

澎湖縣政府財政處 103 年度提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據：

本府 103 年 4 月 14 日府行管字第 1031301116 號函。

貳、計畫目標：

本處為持續推動為民服務工作，塑造專業、便民、高效率的公共服務形象，擬訂本處「103 年度提升服務品質執行計畫」，以便民服務為導向，透過各項行政作業的簡化、政府資訊透明化及提供友善網路服務方式，並結合同年度施政計畫，積極進行多面向整合各項業務服務功能，統合運用資源，開發創新服務措施，以達簡政便民提升卓越服務品質。

肆、執行期程：

自民國 103 年 1 月起至民國 103 年 12 月止，計 1 年。

伍、計畫內容：（詳如附表）

陸、執行步驟：

- 一、本執行計畫係依據本處服務項目與特性研訂、採全員參與及由上而下之管理方式實施。
- 二、由本處處長、副處長及各科科長成立專責小組負責規劃推動。
- 三、每月依執行計畫由各科定期檢視為民服務成效，並視推動情形定期追蹤管制、查核及檢討改進，隨時宣達服務理念，建立團隊共識，以達成提升為民服務品質之目標。

柒、考核獎懲：

- 一、每月責成各科科長依本執行計畫，進行查核及測試。
- 二、每月查核結果公布周知且針對缺失要求改進，並追蹤後續辦理情形。
- 三、經查核測試結果依公務人員平時獎懲標準表呈報獎懲。

附件 1~附表

附表 1

實施要項	執行策略	執行指標	次執行指標	具體作法	完期	成限	承辦單位
一、訂定提升服務品質執行計畫	訂定機關年度提升服務品質	訂定年度提升服務品質執行計畫(5分)	訂定本處年度提升服務品質執行計畫	依據「澎湖縣政府提升服務品質實施計畫」訂定本處年度提升服務品質執行計畫	103.04.24		各科

計畫 (5分)	執行計畫 (5分)					
二、建立優質的便民服務 (30分)	(一) 服務流程 (10分)	(一) 服務流程便捷性 (5分)	1. 單一窗口服務全功能程度 (2分)	1.1 庫款支付作業採一元化作業，民眾申請案件於受理、審核證件收取均可在同一窗口辦理，不必穿梭各櫃台。	103.12.31	庫款支付科
				1.2 財務管理科設置菸酒檢舉申訴諮詢專線，提供民眾檢舉私劣菸酒申訴諮詢等單一窗口全功能之服務。並於下班時間建置語音留言功能，提供民眾留言服務。	103.12.31	財務管理科
				1.3 設置地政綜合業務服務單一窗口並派專人主動協助民眾申辦案件。	103.12.31	土地行政科、土地開發科
			2. 申辦案件流程簡化程度 (2分)	2.1 人民申請案件需補正者，以一次通知提升行政處理時效。	103.12.31	各科
				2.2 全力推動實施電子支付作業簡化庫款支付流程，提供便民服務品質。	103.12.31	庫款支付科
				2.3 為簡化及透明行政作業流程，有關農地變更興建住宅使用案件由本處設立統一窗口簡化作業流程。	103.12.31	土地開發科
			3. 申辦案件書表減量程度 (1分)	3.1 簡化現行各項申請書表申請案件免檢附相關謄本，以達謄本減量政策目標。	103.12.31	公有財產科、土地開發科
				3.2 推廣地政資訊網際網路查詢，提供公務機關使用帳號，透過系統方便取得地政資料	103.12.31	土地行政科

				免由民眾申請檢附，有效達成謄本減量目標。		
	(二) 服務流程透明度(5分)	1. 案件處理流程查詢公開程度(3分)	1.1 於本處網站載明各項業務作業流程圖、申請需知、表單下載。 1.2 對外發送公文書上加註承辦人姓名、聯絡電話及傳真機號碼，方便民眾聯絡。 1.3 於本處網站提供申購縣有房地進度查詢系統。 1.4 於本處網站提供集中支付作業查詢系統。	103.12.31	各科	
		2. 案件處理流程主動回應程度(2分)	2.1 規劃落實辦理 e 企合 成作業，透過網路主動通知民眾及同仁收款入帳之功能。 2.2 公有土地各項申請案件，申辦流程主動電話通知申請人案件辦理情形及結果。 2.3 農地變更興建住宅使用案件，申辦流程主動電話通知申請人案件辦理情形及結果。	103.12.31 103.12.31 103.12.31	各科 公有財產科 庫款支付科 庫款支付科 公有財產科 土地開發科	
(二) 機關形象及顧客關係	(一) 洽公環境及服務行為(4分)	1. 服務設施合宜程度(2分)	1.1 辦公室內外環境時時打掃處處整潔，每月最後一星期二為全處大掃除之整潔，提供優雅之辦公環境。	103.12.31	各科	

