

臺北市建成地政事務所提升政府服務品質執行計畫

109年11月24日修訂

112年12月15日修正

113年12月18日修正

壹、計畫依據

- 一、行政院函頒「政府服務躍升方案」。
- 二、臺北市政府辦理政府服務獎參獎執行計畫。
- 三、臺北市政府地政局提升服務品質執行計畫。

貳、實施對象

本所各課室。

參、計畫目標

提升政府服務品質，樹立優質服務典範，擴散標竿學習效益，鼓勵同仁提供創新服務，以實踐「公義、智慧、生態、大臺北」之本府地政局施政願景，建立機關組織「便民、智慧、創新、信賴」願景，特訂定本計畫。

肆、推動措施

- 一、訂定執行計畫，成立提升政府服務品質推動小組【由主任（秘書）擔任召集人，各課室主管、專員、承辦同仁及研考為小組成員】，以全體動員之方式逐步推行，並將計畫主動公開於機關網站及服務場所，並配合上級機關隨時督考執行績效。

二、實施方式

（一）基礎服務構面

1、服務一致及正確

評核重點	執行事項	權責課室	執行期程	預期效益
------	------	------	------	------

一、 申辦 流程 標準 化	(一) 案件處理時間縮短情形			
	1、隨時檢討簡化作業程序及申請案件流程，以縮短作業時程，提高行政效率。	各課室	經常辦理	每年至少增加1項，簡化申辦程序，縮短處理時限，提升行政效率，達到簡政便民目的。
	2、修訂「分層負責明細表」，以縮短案件處理時間。	各課室	雙數年4-6月	每年提出至少1項修正項目。
	(二) 新增行政流程簡化項目數			
	1、加強申辦窗口整合作業，調整窗口作業動線，縮短民眾等候時間。	各課室	經常辦理	提升行政效率，縮短處理時間，以提供民眾更便捷服務。
	2、建立櫃檯彈性調度機制，提供機動服務，以縮短現場等候時間。	各課室	經常辦理	
	3、推動各項便利服務。	各課室	經常辦理	每年提出至少3項修正項目。
4、推動跨域整合申辦服務。	各課室	經常辦理	每年新增至少1項。	
二、 服務 人員 專業 度	(一) 服務人員洽公回應品質 (正確率及主動性)			
	1、派員參加公訓處等單位舉辦之訓練課程。	各課室	不定期參加	透過各項教育訓練，加強同仁專業能力及服務禮貌，除能精準地回答問題外，尚包括主動且正確地提供與問題有關的完整資訊予詢問民眾。期能達到民眾服務滿意度90%以上。
	2、辦理專業訓練及法令研討。	各課室	各課每年辦理3~5次	
	3、提供國、臺、客、英語諮詢服務。	各課室	經常辦理	

2、服務友善

評核重點	執行事項	權責課室	執行期程	預期效益
一、服務設施合宜程度	(一) 核心設施 (含法定設施)			
	1、服務櫃檯、座椅、盥洗室、哺集乳室、無障礙設施 (斜坡道、電梯、專用停車位、服務鈴 (愛心鈴)、無障礙廁所等)。並提供必要之使用說明，建立定期檢測維護紀錄。	行政課	經常辦理	提供各項核心設施供民眾使用，提升便民便捷服務。
	2、申辦書表和填寫範例			
	(1)提供最新申請書表並隨時補充。	各課室	經常辦理	
	(2)更新填寫範例並隨時補充。	各課室	經常辦理	
	(3)更新各類公布欄，提供民眾多元化資訊。	各課室	經常辦理	
	(二) 一般設施：			
	1、提供行政設備 (書寫檯、座椅、電腦、飲水機、公用電話、影印機、停車位、諮商室…) 供民眾使用，並提供必要的使用說明，建立定期檢測維護紀錄。	行政課	經常辦理	提供一般設施供民眾使用，提升便民便捷服務。
	2、提供宣導資料及文具用品並視用品性質提供使用說明，並隨時補充。	行政課	經常辦理	
	(三) 導入通用設計			
	1、提供身心障礙者貼心服務，例如無障礙設施 (斜坡道、電梯、專用停車位、服務鈴/愛心鈴、盥洗室、緊急鈴等)，符合安全標準，定期維護。	行政課	經常辦理	規劃完善且符合使用者需求之無障礙等設施，以符合多元對象之需求。
	2、提供特殊或弱勢族群適性服務	行政課	經常辦理	

