

臺南市政府地政局提升服務品質實施計畫

100年07月19日南市地祕字第1000527073號函訂定

100年10月24日南市地祕字第1000770447號函修正

101年05月29日南市地祕字第1010430815號函修正

壹、計畫依據：臺南市政府提升服務品質實施計畫。

貳、計畫目標：

- 一、專業優質服務：加強人員教育訓練，形塑專業及親民服務形象，建立民眾對政府信賴感及認同感。
- 二、顧客導向服務：以企業服務行銷精神，預先設想並滿足民眾需求，提供真誠及具有同理心之感動服務。
- 三、資訊流通服務：整合各項資源，提供多元化電子查詢功能，推廣線上申辦服務，落實網路替代馬路，達到節能減碳目標及提升服務效率。
- 四、活力創新服務：加強團隊向心力，激盪同仁創新思維，呈現機關服務特色。

參、實施對象：本局各科室及所屬各地政事務所。

肆、計畫內容：

- 一、本計畫內容以第一線服務機關優質便民服務、資訊流通服務及創新增值服務等3個評核構面為主架構（詳附表一），並由本局各科室及所屬地政事務所共同執行遵守。
- 二、各地政事務所訂定執行計畫，於每年1月底前自行審定報局備查，並公開於網站。
- 三、本局得自行參酌行政院頒「政府服務品質獎實施計畫」及「政府服務品質獎作業手冊」規範之服務規劃機關評核項目及指標，選定具體案例並以專案方式提報計畫。

伍、實施考核

一、成立為民服務**考核**小組

(一)為民服務考核小組成員：本局高層主管為召集人其餘由祕書室、測量科、資訊地價科及地籍科主管組成。

(二)為民服務**考核**小組職責：**1. 負責本局及所屬地政事務所平時測試、查核及年終考核；2. 輔導缺失改進。**

二、考核作業

(一) 平時查核**及督導**：由各業務單位於局(所)務會議業務報告確實檢討改進為民服務工作，並由為民服務**考核**小組辦理不定期查核及督導。

(二)年終**考核**：配合本府辦理年度服務品質獎評選期程，請各地**政事務所**於**每年 10 月 21 日前函送執行計畫及成果報告各 5 份予本局**。績優者由為民服務**考核**小組評核，簽報局長核定薦送本府研究發展考核委員會參加評選並公布**薦送名單於本局網站**。

(三) 經獲薦送本府研究發展考核委員會參加評選之績優者，**由本局視情況予以敘獎**。

陸、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正，**陳報局長核定後實施之**。

提升服務品質計畫附表一

實施要項	執行項目	執行策略	推動作法	承辦單位
一、 優質便民服務 (600分)	(一)服務流程 (280分)	1. 服務流程便捷性 (180分)		
		(1) 單一窗口服務全功能程度 (60分) — 提升單一窗口服務全功能程度。	A. 設置多功能服務台，並主動提供親切服務。 B. 多功能服務台由熟悉各項業務之專人擔任，做為第一線與民眾良善溝通橋樑。 C. 設置收費業務單一窗口，整合登記、測量及謄本申請等案件應納規費繳費處。 D. 設置簡易登記案件單一窗口。 E. 設置謄本申請單一窗口。 F. 針對執行中之土地開發案，考量實際所需及成本，於土地所在地成立專案辦公室，定期接受民眾諮詢，就近解決民眾對於土地開發過程所產生相關疑義。	各地政事務所 " " " " 地政局區段徵收科、市地重劃科
		(2) 申辦案件流程簡化程度 (60分) — 簡化申辦流程，提升服務效能。	A. 提供跨所申辦簡易登記案件服務。 B. 提供各類地籍謄本網路申辦服務。 C. 實施線上 ATM 轉帳繳納規費服務。 D. 移轉登記查欠稅流程簡化。 E. 提供簡易登記案件及謄本通信申請服務。 F. 提供郵寄到家服務。 G. 設置小而能工作站，提供多據點之申請謄本服務。 H. 進行現行法規檢討及提出修正建議。 I. 規費退款及進入保管專戶補償費發放以匯款方式辦理。	各地政事務所 " " " " " 地政局 地政局地用科及區段徵收科