	(20分)			<p>1.2 辦公室內外擺設綠色盆栽與植物，並適時更換，提供賞心悅目洽公場所。</p> <p>1.3 備齊茶水、書報、雜誌、冷氣、桌椅等，提供民眾使用。</p> <p>1.4 充實民眾休息設備，提供人性化之洽公環境。</p> <p>1.5 服務場所設置服務項目標示牌、申辦案件作業流程、簡政便民措施及相關資訊。</p> <p>1.6 設置資料櫃，置放各種申請書表，填寫範例，提供施政宣導資料民眾取閱參考。</p> <p>1.7 於民眾休息室，備置老花眼鏡、法令宣導、飲水機、書報雜誌、公共電腦等，方便民眾利用。</p> <p>2.1 設置專責服務台，受理民眾諮詢、解釋疑義、通信申請、代填書表等工作，提供熱誠親切服務。</p> <p>2.2 每月參與縣府電話禮貌測試，表現佳者並予以紀錄，列入平時考核成績，成效不佳者，要求改善。</p> <p>3.1 櫃台人員熟稔各項申辦案件事項，提供民眾諮詢。</p> <p>3.2 修編「財政地政業務題庫」，提供同仁研閱增進各項業務學習</p>	<p>103.12.31</p>	<p>各科</p>
		2. 服務親和程度 (2分)				
		3. 服務可勝任程度 (1分)				

				了解。 3.3 辦理公有財產法令講習，增進專業素養，以提升為民服務品質。 3.4 配合本府年度施政目標與重點工作（人力面向）規定，鼓勵同仁終身學習，充實本職學能。	103.12.31 103.12.31	各科 各科
	(二) 服務行銷有效性(4分)	施政宣導有效程度(4分)	1. 各項業務政令，適時宣導，增進民眾了解，年度預計發佈新聞稿至少96則。 2. 網站建置本處重要建設成果專欄，並適時更新。 3. 網站建置財政地政業務Q&A 廣為宣導增進民眾了解。 4. 預計至少辦理菸酒管理宣導活動10場次，增加施政務實做法，範圍將擴及社區、公共團體學校、凝聚共同打擊不法意識。 5. 印製菸酒宣導摺頁，於宣導活動、及民眾臨櫃提供閱覽，俾廣為宣導。 6. 赴鄉市辦理地籍圖重測說明宣導，增進民眾了解。 7. 適時運用社會資源或與企業、團體、社區等結合，進行本處財政相關業務宣導。 8. 於有線電視媒體以power point 方式建構	103.12.31 103.12.31 103.12.31 103.12.31 103.12.31 103.12.31 103.12.31	各科 各科 各科 財務管理科 財務管理科 土地行政科 各科	

			電視看板，擴大各項政令宣導效果。	103.12.31	各科
	(三)顧客滿意度(4分)	機關服務滿意度	1. 每年辦理一次民眾意見調查分析，擬計採用書面及網路二種方式。並針對調查檢討分析服務滿意度之消長情形，俾作為改進之依據。 2. 人民申請案件之處理結果隨案問卷，即時了解民眾洽公接受服務感受。	103.12.31 103.12.31	庫款支付科 各科
	(四)民眾意見處理有效性(4分)	民眾意見回應與改善程度	1. 本處網站設置留言板，俾利民眾提供建言。 2. 針對議員建議質詢事項落實辦理，並予以列管。 3. 縣長信箱、處長信箱均以特急件辦理回復。 4. 人民陳情案件及縣民時間民眾申訴案件，均依規定時限積極辦理回復。 5. 回復民眾陳情及申訴案件之處理結果時，並進行服務滿意度問卷調查以回饋各項服務滿意度分析，作為管理改進之參考。	103.12.31 103.12.31 103.12.31 103.12.31 103.12.31	各科 各科 各科 各科 各科
	(五)積極推展機關服務作為爭取民眾之認同及獎項殊榮之肯定(2分)	透過各項宣導活動及新聞媒體積極推展機關服務作為，爭取民眾之認同及獎項殊榮之肯定。(2分)	透過各項宣導活動及新聞媒體積極推展機關服務，並要求全體同仁，積極作好為民服務工作及服務態度，以爭取民眾之認同。	103.12.31	各科
	(六)建立新聞媒體及輿論回應機制，適時為政策辯護或更正不實	主動瞭解輿情、民情，建立新聞輿情管理系統或資料庫，快速回應不實輿論，以	1. 由專人負責蒐集剪報資料，陳閱處長及業務單位，主動蒐集輿情報導建立新聞輿情管理資料庫，提供施政參考。 2. 倘有新聞媒體、報章輿論消息與事實不符時，	103.12.31	各科