評核重點	執行事項	權責課室	執行期程	預期效益
	(四) 機關環境標示(含雙語)及方向引導清楚及正確			
	1、加強服務、方向標示，便利民眾洽辦案件。	行政課	經常辦理	提供正確之服務項目、服務人員(姓名及代理人)、方向引導等標示、便利民眾易於辨識，且提供雙語(或多語)標示服務。
	2、機動更新維護服務項目、服務標示、方向引導等標示，並提供雙語標示服務。	各課室	經常辦理	
	3、隨人員異動更新服務標示及更新職務代理人名冊。	人事機構	經常辦理	
	4、同仁佩帶中英文識別證。	各課室	經常辦理	
	(五) 申辦動線規劃妥適及環境規劃具特色			
	1、加強申辦動線規劃，以符民眾使用習慣及需求之洽公環境及設施。	行政課	經常辦理	妥適規劃申辦動線，符合民眾使用習慣，且獲90%以上洽公民眾的肯定。
	2、辦理藝文走廊。	行政課	適時辦理	
	(六) 機關環境美(綠)化			
	妥善規劃辦公環境，持續綠、美化辦公場所。	行政課	經常辦理	提供舒適優美的洽公空間，並獲90%以上洽公民眾的肯定。
二、	(一) 應公開資訊項目			
網站使用便利性	1、訂定本所「提升網站資訊服務品質實施計畫」，提供完善之地政資訊服務，確保民眾知的權利與資訊使用權(資訊透明、資訊多樣、資訊正確、資訊即時)。	資訊課	經常辦理	公開相關法令及重要政策資訊比例達100%。相關公開資料內容回溯至民國90年。

評核重點	執行事項	權責課室	執行期程	預期效益
	2、成立提升網站資訊服務品質網站檢核小組，適切公開政府資訊公開法第7條規定之相關法令及重要政策資訊，並研提建議改善事項，提報本所研究創新暨工作簡化會議討論，以豐富網站內容，提供完整多樣的資訊。	各課室	經常辦理	
	3、依本所「提升網站資訊服務品質實施計畫」，公開機關之基本資料、法令、核心政策、服務措施、預決算情形、FAQ、機關活動、文宣品、出版品及其他重要資訊，並依檔案文件之用途提供適當之文書格式。	各課室	經常辦理	
(二) 以機關網站方式公開				
	1、將最新法令、各項公告放置本所網站。	各課室	經常辦理	公開方式以登載機關網站(頁)為主；應設置「政府資訊公開」專區，方便民眾查詢。
	2、設置「政府資訊公開」專區。	各課室	經常辦理	
	3、公開出版品應注意著作權相關規定。	各課室	經常辦理	
(三) 資訊正確性				
	1、由各課室種子人員，每月依「網站網頁內容檢視表」檢視網站資訊內容與連結是否正確，以維資訊內容之正確性。	各課室	每月辦理	網站資訊內容正確率達100%，超連結皆有效且正確。
	2、各單位主管人員應不定期檢視網站資訊內容與連結是否正確，提升網站服務品質。	各課室	不定期辦理	網站資訊內容即時更新，且無過期資訊，最新資

評核重點	執行事項	權責課室	執行期程	預期效益
	3、於本所「提升網站資訊服務品質實施計畫」明定資料更新及檢核規定。	資訊課	每年10月	訊及更新項目註記更新日期或以符號提示。
	4、建置或更新業務資訊應即時填寫「網頁維護申請單」或「網站公告資訊張貼訊息稿」，同時至新網站整合平臺完成資料上稿作業，經送陳核定後，由網站管理人員發佈最新資訊。	各課室	經常辦理	
	5、最新資訊及項目更新後，由網站管理人員即時更新日期或以符號提示。	資訊課	經常辦理	
	6、每月定期自我檢核並提報結果至資訊局。	資訊課	每月辦理	
三、	(一) 服務現場主動協助引導民眾			
服務行為友善性	1、設置巡迴服務人員主動引導招呼及解說，並引導民眾至正確櫃檯或場所辦理。	行政課	經常辦理	同仁於現場主動招呼民眾，協助民眾檢查攜帶證件是否齊備或告知標準程序，降低民眾補正次數，並引導民眾至正確櫃檯或場所辦理。
	2、落實走動式管理服務。	各課室及研考	經常辦理	
	3、服務檯由資深同仁提供各項諮詢服務，協助民眾檢查攜帶證件是否齊備或告知標準程序，並引導民眾至服務櫃檯或場所辦理。	登記課	經常辦理	
	4、運用志工擔任諮詢服務，協助本所服務檯推動社會服務。	行政課	經常辦理	
	5、透過電話、傳真等主動聯繫及提醒民眾應配合事項。	各課室	經常辦理	
	6、主動提供各項資訊供民眾線上查詢。	各課室	經常辦理	

