

臺北市古亭地政事務所提升服務品質執行計畫

115年3月訂定

壹、依據

臺北市政府地政局115年3月13日北市地秘字第1156005995號函送「臺北市政府地政局115年度為民服務考核計畫」。

貳、目標

為使本所為民服務與時俱進並扣合施政主軸，強化機關服務作為與政府施政連結性，於重視效率、品質及創新之基礎，落實以人為本、顧客為導向之服務理念，持續推動相關服務措施及管考機制，以提升整體服務品質，塑造機關優質服務形象。

參、核心價值

- 一、親民：探討組織、人力及服務再造，引進企業精神，提供禮貌服務，提升服務品質，同時探查民意，主動了解民眾需要，實現「以顧客為導向」之高素質行政服務效能。
- 二、效率：積極構思簡化民眾申請程序，善用人工智慧工具精簡及檢討改進內部作業流程，提升同仁案件品質，同時確保流程透明，並加強各項網路申辦服務項目宣導，持續提供便捷服務，以符民眾期待。
- 三、創新：鼓勵同仁創新學習、積極思考，持續運用智慧不斷改善，以提升機關服務品質。

肆、實施對象

本所及派駐文山地政便民工作站之全體同仁，並組成提升服務品質小組及各課工作團隊。

伍、實施期程

即日起至115年12月31日止。

陸、計畫內容

詳附件1「臺北市古亭地政事務所提升服務品質工作計畫一覽表」。

柒、實行策略

運用企業全面品質管理之PDCA運作流程，由主任偕同各級主管，落實由上而下領導團隊分工，致力研究創新以達成目標（詳附件2「臺北市古亭地政事務所提升服務品質實施步驟一覽表」）。

捌、實施架構

含考核項目、考核重點及績效（詳附件3「臺北市古亭地政事務所115年度提升服務品質執行計畫績效表」）。

玖、本計畫如有未盡事宜，得隨時檢討修正。

組織願景 (目標)	數位創新加值、社會關懷服務							
實施步驟	訂定計畫〈Plan〉、確實執行〈Do〉、稽核管制〈Check〉、修正改進〈Act〉							
推動團隊	提升服務品質小組、各課室工作團隊							
工作計畫	登記課	測量課	地籍資料課	資訊課	行政課	人事機構	研考	
	<ul style="list-style-type: none"> 辦理逾期未辦繼承登記土地及建物列冊管理作業實施計畫 清查所有權人逾百歲符合土地法第73條之1規定清理計畫 	<ul style="list-style-type: none"> 直轄市及縣(市)政府建物測量與建築管理聯繫作業要點 測量工作團隊實施計畫 測量儀器設備校正實施計畫 測量真功夫經驗傳承教育訓練計畫 既有成屋三維地籍產權模型回溯建置執行計畫 	<ul style="list-style-type: none"> 登校業務工作團隊實施計畫 謄本業務工作團隊實施計畫 	<ul style="list-style-type: none"> 網站工作團隊實施計畫 戶役政資訊使用管理稽核作業實施計畫(更名) 電力系統故障及空調失效演練實施計畫 資訊安全教育訓練計畫 市電中斷之為民服務櫃檯啟動辦公室UPS應變演練計畫 登記複丈測量案件人工收件作業演練計畫 	<ul style="list-style-type: none"> 節約能源改善計畫 志願服務工作推動計畫 	<ul style="list-style-type: none"> 落實職務代理人制度實施計畫 	<ul style="list-style-type: none"> 業務考核自主管理執行計畫 創新提案制度計畫 為民服務查核實施計畫 標竿學習計畫 優良服務人員票選活動計畫 臺北市古亭地政事務所115年度加強公文處理成效檢核實施計畫 教育訓練計畫 	
督導	走動式管理 業務督導 內部稽核 追蹤管制							
考核項目	計畫管考		機關形象	服務流程	顧客關係	資訊提供及檢索服務	創新服務	特殊業務績效
獎勵	個人獎勵 團體獎勵 公開表揚 升遷考量 績效敘獎							

臺北市古亭地政事務所 提升服務品質實施步驟一覽表

修正改進(ACT)

- 辦理問卷調查，依調查結果及建議事項，研議改善措施。
- 設置各項建言管道，作為強化服務機能參考方向。

稽核管制(CHECK)

- 定期召開各項會議，主動檢討各項服務品質作業辦理情形。
- 查核各項業務推動情形，以管制達成進度。



訂定計畫 (PLAN)

- 訂定「提升服務品質執行計畫」，據以推動品質管理工作。
- 訂定各項子計畫及作業規範，落實推動辦理，並定期檢討修正。

確實執行(DO)

- 成立「提升服務品質小組」、「工作團隊」等各項業務推動小組，由上而下展開品質精進作業。
- 致力研發創新，改善機關服務形象。

臺北市古亭地政事務所115年度提升服務品質執行計畫 績效表

考核項目	考核重點	績效
一、計畫管考	1. 計畫之訂定、追蹤管制、查核及檢討改進情形。 2. 機關內部考評結果追蹤及改善情形。	
二、機關形象	1. 洽公環境適切程度。 2. 服務設施合宜程度。 3. 櫃臺服務禮貌及回應品質。 4. 服務現場主動協助引導民眾。	
三、服務流程	1. 服務流程便捷性。 2. 服務流程透明度。	
四、顧客關係	1. 民眾滿意度情形。 2. 民眾意見處理時效性與有效性。	
五、資訊提供及檢 索服務	1. 資訊公開適切性及資訊內容有效性。 2. 資訊檢索完整性與便捷性。	
六、創新服務	1. 有價值、有別於現行作法的創意服務。 2. 服務措施具有可持續性，且達成預期成果。 3. 服務措施執行方法具效能性，對服務對象產生正面影響。 4. 服務措施具有可學習、推廣或應用價值。 5. 結合數位科技，創新為民服務模式。	
七、特殊業務績效	1. 改善服務措施及提升服務形象之具體作法。 2. 推動服務流程簡化、透明化、電子化及整合型服務之具體績效。 3. 推動施政宣導、民意探查及回應之具體績效。 4. 推動以公私協力、志願服務及社區資源處理公共事務之具體績效。 5. 因應地域特性與服務需求，提供在地化、客製化關懷服務。	