

彰化縣北斗地政事務所 103 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 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

本著「以客為尊」之服務理念，提升本所為民服務品質，使民眾感受到本所「環境用心、服務盡心、便民貼心、效率放心」之目標。

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
提升服務品質 深化服務績效	(一)就現有場地及設施持續檢討改進，並在經費許可下充實公共服務設施，汰舊換新辦公設備，並加強環境維護及綠化工作。	103 年 12 月	第三課	1. 持續改善辦公廳各項硬體設備及環境，塑造良好服務形象，以提供民眾良好優質洽公環境。 2. 提升服務品質及效率。
	(二)強化民眾休息區之設備，提供舒適座椅、書報雜誌、宣導單、電視供民眾觀賞。	103 年 12 月	第三課	佈置貼心舒適、優雅之洽公環境。
	(三)選派適度人員擔任第一線服務工作，並推行走動式管理及服務。	103 年 12 月	第一課	主動引導並協助民眾洽公，樹立以客為尊服務形象。

實施要項	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
提升服務品質 深化服務績效	(四)票選優良服務人員 並公開表揚。	103 年 10 月	第三課	舉辦優良服務人員選拔活動，塑造服務有禮、溫馨和諧的工作環境。
	(五)辦理各項提升作業 知能等相關教育訓練，改善服務績效。	103 年 12 月	各課	今年度預計至少辦理 6 場次相關教育訓練，以提升本所同仁地政業務之專業知識，利於業務之推展。
	(六)為加強本所同仁之 電話禮貌，每月實施電話禮貌測試 1 次。	103 年 12 月	各課	電話禮貌測試預計每月實施。
	(七)延伸服務據點，主動 至重測區辦理換發 權利書狀服務。	103 年 12 月	第一課	方便在地民眾就近換領重測後新權狀，不需往返奔波，以達便民利民。
	(八)招募退休人員、地 政士擔任志工，引 導服務民眾。	103 年 12 月	第三課	招募志工提供諮詢服務及協助引導民眾申辦各項業務，提升服務效率，善用社會資源。
	(九)每半年定期測試承 辦人員專業知識。	103 年 5 月 103 年 9 月	各課	增進同仁專業知能，進而提升為民服務品質及工作效率。
	(十)每月組隊至轄內偏 遠村里為民服務。	持續辦理	各課	協助解決民眾有關地政問題。
	(十一)遇有政策性業務 或法令修改時，適時舉 辦說明會，並配合村里 服務時發放宣導資料。	持續辦理	各課	廣邀社會各界共同參與，敘明法令規章程序或業務辦理情形。

實施要項	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
便捷服務程序 確保流程透明	(一) 全力推動單一窗口服務，達到一處收件，全程服務。	103 年 12 月	各課	縮短民眾等候時間，提升服務品質與效率。
	(二) 檢討簡化各項內部行政作業及申辦案件流程，縮短辦理期限、簡化申請書表及附繳證等至少 1 項。	103 年 12 月	各課	簡化作業流程，提升便民服務。
	(三) 配合戶役政系統之設置，推動申辦案件應檢附之附件，機關可自行查核或可與其他機關交查者，不再要求申請人檢附。	103 年 12 月	各課	簡化作業流程，提升便民服務，減少附送謄本之數量及民眾往返奔波之時間。
	(四) 提供各類申請案件填寫範例，放置服務台及書寫區供申請人參閱。	103 年 12 月	第一課 第二課	提供申請人參閱，提升服務品質。
	(五) 提供「為民服務白皮書」。	持續辦理	各課	整合本所各項便民措施及案件申辦需知印製成冊，提供民眾參考使用，讓資訊公開化。
	(六) 定期召開所務會議、主管會報及課務會議，檢討為民服務工作。	103 年 12 月	各課	預計召開 6 次所務會議，每星期召開 1 次主管會報及不定期召開課務會議，藉由員工雙向溝通並協調、規劃及檢討各項為民服務工作。

