

臺南市東南地政事務所 103 年度提升服務品質實施計畫

壹、計畫依據：臺南市政府地政局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：本所各課室及所屬同仁。

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加值服務等 3 個評核構面為主架構，並由本所各課室及所屬同仁共同執行遵守。
- 二、各課室執行所屬計畫之具體作法應以本實施計畫之推動作法為基本要求，並得由各課室逕行增列。執行子計畫由各課室逕行審定、討論並得公開於網站。

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(300分)	1. 服務流程便捷性 (200分)		
		(1) 單一窗口服務全功能程度(70分) —提升單一窗口服務全功能程度。	A. 設置單一窗口服務櫃台(16合一)，並主動提供親切服務。(服務窗口整併專案、建立案件包辦制、建立專櫃制度) B. 多功能諮詢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. 設置謄本快速櫃台。 D. 總機與諮詢台整併。	登記課、 測量課、 地價課 " " 地用課
		(2) 申辦案件流程簡化程度(70分) —簡化申辦流程，提升服務效能。 —減少書表檢附 —提供e化服務 —簡化作業流程 —跨機關便民服務 —跨所申辦服務	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. 進行現行法規檢討及提出修正建議 H. 離島(澎湖縣)之地所「代為核對申請人身份並轉送案件」。	登記課、 測量課、 地價課 " " " " " " 登記課
		(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。	登記課、 測量課、 地價課 資訊課 " " " " "
		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。	各課 " 人事 各課 各課

實施要項	執行項目	執行策略	推動作法	承辦單位
			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。	" " "
		(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。	登記課、 測量課、 地價課 "
	(二) 機關形 及顧客 關係 (170 分)	1. 洽公環境及服務行為 (100 分)		
		服務設施合宜程度 (50 分) — 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。	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。 B. 自由發揮創意，共同籌策具有特色洽公空間。 C. 定期清掃辦公環境，並加強廁所清潔。 D. 機關服務時間、樓層、櫃台標示 (含雙語) 清楚及正確標示。 E. 提供舒適民眾等待區。 F. 設置無障礙設施，包含愛心鈴、停車場規劃及通道流暢。 G. 設置具有便利性及特色之民眾書寫區及民眾等候區。 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。 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...	各課室 地用課 " " " " " " " " " "
		服務親和程度 (20 分) — 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。	A. 建立公務人員活力服務形象。 B. 於為民服務意見調查表或問卷調查中明列服務態度調查選項，供洽公民眾表達其觀感。 C. 定期辦理電話禮貌測試，隨時監督	各課室 人事 研考 " "

實施要項	執行項目	執行策略	推動作法	承辦單位
			員工電話禮貌服務態度。 D. 電話禮貌測試成果簽報一層主管。 E. 由主管走動式服務參與各項服務，並主動排解民眾抱怨。 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。 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。	” 各課 研考 ”
		服務可勝任程度（30分） —加強各種管道之學習，提升專業素養，建立民眾信賴感。	A. 定期辦理業務相關法令研習及測驗。 B. 積極參加各項內、外部會議、訓練。 C. 每年得就地政實務經驗提交自行研究報告，並登載於網路上。 D. 訂定最低應達成實體及數位學習時數。	各課室 ” ” 人事
		2. 服務行銷有效性（40分）		
		施政宣導有效程度（40分） —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。	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。 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。 C. 入口處設立跑馬燈，即時提供各類資訊。	各課室 ” ”
		3. 顧客滿意度（80分）		
		機關服務滿意度（80分） —廣設各種民眾提供意見管道，隨時接受建議。	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。 B. 每季檢討民眾滿意度，並擬具檢討改善措施。 C. 領件時請民眾填寫「為民服務意見調查表」。	研考 ” 登記課
		4. 民眾意見處理有效性（80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(80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. 研擬處理人民抱怨及回應陳情方法。</p>	<p>研考</p> <p>”</p> <p>”</p> <p>”</p> <p>”</p>
二、資訊流通(200分)	(一)資訊提供及檢索服務(100分)	1. 資訊公開適切性與內容有效性(60分)		
		<p>公開法令、政策、服務資訊程度及內容正確程度(60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>H. 更新網站內容應經單位主管同意始得為之。</p>	<p>資訊課</p> <p>”</p> <p>各課</p> <p>資訊課</p> <p>”</p> <p>”</p> <p>”</p> <p>”</p> <p>”</p> <p>”</p>
		2. 資訊檢索完整性與便捷性(40分)		
		資訊檢索服務妥適性及	A. 建立網頁服務總覽功能，並檢討服	資訊課

