

金門縣地政局 104 年度提升政府服務品質執行計畫

壹、計畫依據：

- 一、行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152472 號函頒之「政府服務創新精進方案」。
- 二、行政院研究發展考核委員會 101 年 8 月 17 日會研字第 1012161028 號函修正之「政府服務品質獎評獎實施計畫」及「政府服務品質獎評獎作業手冊」。
- 三、金門縣政府 102 年 2 月 23 日府行研字第 1020016926 號函頒之「金門縣政府提升服務品質實施計畫」。

貳、計畫目標：

- 一、塑造專業、親切、高效率的服務形象，提供便捷服務，確保流程透明，與民眾建立和諧關係。
- 二、確保民眾知的權利與資訊使用權，促使資訊透明化，豐富資訊內容，提供友善網路服務，促進網路溝通。
- 三、多方面整合金門縣政府及各鄉鎮公所服務功能，統合運用資源，創新便民措施，提升服務品質。

參、實施單位：

本局各課室。

肆、實施方式：

本局從以下四個構面，確立提昇為民服務之目標，依本計畫之工作項目，研擬具體實施步驟及評核指標，藉由目標導向機制，透過不斷計畫(plan) - 執行(Do) - 稽核(Check) - 改善(Act)之行動循環，落實自我檢查，提昇為民服務品質：

一、直接與民眾接觸之構面：

- (一)主動關懷協助洽公民眾。
- (二)加強第一線服務人員之禮貌與服務態度。
- (三)以同理心及耐心傾聽民眾意見。
- (四)提供民眾完整正確之辦理案件須知及範例。
- (五)提供民眾地政專業解說服務。