評核重點	執行事項	權責課室	執行期程	預期效益
	(二) 服務人員服務親和度 (服務現場及電話禮貌)			
	1、依據「本所加強員工專業知能及服務態度訓練作業要點」，加強同仁研習訓練。	各課室	經常辦理	透過各項教育訓練及每月定期內、外部電話禮貌測試，即時督促本所同仁注意服務品質，期獲90%以上洽公民眾的肯定。
	2、利用會議傳達服務品質理念。	各課室	經常辦理	
	3、辦理服務禮貌講習訓練。	各課室	不定期辦理	
	4、參加專家學者講授相關服務理念課程。	各課室	不定期參加	
	5、辦理內、外部電話禮貌測試。	各課室	定期辦理	
四、服務資訊透明度	(一)提供案件承辦資訊種類(承辦單位及電話)。	各課室	經常辦理	提供承辦單位及電話，且於服務場所及機關網站公布標準處理程序，並主動告知申請人處理程序，減少民眾查詢之不便，提升便民效率。
	(二)提供申辦流程看板於服務場所。	各課室	經常辦理	
	(三)機關網站公布標準處理程序、流程圖與書表範例。	各課室	經常辦理	
	(四)提供案件查詢管道種類情形[提供現場查詢、電話、網路及其他方式公開資訊]。	各課室	經常辦理	
	(五)簡訊、電子郵件通知案件辦理情形。	各課室	經常辦理	
	(六)利用現場即時顯示系統、網站或地政雲查詢及「案件辦理情形查詢系統」提供民眾便捷及迅速之資訊查詢服務。	各課室	經常辦理	
	(七)建立處理案件超過標準作業時間主動	各課室	經常辦理	

評核重點	執行事項	權責課室	執行期程	預期效益
	告知申請人機制。			詢，由系統主動發簡訊通知，提供申請人快速掌握案件處理情形。

(二) 服務遞送構面

1、服務便捷

評核重點	執行事項	權責課室	執行期程	預期效益
一、建置單一窗口整合服務	(一) 單一窗口服務全功能情形			
	1、提供多種及整合性服務。	各課室	經常辦理	單一窗口服務全功能比例達75%以上，以內部作業
	2、增加「主動服務」措施項目。	各課室	配合本府地政局政策辦理。	及主動服務作業取代民眾奔波，提升便民效率。
二、減除申辦案件需檢附書表謄本	(一) 申辦書表減量			
	1、申辦人檢附之各類紙本書表、證件、謄本減少；賡續推動免書證免謄本措施，達到謄本減量的政策目標。	各課室	經常辦理	利用各項行政資源，實施跨機關連繫作業，達到書證減量目的，以響應
	2、開放及宣導各行政機關透過網際網路登入「臺北地政雲公務端」，即可取得地籍資料。	地籍資料課	經常辦理	環保節能政策，減少紙張用量，降緩全球暖化速度。

評核重點	執行事項	權責課室	執行期程	預期效益
三、 開發 線上 申辦 或跨 平台 通用 服務	(一) 運用跨平台通用服務			
	1、機關辦理案件過程附送之各類紙本書表、證件、謄本減量；利用地政整合系統、土地使用分區線上核發系統、戶役政系統、民政局門牌檢索系統等線上查詢系統審核案件，減少申請人附案資料數量。	各課室	經常辦理	減少行政機關間之公文往返，縮短處理時間，提升行政效率並達謄本減量。
	2、提高機關辦理案件過程採用電子謄本認證比例；運用電子閘門認證辦理民眾申辦案件，民眾得免提出能以電子處理達成查詢之資料，以減少民眾來回奔波，並增加民眾使用上之便利性。	各課室	經常辦理	
	(二) 推廣線上申辦			
	1、定期統計案件網路申辦數。	研考	每月	善用資訊科技開發網路服務項目，以降低民眾出門申辦的不便，提供便捷有效率的政府服務。 減少行政機關間之公文往返，縮短處理時間，提升行政效率並達謄本減量。
	2、運用網路申領謄本系統提供電子謄本申請。	地籍資料課	經常辦理	
	3、運用內政部數位櫃臺提供謄本線上申辦。	地籍資料課	經常辦理	
	4、運用土地基本資料庫系統提供登記、測量、地價資料申請。	各課室	經常辦理	
	5、加強宣導民眾自行運用網路申領電子謄本系統申請電子謄本。	地籍資料課	經常辦理	
	6、延長網路申領電子謄本系統服務時間。	地籍資料課	經常辦理	
7、運用內政部數位櫃臺系統提供簡易登記案件、複丈案件。	各課室	經常辦理		