實施要項	執行項目	執行策略	推動作法	承辦單位
		(3) 申辦案件書表減量程度 (60 分) — 申辦案件書表減量，以達節能減碳功效。	A. 使用「戶役政電子閘門資訊系統」查詢。 B. 地籍異動通知電子檔處理。 C. 申請書使用單一格式。 D. 宣導民眾申請設置印鑑卡。 E. 地籍謄本網路申辦服務。 F. 以電子郵件替代電話及傳真。 G. 法院查封登記網路化作業。	各地政事務所 " " " " " "
		2. 服務流程透明度 (100 分)		
		(1) 案件處理流程查詢公開程度 (60 分) — 建立多樣性之案件處理進度查詢管道，俾利民眾掌握申請案件進度。	A. 公布各類案件申請之處理時限於網站及服務場所明顯處。 B. 公布各類案件標準作業流程於網站及服務場所明顯處。 C. 員工配戴服務識別證。 D. 設置電子公佈欄，即時提供案件處理進度及市政宣導或相關公告訊息。 E. 提供電話語音或人工查詢專線。 F. 設置觸控式電腦螢幕供查詢案件進度。 G. 服務窗口公佈承辦人名稱及職務代理人。 H. 收件證明印製各項查詢管道資訊及領件應備文件。	地政局及各地政事務所 " " 各地政事務所 " " " "
		(2) 案件處理流程主動回應程度 (40 分) — 主動通知案件辦理結果。	A. 主動以簡訊、電話或電子郵件方式通知民眾申辦案件處理結果。 B. 非民眾主動申請之逕為分割登記，於辦畢後主動通知異動，但宣導民眾以不換狀為原則。	地政局及各地政事務所 各地政事務所
	(二) 機關形象 (170 分)	1. 服務場所便利性 (50 分)		

實施要項	執行項目	執行策略	推動作法	承辦單位
		<p>洽公環境適切程度 (50 分)</p> <p>— 塑造溫馨及舒適之氛圍，提高民眾洽公環境滿意度。提供實用性及便利之貼心服務設施，並定期維護。</p>	<p>A. 以綠色植物盆栽及藝術畫作全面進行室內空間綠化及美化。</p> <p>B. 自由發揮創意，共同籌策具有特色洽公空間。</p> <p>C. 定期清掃辦公環境，並加強廁所清潔。</p> <p>D. 機關服務時間、樓層、櫃台標示 (含雙語) 清楚及正確標示。</p> <p>E. 提供舒適民眾等待區。</p> <p>F. 設置無障礙設施，包含愛心鈴、停車場規劃及通道流暢。</p> <p>G. 設置具有便利性及特色之民眾書寫區及民眾等候區。</p> <p>H. 提供各種便利性之行政設備，如飲水機、投幣式影印機、提供老花眼鏡供民眾使用、血壓測量站等。</p> <p>I. 落實行政設備定期維護及檢測，如消防器材設備更新、飲水機定期保養…。</p>	<p>地政局及各地政事務所</p> <p>”</p> <p>”</p> <p>”</p> <p>”</p> <p>地政局祕書室及各地政事務所</p> <p>”</p> <p>”</p> <p>”</p>
		<p>2. 服務行為友善性與專業性 (90 分)</p>		
		<p>(1) 服務親和程度 (40 分)</p> <p>— 建立「以客為尊」服務觀念，以主動及親切之服務態度接待民眾。</p>	<p>A. 建立公務人員活力服務形象。</p> <p>B. 於為民服務意見調查表中明列服務態度調查選項，供洽公民眾表達其觀感。</p> <p>C. 定期辦理電話禮貌測試，隨時監督員工電話禮貌服務態度。</p> <p>D. 電話禮貌測試成果簽報一層主管。</p>	<p>地政局人事室及各地政事務所</p> <p>地政局祕書室及各地政事務所</p> <p>”</p> <p>”</p> <p>地政局及各地政事務所</p> <p>”</p>

