

彰化縣北斗地政事務所 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

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。 | 104 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。 | 104 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。 | 104 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。 | 104 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。 | 104 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。 | 104 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。 | 104 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。 | 104 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。 | 104 年 5 月 104 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。 | 104 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。 | 104 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。 | 104 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。 | 104 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。 | 104 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。 | 104年4月 104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。 | 104年3月 104年6月 104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。 | 104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。 | 104年1月 104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。 | 104年5月 104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。 | 104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。 | 104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。 | 104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。 | 104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。 | 104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。 | 104 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。 | 104 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 104 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。