

彰化縣北斗地政事務所 105 年度提升政府服務品質執行計畫

105 年 2 月 24 日核定

壹、計畫依據

依據行政院 104 年 4 月 7 日院授發社字第 10413004711 號函頒之「政府服務創新精進方案」暨國家發展委員會 104 年 4 月 7 日發社字第 10413004712 號函及彰化縣政府 104 年 12 月 8 日府計研字第 1040424039 號函辦理。

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
一、提升服務品質 深化服務績效	(一)實施辦公環境管理，分配責任區，定期環境清潔打掃及辦理環境綠、美化。	隨時辦理	各課	提供舒適之辦公環境，塑造良好機關形象。
	(二)延伸服務據點，主動至重測區辦理換發權利書狀服務。	105 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。
	(三)辦理社區服務： 1. 辦理地籍圖重測說明會。 2. 公告現值調整說明會 3. 辦理村里服務，宣導法令、探訪民意、解答民眾問題。	每年 1 次 每年 1 次 每月 1 次	第二課 第三課 各課	辦理說明會、村里服務，建立良好互動關係，聽取建言，廣納民意，改善服務品質，提升行政效率。
	(四)設置檔案應用專區，開放檔案應用申請閱覽、抄錄或複製檔案。	隨時辦理	各課	公開本所各項資料，俾利民眾瞭解本所相關資訊。
	(五)設立高齡友善專區，	隨時辦理	第三課	建立機關友善環境。

實施要項	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
	提供客製化服務。			
	(六)設置無障礙坡道、行動不便人士專用停車位、愛心鈴及愛心輪椅，以便利行動不便人士洽公。	隨時辦理	第三課	提供無障礙空間予行動不便民眾使用。
	(七)設置哺(集)乳室，充實各項服務設施	隨時辦理	第三課	便利有哺乳需求的洽公民眾及同仁使用。
	(八)妥適規劃停車空間，增設民眾洽公停車位。	隨時辦理	第三課	設置無障礙及洽公停車位。
	(九)提供民眾無線上網	隨時辦理	第一課	提供洽公民眾免費無線上網之洽公環境，擴大政府機關網路服務運用層面。
	(十)設置走動式服務人員及志工主動協助導引民眾。	隨時辦理	各課	縮短民眾洽公時間、營造和諧洽公環境。
	(十一)提升專業知能及為民服務態度： 1. 辦理專業研修測試。 2. 辦理地政業務法規及為民服務相關教育訓練。 3. 辦理電話禮貌測試。	每半年 1 次 依本所教育訓練表定 每月 1 次	各課 各課 各課	提升本所同仁專業知能，增加團隊向心力，改善為民服務態度。
	(十二)辦理為民服務意見調查，分析調查結果，改進服務缺失。	每半年 1 次	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。
	(十三)主動發佈新聞，利用機關網站、多媒體播放系統及臉書粉絲團進行業務宣導，積極宣導政府法規命令、政策性業務及本所各項動態消息。	隨時辦理	各課	主動宣導與民眾切身問題含業務及法規新訊，保護民眾權益，減少土地糾紛。

實施要項	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
	(十四)舉辦主任與民有約活動，直接與民眾面對面溝通。	隨時辦理	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。
	(十五)規劃雙語化標示服務，定期檢視並維護。	隨時辦理	第三課	提供民眾雙語化標示服務，各樓層服務引導清楚明確，營造優質洽公環境。
	(十六)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。	隨時辦理	第三課	建置民眾意見多元暢通管道，廣納民意，改進缺失。
	(十七)擴充無紙化公文整合系統線上簽核比例。	隨時辦理	各課	提升公文處理時效並推動節能減紙。
二、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。	隨時辦理	第一課 第二課	縮短民眾等候時間，提升服務品質與效率。
	(二)持續推動簡易登記案件隨到隨辦之服務措施。	隨時辦理	第一課	落實一處收件全程服務，免除民眾多處奔波及申辦案件等候時間。
	(三)設置全功能服務櫃檯，將多項業務，整併一處服務。	隨時辦理	各課	洽辦多項業務之民眾，不需奔走各個櫃檯。
	(四)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，免附身分證件。	隨時辦理	第一課 第二課	簡化作業流程，提升便民服務，減少檢附謄本之數量及民眾往返奔波之時間。
	(五)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。	隨時辦理	第一課 第二課	提供申請人參閱，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
	(六)遠道民眾登記案件先行審查作業。	隨時辦理	第一課	為方便遠途民眾申辦登記案件，減少其往返次數，以提升為民服務品質。
	(七)印製各項申請須知、書表及「地政便利包(買賣、贈與、繼承、書狀補給及抵押權設定)」供民眾免費索取，提供各類作業程序公開化、透明化資訊。	隨時辦理	第一課 第二課	提供申請人參閱，提升服務品質。
	(八)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。	隨時辦理	第一課	節省民眾交通往返時間並避免舟車勞頓之苦。
	(九)受理跨縣市代收地政類申請案件。	隨時辦理	第一課 第二課	節省民眾遠途申辦案件之時間與金錢。
	(十)受理跨所申辦案件及代收案件服務。	隨時辦理	第一課	減少洽公民眾舟車勞頓之苦
	(十一)持續推動簡易案件免填申請書，並簡化申辦案件附繳書證。	隨時辦理	第一課 第二課	受理簡易登記案件免填申請書，減少民眾填寫書表。
	(十二)持續推動及宣導免費代運土地界樁服務。	隨時辦理	第二課	申請人可於本所購買界樁後，由本所於排定複丈日免費代運界樁至土地現場，以減少申請人載運界樁之不便。
	(十三)提供郵寄到家服務	隨時辦理	第一課	體貼遠地民眾並減少往返次數及節省民眾等候時間。
	(十四)加強宣導及實施各類案件通信申請服務。	隨時辦理	各課	簡化民眾親自到所申辦案件作業流程，提升服務效能。

實施要項	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
	(十五)提供多元繳費機制： 1、提供悠遊卡繳納地政規費服務 2、提供信用卡臨櫃繳納地政規費服務	隨時辦理	第一課 第二課	落實電子化繳費，減少民眾攜帶現金繳納規費的風險。
	(十六)主動通知補正、駁回案件服務。	隨時辦理	第一課	透過系統及電話主動通知民眾案件補正、駁回情形，提升服務效能。
	(十七)簡化規費退還作業程序	隨時辦理	各課	加強便民服務，提升行政效率
三、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	各課	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。	持續辦理	第一課	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。	105 年 12 月	第一課	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)陸續推動地政電子閘門申辦業務，提高線上申辦使用率。	持續辦理	第一課	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。	持續辦理	各課	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
四、創新服務方式，整合服務資源	(一)針對民眾需求，不定期召開為民服務小組會議提出創新服務措施，以提升服務品質及便民程度。	隨時辦理	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。	隨時辦理	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

- (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：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)各課應配合計畫目標按季進行進度查核，依據計畫內容隨時掌握執行進度並檢討預期效益之反應。

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。