		內容，導正社會視聽(2分)。	導正社會視聽。(2分)	應儘速查明原委，依據「澎湖縣政府新聞發布暨聯繫作業要點」規定之有關快速回應、緊急應變機制及標準作業程序，發布新聞稿並於網頁張貼，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。		
三、資訊流通服務(30分)	(一)資訊流通及檢索服務(15分)	(一)資訊公開適切性與內容有效性(7.5分)	公開法令、政策、服務資訊程度、內容正確程度及網站符合無障礙規範(7.5分)	1. 單位網站公開組織、職掌、地址、電話、傳真網址及電子郵件信箱帳號。	103.12.31	各科
				2. 各項業務重要法令及政策發布於網站。	103.12.31	各科
	3. 施政計畫、業務成果、業務統計、預決算資料研究報告及心得報告等公布單位網站。	103.12.31	各科			
	4. 新聞稿發布刊登於機關及單位網站。	103.12.31	各科			
				5. 依「政府資訊公開法」第7條規定項目公開於本處網站。	103.12.31	各科
				6. 本處網頁資訊內容由專人負責更新維護，提供民眾正確且最新之訊息。	103.12.31	各科
		(二)資訊檢索完整性與便捷性(7.5分)	資訊檢索服務妥適性及友善程度	1. 本處網站設有全文檢索功能，提供民眾搜尋各項資訊。	103.12.31	各科
				2. 建置提供分類檢索服務擴大與民眾主動性。	103.12.31	各科
	(二)線上服務與電子參與(15分)	(一)線上能量服務擴展性(7.5分)	1. 線上服務能量(5分)	1. 本處網頁建置線上申辦服務功能，並視業務需要隨時檢討增加，並提供各項資訊查詢服務。	103.12.31	各科
				2. 融入金融EDI作法，推廣e企合成作業，提供各項費款支付e化服務。	103.12.31	庫款支付科
				3. 建置「報廢品E網拍」系統，提供各公產管理	103.12.31	公有財

			<p>單位線上服務。</p> <p>4. 線上提供申購縣有房地查詢功能。</p> <p>5. 地政資訊e網通，提升多元資訊服務。</p> <p>線上服務項目加強辦理推廣行銷活動。</p> <p>2. 線上能量服務擴展性(1分)</p> <p>3. 電子表簡化績效(1.5分)</p>	<p>103.12.31</p> <p>103.12.31</p> <p>103.12.31</p> <p>103.12.31</p>	<p>產科</p> <p>公有財產科</p> <p>土地行政科</p> <p>公有財產科</p> <p>各科</p>
	(二) 電子參與多樣性 (7.5分)	提供民眾意見反映、討論區與其他電子參與方式，以及互動機制及實際回應情形。	<p>1. 本處網站規劃提供留言板，提供民眾電子參與。</p> <p>2. 本處網站規劃處長電子信箱，接受民眾反映意見。</p> <p>3. 指派專人進行留言板及電子信箱之維護管理工作。</p> <p>4. 透過網際網路與金融機構以電子郵件傳遞資料進行帳款撥付及訊息通知作業。</p>	<p>103.12.31</p> <p>103.12.31</p> <p>103.12.31</p> <p>103.12.31</p>	<p>各科</p> <p>各科</p> <p>各科</p> <p>各科</p>
四、創新 加值服務 (30分)	創新服務情形 (30分)	(一) 有價值的創新服務 (10分)	<p>1. 所謂「創新」的概念可以是「無中生有」，即突破性、首創性的服務作為或「有中生新」，即轉換性改良性的服務作為。</p> <p>2. 服務創新最終的目的在於簡政便民，包括創新</p>	<p>103.12.31</p> <p>103.12.31</p> <p>103.12.31</p>	<p>土地開發科</p> <p>公有財產科</p> <p>公有財產科</p>