評核重點	執行事項	權責課室	執行期程	預期效益
	8、推動行政機關騰本減量措施。	地籍資料課	經常辦理	
	9、電子支付地政規費服務	行政課	經常辦理	
	10、主動通知服務	各課室	經常辦理	
	11、線上預約服務	各課室	經常辦理	
	(三) 線上服務推廣績效			
	1、張貼「免書證免謄本」宣導內容。	各課室	經常辦理	增加民眾使用線上服務之意願。
	2、張貼「臺北市政府市民服務大平臺」網站相關文宣。	各課室	經常辦理	
	3、業務出版品或印刷品宣導「臺北市政府市民服務大平臺」網站。	各課室	經常辦理	
	4、宣導電子支付地政規費服務。	各課室	經常辦理	
	5、推廣民眾於「臺北地政雲」線上搜尋地政資訊。	各課室	經常辦理	
	6、推廣民眾使用「內政部數位櫃臺」線上申辦服務。	各課室	經常辦理	

2、服務可近性

評核重點	執行事項	權責課室	執行期程	預期效益
一、 專人 全程 服務	(一) 針對特殊或弱勢族群、偏遠交通不便地區民眾，主動關心並到府(點)服務。	各課室	經常辦理	透過主動整合服務，改變民眾奔波洽辦模式，提供專人全程服務。
	(二) 法令解答及申辦流程諮詢服務	各課室	經常辦理	
二、 行動 化服 務及	(一) 透過多元活動宣導			
	1、依本所推動跨機關合作及行動化服務作業要點辦理參與社區行活動。	各課室	經常辦理	透過政策行銷，以加強民眾對機關施政及服務的瞭解，
	2、參與里鄰工作會報。	登記課	每年至少參	

多元 宣導		測量課 地籍資料課	加18次	提升服務可親性。
	3、參與區務會議	行政課	不定期參加	
	4、舉辦志工聯繫會報。	行政課	每年6月	
	5、舉辦地政士座談會。	登記課	每年5月	
	6、社區大學講授課程	登記課	不定期開辦	
	7、其他跨機關合作宣導	各課室	宣導人次達 65人。	
(二) 透過多元文宣宣導				
	透過逗相報、宣導摺頁、圖卡、海報、門首跑馬燈、櫃檯雙螢幕、多媒體播放器(字幕或影片)、電子看版、區政大樓電梯牆撥放器等管道。	各課室	經常辦理	
三、 發展 在地 特色 服務	因應所轄地區或業務之特性，並整合服務客群之需求，提供在地化、客製化之服務。	各課室	經常辦理	持續觀察地區特性，結合在地活動走入社區，提升地政業務之親切度，進而提升服務品質。

(三) 服務量能構面

1、內部作業簡化

評核 重點	執行事項	權責課室	執行期程	預期效益
一、 內部 作業 簡化	(一) 案件處理時間縮短情形			
	1、擴充公文線上簽核	各課室	經常辦理	本所線上簽核比率年平均價值達90%以上。
	2、辦理精實管理教育訓練，並成立機	各課室	不定期	透過流程檢視及制

	關精實管理工作圈開會研思流程簡化方案。			度重新設計，以精簡人力物力，提升行政效能。
二、蒐集機關成員意見	1、辦理機關內部同仁滿意度調查作業。	人事機構	配合本府研考會辦理調查。	建立雙向溝通管道，作為內部管理改進之依據，提出改善措施以提升服務及管理效能。

