

# 彰化縣北斗地政事務所 107 年度提升政府服務執行計畫

## 壹、計畫依據

依據行政院 106 年 1 月 9 日院授發社字第 1061300008 號函頒之「政府服務創新精進方案」及 106 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」辦理。

## 貳、計畫目標

優質地政、便捷服務

地政業務的推動除依法行政外，提升服務品質，落實服務功能，是我們努力的方向。本所將本著「以民為尊，顧客導向」的服務理念，全面提升服務形象，藉由業務全面電腦化及服務網路化之建置，達成「優質地政、便捷服務」的願景，企盼能使民眾感受到本所「環境用心、服務盡心、便民貼心、效率放心」之努力，以確實達到卓越之服務境界。

## 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	承辦機關(單位)	預期效益
一、服務一致及正確	(一)制定各類案件標準化作業流程。	隨時辦理	各課	提供民眾洽辦業務參考。
	(二)提升專業能力及為民服務態度： 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	每半年 1 次  依本所教育訓練表定	各課	提升本所同仁專業知能。

實施要項	推動作法	完成期限	承辦機關（單位）	預期效益
	練。			
二、服務友善	(一) 設立高齡友善專區及服務。	隨時辦理	第三課	建立機關友善環境。
	(二) 提供民眾無線上網。	隨時辦理	資訊	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。
	(三) 設置無障礙坡道、行動不便人士專用停車位、愛心鈴，以便利行動不便人士洽公。	隨時辦理	總務	提供無障礙空間予行動不便民眾使用。
	(四) 設置電子看板。	隨時辦理	第三課	提供地政資訊及縣政訊息。
	(五) 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。
	(六) 提供電動輪椅及機車充電站。	隨時辦理	總務	提供民眾或身心障礙民眾臨時充電所需。
	(七) 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。
	(八) 設置觸控螢幕查詢系統。	隨時辦理	第一課	提供民眾案件辦以情形查詢管道。

實施要項	推動作法	完成期限	承辦機關(單位)	預期效益
	(九)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。
	(十)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。
	(十一)網站全面符合無障礙規範，修正不符之頁面。	隨時辦理	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。
	(十二)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。
	(十三)辦理電話禮貌測試。	每月1次	各課	提升服務品質與電話接聽技巧。
	(十四)提供多元查詢管道： 1、設置電話語音查詢服務。 2、設置人工電話查詢服務。 3、網站案件辦理情形線上查詢系統。	隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理	第一課 第一課 第一課	促進政府資訊透明化，確保民眾知的權利與資訊使用權。

實施要項	推動作法	完成期限	承辦機關（單位）	預期效益
	(十五)提供地籍異動即時通便民服務。	隨時辦理	第一課	主動通知民眾不動產權利異動情形，強化地政業務服務品質。
三、服務便捷	(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，整合一處服務。	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。	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。

實施要項	推動作法	完成期限	承辦機關（單位）	預期效益
	(六)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	各課	強化網路服務功能，提升為民服務品質。
	(七)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。
四、服務可近性、服務成長及優化	(一)延伸服務據點，主動至重測區辦理換發權利書狀服務。	106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。
	(二)到府到院服務。	隨時辦理	第一課	減少民眾奔波往返行政機關之不便及不適。
	(三)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。
	(四)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。
	(五)受理跨所代審登記申請案件。	隨時辦理	第一課	申辦登記案件打破轄區限制。

實施要項	推動作法	完成期限	承辦機關（單位）	預期效益
	(六)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。
	(七)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	第三課	公開本所各項資料，俾利民眾瞭解本所相關資訊。
五、內部作業簡化	(一)簡化地政規費退還申請手續。	隨時辦理	第一課	加強便民服務，提升行政效率。
	(二)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。
	(三)彰化地方稅務局—查欠稅服務。	隨時辦理	第一課	透過機關間的橫向聯繫，減少民眾往返奔波之不便，縮短申辦時程，提升服務效能。
	(四)實施案件通信申請服務。	隨時辦理	各課	節省民眾奔波往返彰化縣洽公之時間，提供更優質的服務。
六、服務精進機	(一)鼓勵同仁對於業務、行政	隨時辦理	各課	透過創新機制之常態性運作，產生

實施要項	推動作法	完成期限	承辦機關(單位)	預期效益
制	措施、管理或組織等提出具體改進方案。			源源不絕的創新服務。
	(二)每週召開主管會報；每季召開所務會議，由全所同仁參與。	全年	各課	定期舉辦各項會議，各課業務報告及意見交流以精進服務品質。
七、服務滿意情形	(一)針對現場洽公民眾及村里服務民眾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。
	(二)辦理地政士訪談及內部員工滿意度調查。	每年1次	第三課	促使內部員工及地政士提供革新建議作為施政參考，並強化內部同仁間及地政士互動關係，即時解決疑難。
八、意見回應處理情形	(一)依民眾滿意度調查結果統計分析報告。	全年	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)提供現場民眾意見箱及網站提供網路留言區、首	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。

實施要項	推動作法	完成期限	承辦機關（單位）	預期效益
	長信箱、民意電子信箱、Facebook 等多元意見陳述管道，鼓勵民眾反應服務建議或應革新事項，並即時回應。			

#### 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：配合縣府地政處辦理「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」。

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。