		<p>措施替民眾節省了哪些程序多少時間、金錢或是其他成本，民眾因此獲得哪些生活便利性。</p> <p><u>3. 實現創新服務可能需要增加機關的經費，也許是行政成本，或是開發網路系統等資本設備費用，因此考量的因素包括：</u></p> <p><u>(1) 受益或使用該項服務民眾人數的多寡、受益的程度是否與投入成本相當。</u></p> <p><u>(2) 如果不符合成本效益，但在考量社會公平正義的價值下，政府有責任提</u></p>	<p>4. 簡化農變建办理流程，節省民眾返往各相關單位洽公時間。</p> <p>5. 為服務本縣旅台鄉親，特商借台北、高雄澎湖同鄉會會址，辦理土地徵收補償費之發放，有效節省民眾舟車勞頓及交通費之開銷。</p> <p>6. 為節省民眾申領徵收補償費之程序，土地徵收補償費內提供以轉帳方式核撥。</p> <p>7. 與中華電信合作利用地政e網通，提供地政電傳資訊系統及電子開門供民眾查詢資料及申請電子謄本。</p> <p>8. 地政電傳系統及地政電子開門，採線上記帳隨電話費附繳方式，免民眾臨櫃繳款。</p> <p>9. 支付業務中午不休息，延長服務時間。配合銀行營業時間，每日中午輪值二人，為機關學校及受款人辦理收件、支票領取等業務。節省各機關學校及受款人中午來縣府辦理支付業務等待之時間及人力成本並提升支付業務為民服務品質。</p> <p>10. 縣府各單位之約僱人員及臨時人員每月薪資彙整後電匯郵局代發，安全且快速匯入員工帳戶，節省縣府公庫支出。</p>	<p>103.12.31</p> <p>103.12.31</p> <p>103.12.31</p> <p>103.12.31</p> <p>103.12.31</p> <p>103.12.31</p> <p>103.12.31</p>	<p>土地開發科</p> <p>土地開發科</p> <p>土地開發科</p> <p>土地行政科</p> <p>土地行政科</p> <p>庫款支付科</p> <p>庫款支付科</p>
--	--	--	--	--	--

			<p><u>供該項服務，也可以作為服務策略選擇的例外原則。</u></p>	<p>11. 有關以匯款方式辦理徵收補償費發放完竣案，即隨案調查民眾接受服務意見，並回饋至業務流程改善。</p> <p>12. 與各縣市締結地政業務跨縣市合作，提供跨縣市收件便民服務民眾不必再親自返回土地所在地辦理，節省往返時間與交通旅費之支出。</p>	<p>103.12.31</p> <p>103.12.31</p>	<p>土地開發科</p> <p>土地開發科</p>
	(二) 創新服務標竿學習效益 (10分)	<p>1. <u>鼓勵機關應提出具有標竿學習效益之創新服務。</u></p> <p>2. <u>機關應說明所提之創新服務如何提供作為其他機關標竿學習效益與擴散效果。</u></p>	<p>1. 領取補償費之土地所有權人如因重病臥床或住院者及其他行動不便者(限本縣)，得申請到府或到院辦理領取。</p> <p>2. 有關以匯款方式辦理徵收補償費發放及申請到府或到院辦理領取，函請各縣政府提供意見並作為其他機關標竿學習效益與擴散效果。</p>	<p>103.12.31</p> <p>103.12.31</p>	<p>土地開發科</p> <p>土地開發科</p>	
	(三) 組織內部創新機制 (10分)	<p>1. 組織內部創新機制及運作是機關能否產生源源不絕的創新服務關鍵之所在。</p> <p>2. 機關應詳細說明內部創新提案機制之建立與運作情形，並確保該機制可常</p>	<p>本處各科隨時檢視單位內部各項管理措施與規定，並由處長不定期召集相關主管進行檢討研議作為創新提案規劃、執行及改進之依據。</p>	<p>103.12.31</p>	<p>各科</p>	

			態性持續運作。			
五、評核作業 (5分)	訂定單位(機關)年度提升服務品質評核計畫 (5分)	各單位(機關)自評或對二級所屬機關辦理年度提升服務品質評核(5分)	各科就主辦服務項目，檢視年度服務成效，填製提升服務品質執行計畫成果報告表。	由處長召集或指派專人召集各科科長辦理年度自評檢視為民服務成效。	103.12.31	各科

承辦人：

科長：

核稿：

單位主管：