實施要項	執行項目	執行策略	推動作法	承辦單位
		友善程度 (40 分) — 考量使用者屬性 & 需求，建置簡單、便捷之資訊查詢系統。	務項目分類是否得宜。 B. 網站提供關鍵字檢索功能。 C. 東南地政定位服務	" " "
	(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。	登記課、測量課、地價課、資訊課 " " " " " "
		2. 電子參與多樣性 (50 分)		
		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。	各課研考 " 各課室 登記課、測量課、地價課、資訊課
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 (150 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、實價登錄專區、未辦繼承專區...等。 C. 訓練辦理地籍清理種子部隊。	登記課、測量課、地價課、資訊課 登記課

實施要項	執行項目	執行策略	推動作法	承辦單位
			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。	登記課、 測量課、 地價課、 資訊課 ” ”
		2. 創新服務標竿學習效益 (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與擴散效果。 D. 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。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。	各課室 ” ” 各課室 研考
		3. 組織內部創新機制及運作情形(20分)	A. 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。 B. 建置「東南地政為民服務作業平台」 C. 東南地政雲端系統 D. 東南地政業務管理系統-人力資源管理子系統(HR) E. 東南地政業務管理系統-管理資訊子系統(MIS) F. 作業流程改造 (Business Process Reengineering/Redesign, BPR) G. 決策支援子系統(謄本尖峰分析系統) H. 有關辦公室自動化子系統(薪資與獎金發放通知(出納)、考績會投開票系統、問卷系統) I. 知識庫子系統(98網站上的作業規定、登記課的法規系統、總機與服務台的 Q&A，外加各種會議記錄為輔)	各課室 資訊課 資訊課 資訊課 資訊課 資訊課 資訊課 資訊課 資訊課

伍、管制考核

一、成立為民服務推動小組

(一)為民服務推動小組組成：本小組成員包含主任、秘書、各課課長、研考及各課室各派員 1 名。

(二)為民服務推動小組職責：本小組負責本所及各課室平時測試及查核，針對缺失部分予以輔導改進。本小組由秘書擔任召集人，研考主管擔任副召集人負責統合本所及各課為民服務督導及考核業務。

二、考核作業

(一) 訂定實施計畫及各課室實施子計畫

1. 各課室應針對各課室組織目標、所屬業務特性及實際需要，考量民眾期望與需求，提出未來服務發展重點及優先順序，訂定各課室提升服務品質實施子計畫。
2. 本所應於每年完成當年度實施計畫之審定，並於 10 月中旬前函送地政局彙整。實施計畫應包括：計畫封面、基本資料、為民服務業務現況簡介、計畫內容、管考規定及未來努力方向等。
3. 本實施計畫之子計畫，由各課室按業務性質，擇定具體作法及預期執行各項為民服務工作，於每年 10 月底前擬訂實施子計畫，交由研考列入管考。各實施子計畫內容，得依各課室特性及實際需要，就下列事項擇採之：計畫名稱、計畫摘要、計畫目標、實施對象（方式…）、計畫時程、計畫任務分工、計畫內容、實施要項、執行項目、執行策略、推動作法、預期效益、原規劃及實際啟用日期、結案期限或管制考核等。
4. 各課室所訂頒之子計畫應於各項考核前，將各項資料交由研考彙整。

(二)平時查核：由各課室逕行於所務會議業務報告確實檢討改進為民服務工作，並由為民服務推動小組辦理不定期查核。

(三)年度查核：配合本所辦理上級機關業務督導或年度服務品質獎評獎期程，由各課室於每年 10 月底前送執行子計畫及實施成果報告各 1 份予研考彙整。俟經為民服務推動小組評核並簽報主任核定後實施。

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。