推動小組會議。 2. 每週召開主管會報。 3. 每季召開所務會議，全所參與，業務報告及意見交流。	全年	各課	追求卓越服務品質。
	(三)創新服務推廣至其他機關： 1. 將創新服務措施納入標準作業流程。 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。 3. 創新措施執行情形，利用地政業務會報或其他適當會議提出報告，作為各機關學習的對象。 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。	全年	各課	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。
	(四)訂定創新獎勵制度，鼓勵同仁踴躍研究創新：	全年	各課	鼓勵員工踴躍提出建議，透過

實施要項	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 「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。 2. 建立創意提案獎勵機制，全所員工參與為民服務及創新提案。 			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。
八、服務滿意情形	<p>(一)辦理各項滿意度問卷調查：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 現場洽公民眾。(6、12月) 2. 地政士訪談。 3. 教育訓練講習。 4. 櫃檯意度調查。 5. 內部員工滿意度調查。 <p>(二)提供多樣申訴管道：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 <p>(三)網站提供網路留言區、首長信箱、問卷調查、Facebook 等多元電子參與管道。</p>	全年	各課	促使洽公民眾及內部員工，提供革新建議，作為施政參考，同時強化民眾互動關係，即時解決民眾疑難。
九、意見回應處理情形	<p>(一)訂定民眾陳情案件處理作業要點並適時檢討修正。</p> <p>(二)民眾滿意度調查結果統計分析報告。</p>	全年	各課	藉由溝通、協調，增進服務效能，回應民意需求。

伍、管制考核

一、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。

陸、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。