

臺 中 市 中 正 地 政 事 務 所  
99 年 度 提 升 服 務 品 質 執 行 計 畫



臺 中 市 中 正 地 政 事 務 所  
中 華 民 國 99 年 1 月

# 臺中市中正地政事務所 99 年度提升服務品質執行計畫

## 壹、計畫依據：

臺中市政府 97 年 12 月 31 日府計服字第 0970306927 號函頒訂之「中程(98 年至 99 年)提升服務品質實施計畫」暨行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函頒之「政府服務創新精進方案」辦理。

## 貳、計畫目標：

- 一、持續推動民眾滿意服務，落實「以客為尊、簡政便民」之服務理念，塑造專業、便民、高效率的地政服務形象與聲譽。
- 二、積極進行多面向跨機關服務功能，統合運用資源，開發創新服務措施，切實滿足顧客需求，提昇卓越服務品質。
- 三、使地政資訊透明化，提供友善網路服務，確保民眾知的權利與資訊使用權。

## 參、實施對象：

本所全體同仁。

## 肆、推行作法：

實施要項	推行作法	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) 依據本所服務目標，訂定本所「99 年度提升服務品質執行計畫」，落實提升為民服務品質工作。	99 年 01 月	各實施對象	主動公開於本所網站，達到政府行政資訊公開化。
	(二) 每月辦理服務場所內外環境服務措施檢查(包括申辦動線、服務標示、無障礙設施、民眾休息等候區、盥洗室及飲水設備清潔衛生情形、文具用品供應及宣導資料等)。	99 年 12 月	各實施對象	預期辦理 12 次為民服務品質考核，營造民眾更舒適及面對面洽公氛圍。

實施要項	推行作法	完成期限	承辦單位	預期效益
	(三) 工作場所雙語化，提供並隨時更新服務人員識別證、桌上職名牌及各項業務吊牌雙語化。	99年12月	各實施對象	所內指標牌示雙語化，展現地政邁向國際化，提供全方位之服務。
	(四) 本所推動「辦公室環保綠美化實施計畫」，以盆栽綠化、美化環境，改善民眾視覺感受，提供賞心悅目的洽公環境。	99年12月	各實施對象	預期上、下半年各辦理1次辦公室環保及綠美化考核，提供民眾整潔、綠化、賞心悅目的洽公環境。
	(五) 實施走動式服務，設專人提供服務，隨時掌握現場情況並適時協助民眾。	99年12月	各實施對象	服務台固定設1名服務人員，並每日排定4名人員（分上、下午二班）以走動式提供民眾諮詢服務，主動引導民眾需求服務項目，以滿足民眾需求，並由各課室主管督勤，提供以客為尊之優質服務，樹立機關良好形象。
	(六) 為加強本所同仁之電話禮貌，不定期測試各單位電話禮貌情形，並加以評分，做為各課考績之參考。	99年12月	各實施對象	預期辦理12次電話測試，每月由考核人員輪流測試，適時輔導電話禮貌不佳同仁，以全面提升本所電話禮貌態度及服務品質。
	(七) 舉辦本所櫃台禮貌人員票選活動，透過民眾參與票選過程，拉近與民眾距離，蒐集民意。	99年12月	各實施對象	預計每年辦理1次櫃檯禮貌人員選拔，除對本所櫃台服務人員禮貌態度肯定與鼓勵外，亦可惕勵員工提升服務品質。

實施要項	推行作法	完成期限	承辦單位	預期效益
	(八) 召開「所務會議暨櫃台人員內部溝通會議」, 檢討各課室業務及現有為民服務廣度深度。	99 年 12 月	各實施對象	預計至少每季舉辦 1 次, 每年計 4 次。
	(九) 每半年定期測試人員專業知識 (含法令知識、處理流程、要件熟悉度及實務項目等), 獎勵成績優異人員, 輔導成績欠佳人員。	99 年 12 月	各實施對象	增進同仁專業知能, 提升同仁回應問題之準確性, 繼以提升為民服務品質及工作效率。
	(十) 宣導各項施政措施及執行成效方式如下: 1. 透過本所網站宣導。 2. 利用一樓電子看板及一、二、三樓公告欄、立牌提供最新訊息, 並宣導各項服務措施。 3. 利用「為民服務簡易登記案件辦理進度即時顯示系統」跑馬燈宣導各項施政措施。 4. 郵寄地政士公會及促進會宣導。 5. 郵寄區公所透過里民大會宣導。	99 年 12 月	各實施對象	預期至少宣導 5 則, 希冀透過多元管道, 宣導各項施政措施及執行成效, 使民眾瞭解本所施政及服務內容績效。
	(十一) 依照志願服務法鼓勵民間團體、公教退休人員、專業地政士或一般民眾等自願為志工, 提供民眾代填書表、法令諮詢及引導服務。	99 年 12 月	四課	預計召募志工 6 人, 包括公教退休志工、地政士專業志工, 提供民眾諮詢協助及支援服務, 提升服務效率。
	(十二) 規劃參與各企業、團體辦理之各項公益活動, 如轄區各里之里民大會或各項集會活動, 宣導地政為民服務資訊及各項政令。	99 年 12 月	各實施對象	以主動積極的態度, 展現良性互動誠意, 並宣導各項為民服務措施, 預期參與至少 1 次以上, 宣達地政相關資訊。