2、服務精進機制

評核重點	執行事項	權責課室	執行期程	預期效益
一、組織內部創新機制及運作	(一) 成立提升政府服務品質小組及各工作圈，由上而下全員參與創新提案及持續改善。	各課室	經常辦理	透過內部激勵及外部學習，激發創新，以提供更便捷、更優質的服務項目。
	(二) 服務措施透過各工作圈會議討論決議，提送本所提升政府服務品質會議決議是否採行。	各課室	每月辦理	
	(三) 提案獲得採行者，由業務相關課室負責執行；如提案涉及跨課室執行者，由品質小組指定課室負責推動；其執行進度由研考列管。	各課室	每月辦理	
二、他山之石	(一) 提供他機關標竿學習。	各課室	配合辦理	
	(二) 至他機關觀摩並進行交流。	各課室	每年至少1次	

(四)、服務評價構面

1、服務滿意情形

評核重點	執行事項	權責課室	執行期程	預期效益
一、滿意度調查	(一) 滿意度調查作業規劃設計			
	依本所辦理民眾滿意度調查作業要點辦理。	登記課 測量課 地籍資料課 研考	不定期 不定期 不定期 每年3至4月	著重民意調查之信度與效度，明訂調查方法及分析內容，有效分析調查結果，以為施政參考。
	(二) 滿意度調查作業執行情形			
	1、調查項目包含洽公環境、服務禮儀、服務專業性、服務措施、整體服務滿意度等。	登記課 測量課 地籍資料課 研考	不定期 不定期 不定期 每年3至4月	建立雙向溝通管道，擷取多方建議，作為服務措施及內部管理改進之依據，提出改善措施及執行績效以
2、辦理機關內部同仁滿意度調查作業。	人事機構	配合本府研考會辦理調查。	提升服務及管理效能。	

2、意見回應處理情形

評核重點	執行事項	權責課室	執行期程	預期效益
一、民眾意見回應與改善情形	(一) 民眾意見反映管道設置情形			
	1、設置巡迴服務人員，負責引導，服務民眾，主動協助解決困難，並調查、蒐集、反應民眾需求。	行政課	經常辦理	檢討服務品質及政策施行之成效，以提供民眾優質服務。
	2、蒐集媒體發布有關地政之輿論及民眾之意見調查表，藉以了解民眾反映，作為改進作業流程之參考。	研考	經常辦理	
	3、設置民眾意見反映管道陳情系統妥適處理民眾反映意見。	各課室	經常辦理	

4、舉辦志工聯繫會報、地政士座談會廣納民意。	行政課 登記課	每年6月 每年5月	
(二) 民眾意見處理機制及回應情形			
1、設有民眾意見及抱怨的處理機制，依「民眾抱怨事件處理規範」，遇突發狀況循處理流程化解危機，並不定期演練及檢討。	各課室	經常辦理	分別訂定現場及非現場的民眾意見與抱怨處理機制(含標準作業程序)，於最短時間內獲得最妥適的處理。
2、利用新聞輿論回應機制迅速回應各項突發事件，並由秘書擔任發言人主動對外說明。	各課室	經常辦理	
3、提供民眾意見反映，透過陳情系統，蒐集各項建議，並定期陳核民眾之不滿意情形報表，檢討改進。	各課室	經常辦理	
(三) 民眾意見處理滿意度調查情形			
1、依調查結果、會議結論及申訴意見等進行分析，擷取可行之建議事項，並於相關會議中檢討改進。	各課室	經常辦理	辦理服務滿意度趨勢分析檢討，提出改善服務措施，以提升服務效能。
2、民眾提供建議或接獲陳情案件，立即予以列管，迅速交由專人研析民眾所提意見，親切且妥適回答，並於隨函檢送民眾滿意度調查表網址路徑，以確實了解民眾對本所服務之滿意程度，作為爾後處理類似案件之參考。	各課室	經常辦理	

伍、追蹤管考

- 一、各執行單位應就所承辦之業務，依本計畫訂定相關執行計畫據以執行。
- 二、各執行單位應依據本計畫及相關執行計畫按預定進度完成各項工作，於每月5日前將辦理成果或績效送研考彙整後奉秘書核閱。

三、平日除落實計畫內容及各項作業規範並建立完備內部稽核制度查核外，更積極參與上級機關之考核，需檢討改進之處，由課室研提矯正預防措施後，予以追蹤管制後續處理情形，以加強計畫執行績效。

陸、年終績效

年度終了，辦理年終成果發表，列入年度相關評核之依據及訂定下年度服務品質計畫之參考。

柒、本計畫經核定後實施，修正時亦同。