二、服務單一窗口及作業流程之構面：

- (一)落實一處收件、全程服務。
- (二)創新思維，簡化流程及書表，提供便捷服務。
- (三)檢討縮短案件辦理時間，提供即時服務。

三、內部深化管理、提昇地政專業之構面

- (一)加強專業及提昇服務品質訓練。
- (二)有效管制各項案件辦理時效。
- (三)主動回覆民眾辦理情形。

(四)涉及跨機關業務，主動協調與服務民眾。

四、親民服務環境之構面

(一)改善服務動線。

(二)加強引導、辦公區間設施及服務櫃檯之標示。

(三)保持環境整潔，做好綠美化工作。

(四)加強無障礙服務設施，便利身障人士洽公。

(五)設置各項案件處理時限表。

五、民眾服務滿意度調查構面

(一)辦理民眾服務滿意度調查，問卷調查表如附件一。

(二)依「金門縣地政局處理人民陳情案件作業要點」規定辦理「人民陳情案件滿意度調查如附件二。

(三)辦理年度民眾滿意度統計分析，結果送金門縣政府，依滿意度調查結果修訂本局「提昇服務品質執行計劃」落實為民服務。

伍、管考稽核：

一、平時考核：

(一)考核方式：

本局各課室應依據「提昇服務品質執行計畫」積極辦理，對內部實施不定期查核及自我檢核，以評核是否達成預定指標，於年中工作檢討會提報執行績效。

(二)考核結果：

考核結束應作成考核結果，檢討為民服務品質之優缺點，並研提建議改進措施，相關考核資料應送交本局研考部門彙整，以為本局整體為民服務品質之績效報告。

二、年度考核：

(一)考核方式：

由本局各課室主管組成考核小組，依 104 年度本局提昇服務品質考核評分表(如附件三)實際查核各項指標之達成度，並對各課室自評之優缺點及改進措施辦理複評。

(二)考核結果：

考核結束應作成考核結果，檢討為民服務品質之優缺點，考核結果送金門縣政府，並研提建議改進措施，以為下年度提昇服務品質執行計畫之修正。

陸、具體執行計畫暨內容

實施要項	評核項目	次評核項目	次評核指標	每半年評核細目指標	完成期限	執行單位	預期效益	
一、優質便民服務	(一) 服務流程	1. 服務流程便捷性	(1) 單一窗口服務全功能程度	上半年 檢討本局目前騰本、登記及複丈收件、權狀、規費收費櫃檯之功能，朝功能整合單一窗口。	07.01	地籍課 地價課 測量課	一處收件，全程服務，提供民眾多功能整合一次性服務。	
				下半年 整併功能性類似之服務窗口，推行單一窗口，提供多功能整合服務。	12.31			
			(2) 申辦案件流程簡化程度	上半年 檢討各項本局各項案件办理流程，訂定各項案件辦理時限表，並評估縮短作業流程之可行性。	07.01	地籍課 地價課 測量課 地權課		縮短各項案件辦理時效，以顧客為導向，深化為民服務。
				下半年 依評估之各項案件縮短時間，重新訂定為民服務時限表，提昇為民服務效能，統計具體實施成效。	12.31			
			(3) 申辦	上半年	07.01	地籍課		簡化民眾

		案件書表減量程度	<p>檢討民眾辦理各項案件所需檢附申請書表文件，以戶役政系統查詢，或與他機關如稅捐單位資料交換查詢取代。</p> <p>下半年依評估結果推行民眾申辦案件減量書表，並統計具體成效。</p>	12.31	地價課 測量課 地權課	申辦案件所需檢附書表，達到節能減碳，提昇為民服務效能。
	2. 服務流程透明度	(1) 案件處理流程查詢公開程度	將各項案件办理流程 SOP 文件製作各項案件辦理須知供民眾查詢使用，並放置於本局網站上，供民眾自行查詢下載運用。	09.01	地籍課 地價課 測量課 地權課	讓民眾了解各項案件办理流程，激勵同仁依限做好各項業務，展現本局為民服務決心。
		(2) 案件處理流程主動回應程度	對於民眾申辦各項案件，提供承辦單位人員及職務代理人電話，以利民眾查詢案件辦理狀態，主動告知申請人處理程序並適時通知民眾辦理狀	09.01	地籍課 地價課 測量課 地權課	做好顧戶服務，讓民眾感受本局為民服務之用心。

				況，於本局辦公處所及網頁公佈標準作業程序。			
(二) 機關 形象	1. 服務 場所便 利性	(1)洽公 環境適切 程度	對於本局環境進行綠美化，提供民眾舒適、明亮、整潔、具特色的洽公場所。做好服務項目及服務人員標示，妥善規畫民眾申辦動線	09.01	地籍課 地價課 測量課 地權課	提供洽公民眾友善服務環境。	
		(2)服務 設施合宜 程度	檢視及維護本局殘障設施之可用性。對於年長民眾提供如老花眼鏡服務。對於各項行政設備及輔助文具，考量「環境友善行為」因素，重視環保議題。	09.01	地籍課 地價課 測量課 地權課	針對於一般民眾、殘障人士、年長者都能提供妥善且適當服務設施，並兼顧環保概念。	
	2. 服務 行為友 善性與 專業性	(1)服務 親和程度	嚴格要求第一線服務同仁重視服務禮儀，以笑容委婉態度對待民眾，落實主動引導服務。對於同仁接聽民眾電話，應主動告	09.01	地籍課 地價課 測量課 地權課	重視洽公服務禮儀滿意度，落實電話服務禮貌。	

				知姓名，遵守電話禮貌。			
		(2)服務可勝任程度		積極推動本局「員工心得」分享活動，鼓勵同仁參與各項進修，充實專業知識，提昇服務回應品質之正確率，提供完善「一次告知」的服務。	09.01	地籍課 地價課 測量課 地權課	提供民眾地政專業諮詢服務，建立地政專業形象。
	3. 服務行銷有效性	(1)施政宣導有效程度		適時將地政訊息於本局網站揭露，對於與民眾切身相關之地政議題，研擬專題於金門日報刊載週知民眾。針對重大政策業務，適時辦理宣導活動，以利業務推動。	09.01	地籍課 地價課 測量課 地權課	建立與民眾良好溝通管道，維持與民眾間良好互動，以利政策業務推動。
(三)顧客關係	1. 民眾滿意度	(1)機關服務滿意度		辦理民眾服務滿意度調查，依調查結果辦理趨勢分析、研擬建議改善措施，提昇執行績效。	09.01	地籍課 地價課 測量課 地權課	藉由民眾滿意度調查，了解民眾服務需求，縮短民眾與本局服務認知之差距。