實施要項	推行作法	完成期限	承辦單位	預期效益
二、便捷服務程序，確保流程透明	(十三)積極參加各類競賽(例如：政府服務品質獎、金點子獎等獎項)。	99年12月	各實施對象	藉由對外參獎強化服務品質，樹立機關良好形象與聲譽。
	(一)全力推動單一窗口服務，整合行政資訊連線作業提供網路下載、申辦、查詢服務，並加強督導考核，達到一處收件，全程服務。	99年12月	各實施對象	全力推動單一窗口服務，提供申請表單下載、網路申辦事項等，建立即時服務功能，縮短民眾等候時間，提升服務品質與效率。
	(二)針對民眾申辦案件所需繳附證件、作業流程、申請程序、辦理時間、審核權責及收繳規費資料等訂定明確作業程序。	99年12月	各實施對象	訂定明確作業程序，並檢討簡化作業流程，提升行政效能與便民服務。
	(三)建立並落實推動單位內部自我考評制度，定期抽查各項申辦案件處理情形。	99年12月	各實施對象	提升內部控制品質及行政效率，並發揮防弊功能，每月隨機抽檢1至2次，每年至少12次。
三、探查民意趨勢，建立顧客關係	(四)建置網路、電話語音以及現場查詢等案件進度查詢管道，並於受理案件後主動告知申請人處理程序。	99年12月	一課 二課 資訊課	提供多元化查詢管道，使民眾瞭解案件處理流程及最新進度，免除往返奔波之苦，節省時間與金錢，提供更便捷及迅速之服務。
	(一)民眾興革建議及陳情案件均依「臺中市政府及所屬機關處理人民陳情案件作業要點」辦理，各陳情案之處理依限將處理情形函復陳情人，若有逾期未結案件即予書面查催並調卷分析原	99年12月	各實施對象	設「對人民陳情案件管制簿」列管追蹤，對於民眾陳情建議抱怨案件，審慎、迅速、正確地處理問題，並進行後續追蹤處理，加強陳情案件處理期

實施要項	推行作法	完成期限	承辦單位	預期效益
	<p>因，至結案為止，且查究責任予以議處，列入年終考績評比資料。</p> <p>(二) 設置電子信箱擴大溝通管道，民眾可利用網際網路「首長信箱」及「民意論壇」反映民意。</p> <p>(三) 辦理「主任與民有約」，擴大溝通管道。</p> <p>(四) 參與市府舉辦研討會及公共論壇等，並邀請專家學者共同參與。</p> <p>(五) 指定專人主動蒐集及剪輯處理輿情報導或民眾意見，建立新聞輿情資料庫，並作檢討分析，提供施政參考。</p> <p>(六) 每季辦理 1 次「民眾滿意度調查」，回饋改進服務缺失及進行結果分析，以提供首長及有關單位檢討改善，做為檢測服務缺失及修正施政措施之參考。</p>	<p>99 年 12 月</p> <p>99 年 12 月</p> <p>99 年 12 月</p> <p>99 年 12 月</p> <p>99 年 12 月</p>	<p>各實施對象</p> <p>各實施對象</p> <p>各實施對象</p> <p>各實施對象</p> <p>四課</p>	<p>限，儘快辦結逾期案件。</p> <p>建置民眾意見多元暢通管道，方便民眾提供建言，改進服務缺失，有效提升陳情案件之處理品質。</p> <p>讓民眾與首長面對面溝通及意見交流，改進服務缺失，有效提升民眾陳情案件之處理品質。</p> <p>藉由廣聽並吸納各相關領域的意見，做為本所施政之參考。</p> <p>專人蒐集相關剪報彙集成冊並彙辦處理，以瞭解社會各界對地政業務之輿情反映，做為業務改進之參考，提升本所工作人員為民服務之品質。</p> <p>預計每年辦理 4 次「民眾滿意度調查」，藉由調查結果改進服務缺失，提出改善服務措施及執行績效，以提升服務品質；並透過瞭解民意取向，訂定符合民眾需求之政策措施。</p>