實施要項	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
探查民意趨勢 建立顧客關係	(一)舉辦主任與民有約活動，直接與民眾面對面溝通。	每月辦理	各課	方便民眾提供建言，改進服務缺失，有效提升民眾陳情案件之處理品質。
	(二)主動訪談地政士，廣納意見，作為施政措施及服務事項之規劃。	103年4月 103年8月	各課	藉由外部診斷，適時反映民意，預計辦理2場次。
	(三)辦理定期跨機關聯合村里服務作業，受理各項業務諮詢。	103年3月 103年6月 103年9月	各課	聯合轄區內戶政、稅務局或警察單位擴大辦理為民服務，廣納各界意見，順應民眾需求，預計辦理3場次。
	(四)不定期主動訪談轄區內村里長，廣納意見，作為施政措施及服務事項之規劃。	每月辦理	各課	由主任率領課長、承辦人拜訪轄區內村里長，加強與社區間互動，並使地政工作深入基層服務。
	(五)由研考蒐集剪報資料，並將輿情摘要分析及檢討，提供施政參考。	103年12月	第三課	瞭解社會各界對地政業務之輿情反映做為業務改進之參考，提升本所工作人員為民服務之品質。
	(六)辦理地籍圖重測及公告現值調整說明會，聽取建言，廣納民意，改善服務品質，提升行政效率。	103年1月 103年10月	第二課 第三課	辦理各項說明會，建立良好互動關係，預計辦理2場次。
	(七)辦理為民服務意見調查，分析調查結果，改進服務缺失。	103年5月 103年10月	第三課	預計辦理2次民眾意見調查，依據調查結果，改進服務缺失，以提升服務品質。

實施要項	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
	(八)主動發佈新聞，積極宣導政府法規命令、政策性業務及本所各項動態消息。	持續辦理	各課	主動宣導與民眾切身問題業務及法規新訊，保護民眾權益，減少糾紛。
	(九)設置民眾意見箱及電子信箱，鼓勵民眾投書反應服務缺失或應革新事項。	103年12月	第三課	建置民眾意見多元暢通管道，廣納民意，改進缺失。
豐富服務資訊 促進網路溝通	(一)加強網站功能，除指派專人維持本所網站資料之正確性外，並規劃完整的各項網路查詢申辦項目，使民眾充分享受e化作業之便利。	持續辦理	資訊人員	增進行政效率，提升作業績效。
	(二)跨機關資訊整合平台，提升資源共享與使用效率。	103年12月	資訊人員	提升資訊資源共享及服務效率。
	(三)網站全面符合無障礙規範，修正不符之頁面。	103年12月	資訊人員	網站(頁)設計符合無障礙等級，提供網頁設計方便民眾操作使用。
	(四)陸續推動地政電子開門申辦業務，提高線上申辦使用率。	103年12月	資訊人員	強化網路服務功能，提升為民服務品質。
	(五)落實政府資訊公開，將各項資訊於網站公示。	103年12月	資訊人員	提升為民服務品質。

實施要項	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
創新服務方式 整合服務資源	(一)針對民眾需求，創新服務措施至少 1 項，以提升服務品質及便民程度。	103 年 12 月	各課	藉由主動積極精神，針對業務研提改進措施，落實創新為民服務，持續提升服務品質。
	(二)辦理標竿學習，適當之機會派員參訪他縣市表現優良之地政事務所，蒐集其優點，作為日後業務改進之參考。	103 年 12 月	各課	提供同仁觀摩學習機會，冀達工作經驗之分享與交流，促進工作效益。

伍、管制考核

本實施計畫考核作業如下：

- (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：配合縣府地政處「彰化縣地政事務所業務及為民服務工作執行績效督導考核要點」辦理。

陸、績效評估

- (一)加強辦理平時查核，並針對缺失改進，鼓勵同仁積極投入服務改善工作，俾做為年度績效評核之依據。
- (二)於 103 年 12 月底前召集本所為民服務工作小組，檢討本年度提升服務品質執行績效。

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。