		2. 民眾意見處理有效性	(1) 民眾意見回應與改善程度	對於民眾於報章雜誌投書，積極研擬方案回應澄清，並進行系統性分析及評估，進而提出新的服務措施。另民眾利用縣長信箱、電子郵件或書面提出陳情或反應意見，依「金門縣地政局人民陳情案件處理作業要點」辦理管考，適時回應民眾需求。	隨時辦理	地籍課 地價課 測量課 地權課	重視民眾意見、抱怨與新聞輿情的回應，相關意見進行系統性分析及評估，進而產出新的服務措施。
二、資訊流通服務	(一) 資訊提供及檢索服務	1. 資訊公開適切性與內容有效性	(1) 公開法令、政策、服務資訊程度及內容正確程度	適時將地政法令、服務措施及宣導資料於本局網站公開，並每週檢視資料正確性、資訊標題與內容一致、資訊超連結正確性，並依「金門縣政府網際網路網站管理要點」辦理資料更新事宜。	適時辦理	地籍課 地價課 測量課 地權課	利用電子化網站，將最新第一手消息公開讓民眾知悉，提供民眾最新、最正確的地政訊息。

		2. 資訊檢索完整性與便捷性	(1) 資訊檢索服務妥適性及友善程度	機關網站提供關鍵字、全文、交叉、站內、分類檢索方式，便利民眾查詢公報、公告、法令、電子表單、施政計畫、機關活動、新聞等資訊。並提供檢索功能說明、檢索功能使用範例，及找不到資訊時的建議方式。	適時辦理	地籍課 地價課 測量課 地權課	創新便民的網頁使用規範，讓民眾可以很簡單快速的從網站上獲得訊息。
(二) 線上服務及電子參與	1. 線上服務量能擴展性	(1) 線上服務提供及使用情形	繼續推動全國地政電子謄本、電傳資訊、線上簡易案件申辦等業務，提供民眾地政線上服務機制。	12. 31	地籍課 地價課 測量課 地權課	推動電子化線上服務機制，以網路代替馬路，免除民眾舟車往返，節省社會時間成本。	
	2. 電子參與多樣性	(1) 電子參與多元程度	廣為宣導推廣本局網站之民眾討論區及民眾意見信箱，研擬於著名社群網站成立地政部落格，提供民眾多元電子參與地政業務討論	12. 31	地籍課 地價課 測量課 地權課	配合趨勢潮流，提供民眾多元的電子溝通管道，把服務的層面做的更廣。	

				方式，以互動機制和實際即時回應服務民眾。			
三、創新 增值 服務	(一) 提供 創新 服務 情形	1. 有價值的創新服務	(1) 提供創新服務情形	對外服務面向，於服務流程便捷、服務項目改造、服務方法創新、服務評價回饋等方面研提創新便民服務措施。對內部管理面向，從機關與機關及民眾間的管理，檢討效能不彰因素，改善服務流程，強化內部控管，提升為民服務效能。	12. 31	地籍課 地價課 測量課 地權課	從服務面及內部管理面，思考可以提昇便民服務的環節，提供民眾有創意、有效率的服務。
		2. 服務延續性及標竿學習推動效益	(1) 持續檢討創意服務措施維持有效性	a. 辦理每月員工心得分享，藉由互相學習，激勵同仁研究創新。 b. 推動「提昇員工讀書學習風氣計劃」，鼓勵員工研習「e學中心網路學習網」課	12. 31	地籍課 地價課 測量課 地權課	提升同仁專業知能，推動同仁標竿學習，激勵員工沿革創新，持續檢討便民服務措施，落實深化為民服務。

				程，提昇專業知能。 c. 持續檢討各項服務措施有效性。			
		3. 服務措施執行方法效能性	(1) 檢討便民服務效益成本	檢討各項便民服務執行之效能與成本效益分析，以為沿革創新依據。			
		4. 組織內部創新機制	(1) 落實內部研究創新機制	檢討各項便民服務作業流程和內部行政程序，鼓勵員工研提創新做法，提昇為民服務籍行政效能			

柒、績效評估：

於年度中及年度結束時，辦理「金門縣地政局 104 年度提升政府服務品質實施計畫」績效考核，對於績優之單位及個人，簽送本局考績委員會辦理獎勵。

捌、本計畫經核定後實施，如有未盡事宜得隨時修正或另行補充規定。