實施要項	執行項目	執行策略	推動作法	承辦單位
			<p>E. 由主管走動式服務參與各項服務，並主動排解民眾抱怨。</p> <p>F. 辦理員工服務禮貌優良人員票選活動，對於績優人員公開表揚。</p> <p>G. 每年至少舉辦一次參訪觀摩服務品質績優單位，並提出參訪成果報告。</p>	各地政事務所
		<p>(2)服務可勝任程度(50分)</p> <p>—加強各種管道之學習，提升專業素養，建立民眾信賴感。</p>	<p>A. 定期辦理業務相關法令研習及測驗。</p> <p>B. 積極參加各項內、外部會議、訓練。</p> <p>C. 每年就地政實務經驗提交自行研究報告，並登載於網路上。</p> <p>D. 訂定最低應達成實體及數位學習時數。</p>	地政局及各地政事務所 ” ” ”
		3. 服務行銷有效性 (30分)		
		<p>施政宣導有效程度(30分)</p> <p>—透過施政宣導提升民眾對於機關施政及服務的認知與回應情形。</p>	<p>A. 設置本局及各地所全球資訊網，簡介為民服務理念及提供為民服務有關資訊。</p> <p>B. 規劃張貼政令宣導及活動海報專區，增加資訊能見度及可及性，提供多樣性訊息予民眾。</p> <p>C. 入口處設立跑馬燈，即時提供各類資訊。</p>	地政局及各地政事務所 ” 各地政事務所
	(三)顧客關係 (150分)	1. 民眾滿意度(80分)		
		<p>機關服務滿意度(80分)</p> <p>—廣設各種民眾提供意見管道，隨時接受建議。</p>	<p>A. 服務場所及網站設置「民眾意見信箱」，即時因應民眾各項意見反應。</p> <p>B. 每季檢討民眾滿意度，並擬具檢討改善措施。</p> <p>C. 領件時請民眾填寫「為民服務意見調查表」。</p>	地政局及各地政事務所 ” 各地政事務所
		2. 民眾意見處理有效性(70分)		

實施要項	執行項目	執行策略	推動作法	承辦單位
		<p>民眾意見回應與改善程度 (70分)</p> <p>—充分利用民眾意見作為改善檢討方向，提升服務品質及激發創新服務。</p>	<p>A. 整合各種人民陳情管道，統一建立人民陳情案件列管系統。</p> <p>B. 列管案件定期回報辦理情形，並簽報一層主管。</p> <p>C. 陳情案件無法立即處理者，應先主動電洽或函知陳情人原因，並將回報情形紀錄於列管紀錄表。</p> <p>D. 定期彙整民眾建議、抱怨及陳情發生原因分析及處理建議，透過定期局(所)務會議公開檢討改進。</p> <p>E. 定期沙盤演練及經驗分享，研擬處理人民抱怨及回應陳情方法。</p>	<p>地政局祕書室及各地政事務所</p> <p>”</p> <p>地政局及各地政事務所</p> <p>地政局祕書室及各地政事務所</p> <p>地政局及各地政事務所</p>
<p>二、資訊流通 (200分)</p>	<p>(一)資訊提供及檢索服務(100分)</p>	<p>1. 資訊公開適切性與內容有效性 (50分)</p> <p>公開法令、政策、服務資訊程度及內容正確程度 (50分)</p> <p>—依據政府資訊公開法設置主動公開資訊專區，提供多元化資訊並確保資料正確性。</p>	<p>A. 於網站設置「主動公開資訊」專區，並遵依政府資訊公開法公開資訊。</p> <p>B. 明確劃分網頁各項內容負責單位，並核派專人定期全面檢視內容。</p> <p>C. 全面重新檢討FAQ專區內容，清楚分類問題屬性，便於民眾找尋問題路徑，同時配合法令修正或民眾需求更新建置資訊。</p> <p>D. 於網站上建置各項申請書表及填寫範例。</p> <p>E. 定期檢視更新超連結功能，確保正確且有效性。</p> <p>F. 確保網頁內容正確並註明引用資訊來源。</p> <p>G. 於網站上公開組織架構及職掌業務，並將各級主管姓名公開。</p>	<p>地政局祕書室、資訊地價科及各地政事務所</p> <p>”</p> <p>”</p> <p>”</p> <p>”</p> <p>”</p> <p>”</p> <p>”</p> <p>”</p>