實施要項	推行作法	完成期限	承辦單位	預期效益
四、豐富服務資訊，促進網路溝通	(一) 網站公開機關基本資料、提升服務品質執行計畫、為民服務白皮書、服務措施等重要資訊，並即時更新。	99年12月	四課 資訊課	主動公開基本相關資料並即時更新，供民眾可24小時上網查閱各最新資訊，維護民眾知的權利。
	(二) 定期檢查機關網站(頁)超連結正確性。	99年12月	資訊課	提供民眾各機關正確網站超連結資訊。
	(三) 機關網站或網頁設計應符合國際評比。	99年12月	資訊課	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，以滿足不同需求民眾使用便利性。
	(四) 規劃建置多元化電子參與管道，如民意論壇、問卷調查等，並簡化相關互動及操作方式，以提供民眾完善網路溝通環境。	99年12月	各實施對象	提供民眾多元抒發意見管道，廣納各方意見，透過互動及回應機制，建立良好溝通模式。
	(五) 賡續推動網站(線上)申辦業務及服務項目，提高線上申辦使用率。	99年12月	各實施對象	受理網路(線上)申辦服務並擴展服務項目，提供完整申辦資訊，以強化網路服務功能及提高線上申辦使用率。
	(六) 建置「登記、測量案件補正駁回自動通知系統」、「為民服務簡易登記案件辦理進度即時顯示系統」，提供民眾查詢案件辦理情形。	99年12月	一課 二課 資訊課	建立申辦案件公開查詢機制，提供民眾案件處理流程及最新進度。
	(七) 跨機關資訊整合平台，提升資源共享與使用效率。	99年12月	各實施對象	推行跨機關(例如：法院橫向聯合服務整合)及機關

實施要項	推行作法	完成期限	承辦單位	預期效益
五、創新服務方式，整合服務資源	(八) 機關網站主動公開地政相關法規新訊及服務資訊。	99 年 12 月	各實施對象	內部垂直流程簡化，提升資訊資源共享及服務效率。  即時並主動公開法規最新資訊，運用網站公告周知，提供民眾查閱。
	(一) 為提升服務品質激發同仁研究精神，依據行政院頒「所屬各機關研究發展實施辦法」暨「臺中市政府加強市政革新及自行研究發展工作實施要點」，鼓勵研究創新，自行研究提升服務品質有關研究計畫。	99 年 12 月	各實施對象	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，持续提升服務品質，預期至少提報 8 件以上。
	(二) 辦理標竿學習，參訪績優機關或企業，蒐集或引進優質做法以充實工作知能。	99 年 12 月	各實施對象	預期選定 5 處以上績優機關或企業參訪，引進企業經營理念，擷取現代化管理新知並強化員工知能，做為改進及規劃為民服務工作之參考。
	(三) 辦理全面品質管理及提升服務品質等相關研討會或教育訓練。	99 年 12 月	各實施對象	期使同仁有效溝通工作觀念及相互切磋，加強服務知能，改進整合服務平台，以提升服務品質，預計至少研習 40 人次以上。

伍、實施步驟及分工：

- 一、本所各執行承辦單位應依據「臺中市政府中程（98年至99年）提升服務品質實施計畫」，審酌服務需求及業務特性，建立上述執行方法之量化指標，或增列其他推動作法，研訂「99年度提升服務品質執行計畫」，依據計畫確實執行，推動為民服務業務，俾以提升為民服務品質。
- 二、99年1月底前完成今年度執行計畫審定，並將計畫主動公開於機關網站或服務場所。

陸、考核規定：

- 一、平時考核：各實施對象建立內部稽核制度，每季辦理為民服務品質稽核自評作業。
- 二、年度考核：配合臺中市政府計畫處每年9及10月排定「政府服務品質獎」之考核時程及評獎作業。

柒、績效檢討：

- 一、依據管制考核原則，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、配合臺中市政府不定期「服務品質稽核調查」之稽核與輔導，隨時檢討改善洽公環境、服務人員服務態度及專業知識，並研議改進措施。

捌、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。