

臺南市東南地政事務所 104 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
		度。	理進度及市政宣導或相關公告訊息。 E. 案件查詢管道包括：現場、電話、網路及其他方式（如 QR-CODE 或二維條碼等）。 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. 案件收據印製各項查詢管道資訊及領件應備文件。	各課 ” ” ”
		(2) 案件處理流程主動回應程度 — 主動提供申請人收件確認訊息及逾期主動告知。	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。(受理案件後，應主動通知申請人案件受理及辦理情形) B. 建立處理案件超過標準作業時間主動告知陳情人機制。 C. 非民眾主動申請之逕為分割、重測、重劃登記，於辦畢後主動通知異動。	登記課、測量課、地價課 ” ”
	(二) 機關形象及顧客關係 (200 分)	1. 機關形象 (100 分)		
		服務設施合宜程度 — 提供「核心設施」及「一般設施」供民眾使用，且有必要的使用說明與管理，並定期檢查與充實，確保設施品質。(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，共同籌策具有特色的洽公空間。 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…。 J. 重新檢視核心設施(含法定設施)：服務櫃檯、座椅、盥洗室、哺集乳室、無障礙設施(斜坡道、電梯	各課室地用課 ” ” ” ” ” ” ” ” ” 地用課

實施要項	執行項目	執行策略	推動作法	承辦單位
			、專用停車位、愛心鈴、身心障礙專用盥洗室等);申辦書表和填寫範例。及一般設施:書寫台、電腦(網路)、免費無線上網、飲水機、公用電話、影印機、停車位、諮商室;宣導資料及文具用品。	
		<p>服務行為友善性及專業度</p> <p>—注重服務人員提供服務時的親和度及是否具備相當的專業能力勝任服務工作。</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。</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>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>	<p>各課室 人事</p> <p>各課室 研考</p> <p>”</p> <p>”</p> <p>各課</p> <p>研考</p> <p>”</p>
		<p>服務可勝任程度</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>H. 定期辦理業務相關法令研習及測驗。</p> <p>I. 積極參加各項內、外部會議、訓練。</p> <p>J. 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。</p> <p>K. 訂定最低應達成實體及數位學習時數。</p>	<p>各課室</p> <p>”</p> <p>”</p> <p>人事</p>
		2. 服務行銷有效性		
		<p>施政宣導有效程度</p> <p>—透過服務行銷，以加強民眾對機關施政及服務的瞭解。</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</p>	<p>各課室</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
			資訊。	
		3. 顧客滿意情形 (100分)		
		機關服務滿意情形 —根據服務對象及類型的不同，設計與執行合適之滿意度調查，並深入分析，以瞭解民眾對機關及各項服務的看法。	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. 定期執行機關內外滿意度調查，檢討同仁及民眾滿意度，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 ” 各課 登記課
		4. 民眾意見回應與改善情形		
		—針對民眾意見、抱怨及新聞輿情妥善處理，並針對處理結果進行滿意度調查，據以檢討改進。	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。 B. 列管案件定期回報辦理情形，並簽報一層主管。 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。 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。 E. 研擬處理人民抱怨及回應陳情方法。	研考 ” ” 各課室 研考 ”
二、 資訊流通(300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)		
		公開法令、政策、服務資訊程度及內容正確程度 —公開資訊項目，係以「政府資訊公開法」第7條所定應主動公開之政府資訊為主。另亦應主動公開相關服務措施、常見問題集、活動訊息、文宣品、出版品等其他與民眾相關之重要資訊。	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。 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。 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。 D. 於網站上建置各項申請書表及填寫範例。 E. 定期檢視更新超連結功能，確保正確且有效性。	資訊課 ” 各課 資訊課 ” ”

實施要項	執行項目	執行策略	推動作法	承辦單位
			F. 確保網頁內容正確並註明引用資訊來源。 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。 H. 更新網站內容應經單位主管同意始得為之。	資訊課 ” ”
		2. 資訊檢索完整性與便捷性 (40 分)		
		資訊檢索服務妥適性及友善程度 — 網站應提供多元及便利的資訊檢索服務，並提升網站的友善度。	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。 C. 東南地政定位服務 D. 網站 (頁) 符合「身心障礙者權益保障法」第 52 條之 2 要求，應通過無障礙檢測，並取得認證標章。	資訊課 ” ” ” ”
	(二) 線上服務及電子參與 (200 分)	1. 線上服務量能擴展性 (100 分)		
		線上服務提供及使用情形 — 善用資訊科技，開發網路服務項目，提供民眾更便捷的申辦服務。	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 (100 分)		
		電子參與多元程度 — 提供民眾意見反映、討論區、網路社群與其他電子參與方式，並加強與民眾的互動及回應，以提高民眾參與度。	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。	各課 研考 ” 各課室

實施要項	執行項目	執行策略	推動作法	承辦單位
			D. 設置電話語音查詢系統。	登記課、 測量課、 地價課、 資訊課
三、創新增值 服務(300 分)	(一)創新(意)服務情形(300 分)	1. 有價值的創意服務(200 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。 —創新服務策略如下: 服務流程改造: 不出門能辦大小事: 臨櫃服務一次OK: 主動關心服務到家: 專人全程服務: 公私協力或異業結盟: 跨機關電子查驗: 其他創新服務策略:	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。 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 登記課 登記課、 測量課、 地價課、 資訊課 ” ”
		2. 創新服務標竿學習效益 (60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(40分) —建立創新機制,並常態 性運作,以產生源源不絕 的創新服務。 —創新提案機制之建立與 運作情形,並確保該機制 可常態性持續運作。 —建置推動的創新服務 措施與組織內部創新機 制實際運作	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。	各課室

實施要項	執行項目	執行策略	推動作法	承辦單位
		之關連(例如透過內部提案或外部標竿學習產生)。		

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。