實施要項	執行項目	執行策略	推動作法	承辦單位
			H. 本局網站設置標售土地資訊，提供已標及未標土地資訊。 I. 以科室課為單位，開發網路資訊更新權限，便於各業務單位依業務所需自行更新網站。 J. 更新網站內容應經單位主管同意始得為之。	”
		2. 資訊檢索完整性與便捷性(50分)		
		資訊檢索服務妥適性及友善程度(50分) — 考量使用者屬性及需求，建置簡單、便捷之資訊查詢系統。	A. 建立網頁服務總覽功能，並檢討服務項目分類是否得宜。 B. 網站提供關鍵字檢索功能。	地政局資訊地價科及各地政事務所 ”
	(二)線上服務及電子參與(100分)	1. 線上服務量能擴展性(50分)		
		線上服務提供及使用情形(50分) — 提供各類申請表單下載及各種線上服務，並統計使用績效。	A. 提供申請表單及填寫範例下載服務。 B. 提供線上跨所及跨縣市謄本申請服務。 C. 提供簡易登記案件及複丈測量案件線上申辦服務。 D. 提供ATM網路轉帳繳費功能。 E. 連結公告土地現值線上查詢服務。 F. 連結土地增值稅試算功能。 G. 推廣線上申請並由專人示範使用流程，以提高使用率。 H. 各項申請書使用統一化單一格式。	地政局及各地政事務所 各地政事務所 ” ” ” ” ”
		2. 電子參與多樣性(50分)		

實施要項	執行項目	執行策略	推動作法	承辦單位
		電子參與多元程度 (50 分) —提供多元民意交流途徑，並積極回應，賦予民眾尊榮感。	A. 提供線上服務品質調查。 B. 設置意見交流專區，供民眾以電子郵件方式反映意見，並儘速致上謝意並回復處理時限。 C. 將民眾常反應意見整合並列入 FAQ 專區。 D. 設置電話語音查詢系統。	地政局祕書室及各地政事務所 ” ” 各地政事務所
三、創新增值服務(200分)	(一)創新(意)服務情形(200分)	1. 有價值的創意服務(130分) —配合時代趨勢，提供更多樣化之網路資訊及線上功能，並提升內部管理效能。	A. 將申請測量案件分類，縮短簡易測量案件辦理時效。 B. 網站設置各項服務專區，如「權狀補給」及「建物所有權第一次」公告專區、地籍清理專區、土地開發專區...等。 C. 訓練辦理地籍清理種子部隊。 D. 針對具有政策性計畫，成立跨局處或科(課)室之專案小組，提高執行效率。 E. 全面檢討申辦作業簡化及標準化流程，並提出改進措施。 F. 全面檢討業務關聯性服務，整合內部工作流程，避免重複作業。	各地政事務所 地政局及各地政事務所 地政局地籍科及各地政事務所 地政局 地政局及各地政事務所 ”
		2. 服務措施延續性及標竿學習推動效益 (30分)	A. 檢討創意服務措施是否列入標準服務及標準作業流程。 B. 檢討創意服務措施是否有檢討改善空間。 C. 創新服務措施提供作為其他機關標竿學習效益	地政局及各地政事務所 ” ”

實施要項	執行項目	執行策略	推動作法	承辦單位
			與擴散效果。	
		3. 服務措施執行方法效能性 (20分) — 檢討創新服務效益與所需成本，以最少成本發揮最大效益為原則。	對於新增創新服務項目提出成本效益分析，並透過問卷調查方式協助檢討創新服務接受度。	地政局及各地政事務所
		4. 組織內部創新機制(20分)	建立組織內部創新提案機制，透過獎勵或其他方式激發創新提案，並適時檢討該機制運作之永續性。	地政局及各地政事務所