

澎湖縣政府財政處 104 年度提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據：

本府 104 年 4 月 15 日府行管字第 10400195822 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「104 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 104 年 1 月起至民國 104 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

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	承單	辦位
一、訂定提升服務品質執行計畫(5分)	訂定機關年度提升服務品質執行計畫(5分)	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	104.04.30		各科	
二、建立優質的便民服務(30分)	(一)服務流程(15分)	(一)服務流程便捷性(7.5分)	1. 單一窗口服務全功能程度(3分)  2. 申辦案件流程簡化程度(2.5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。 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。 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。 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。 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。 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	104.12.31  104.12.31  104.12.31  104.12.31  104.12.31		庫款支付科  財務管理科  土地行政科、土地開發科  各科  庫款支付科  土地開發科	

			3. 申辦案件書表減量程度 (2分)	<p>流程。</p> <p>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。</p> <p>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，免由民眾申請檢附，有效達成謄本減量目標。</p>	104.12.31 104.12.31	公有財產科、土地行政科、土地開發科 土地行政科
	(二)服務流程透明度 (7.5分)	1. 案件處理流程查詢公開程度 (4分)	2. 案件處理流程主動回應程度 (3分)	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>1.3 於本處網站提供申購縣有房地進度查詢系統。</p> <p>1.4 於本處網站提供集中支付作業查詢系統。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	104.12.31 104.12.31 104.12.31 104.12.31 104.12.31 104.12.31	各科 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

<p>(二)機關形象及顧客關係 (15分)</p>	<p>(一)機關形象 (7.5分)</p>	<p>1. 服務設施合宜程度 (3分)</p>	<p>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。</p> <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>104.12.31</p> <p>104.12.31</p> <p>104.12.31</p> <p>104.12.31</p> <p>104.12.31</p> <p>104.12.31</p> <p>104.12.31</p>	<p>各科</p> <p>各科</p> <p>各科</p> <p>各科</p> <p>各科</p> <p>各科</p> <p>各科</p>	<p>各科</p> <p>各科</p> <p>各科</p> <p>各科</p> <p>各科</p> <p>各科</p> <p>各科</p>
		<p>2. 服務行為友善性及專業性(2分)</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</p>	<p>104.12.31</p> <p>104.12.31</p>	<p>各科</p> <p>各科</p>	<p>各科</p> <p>各科</p>

				核成績，成效不佳者，要求改善。		
				2.3 櫃台人員熟稔各項申辦案件事項提供民眾諮詢。	104.12.31	各科
				2.4 修編「財政地政業務題庫」，提供同仁研閱增進各項業務學習了解。	104.12.31	各科
				2.5 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。	104.12.31	各科
				2.6 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。	104.12.31	各科
			3. 服務行銷有效程度（2.5分）	3.1 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72則。	104.12.31	各科
				3.2 網站建置本處重要建設成果專欄並適時更新。	104.12.31	各科
				3.3 網站建置財政地政業務Q&A廣為宣導增進民眾了解。	104.12.31	各科
				3.4 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。	104.12.31	各科
				3.5 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。	104.12.31	各科
				3.6 赴鄉市辦理地籍		

				<p>圖重測說明宣導增進民眾了解。</p> <p>3.7 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。</p> <p>3.8 於有線電視媒體以 power point 方式建構電視看板，擴大各項政令宣導效果。</p> <p>3.9 於澎湖縣 LINE 官網發布宣導活動地點、時間，促進民眾參與。</p>	<p>104.12.31</p> <p>104.12.31</p> <p>104.12.31</p> <p>104.12.31</p>	<p>各科</p> <p>各科</p> <p>各科</p> <p>各科</p>
		(二)顧客滿意情形(7.5分)	<p>1. 機關服務滿意度(4分)</p> <p>2. 民眾意見回應與改善情形(3.5)</p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>3. 辦理機關內部同仁滿意度調查。</p> <p>1. 本處網站設置留言板，俾利民眾提供建言。</p> <p>2. 針對議員建議質詢事項落實辦理，並予以列管。</p> <p>3. 縣長信箱、處長信箱均以特急件辦理回復。</p> <p>4. 人民陳情案件及縣民時間民眾申訴案件，均依規定時限</p>	<p>104.12.31</p> <p>104.12.31</p> <p>104.12.31</p> <p>104.12.31</p> <p>104.12.31</p> <p>104.12.31</p>	<p>庫款支付科</p> <p>各科</p> <p>庫款支付科</p> <p>各科</p> <p>各科</p> <p>各科</p>

				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。	104.12.31	各科	
三、資訊網路服務 (30分)	(一) 資訊提供及檢索服務 (15分)	(一) 資訊(料)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。 2. 各項業務重要法令及政策發布於網站。 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。 4. 新聞稿發布刊登於機關及單位網站。 5. 依「政府資訊公開法」第7條規定項目公開於本處網站。 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。 7. 訂定網站資料更新作業規定，有效管理及維護本處網頁資訊。	104.12.31 104.12.31 104.12.31 104.12.31 104.12.31 104.12.31	各科 各科 各科 各科 各科 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 (7.5分)	1. 本處網站設有全文檢索功能，提供民眾搜尋各項資訊。 2. 建置提供分類檢索服務，擴大與民眾主動性。	104.12.31 104.12.31	各科 各科	
		(二) 線上服務及網路參與 (15分)	(一) 線上服務量能擴展性 (7.5分)	線上服務量能擴展性 (7.5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。 2. 融入金融EDI作法	104.12.31 104.12.31	各科 庫款支付

				<p>推廣 e 企合成作業 提供各項費款支付 e 化服務。</p> <p>3. 建置「報廢品 E 網 拍」系統，提供各 公產管理單位線上 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>6. 檢討加強提供線上 服務項目。</p>	<p>104.12.31</p> <p>104.12.31</p> <p>104.12.31</p> <p>104.12.31</p>	<p>科</p> <p>公有財產 科</p> <p>公有財產 科</p> <p>土地行政 科</p> <p>各科</p>
		(二)網路參與應用情形 (7.5分)	提供多元的網路參與管道，定期與民眾互動及回應，以提高民眾參與度。(7.5分)	<p>1. 本處網站規劃提供留言板，提供民眾網路參與。</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>5. 辦理網路民意調查。</p>	<p>104.12.31</p> <p>104.12.31</p> <p>104.12.31</p> <p>104.12.31</p> <p>104.12.31</p>	<p>各科</p> <p>各科</p> <p>各科</p> <p>各科</p> <p>庫款支付 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. 服務流程 改造：簡 化民眾申 辦流程及 時間。</p> <p>2. 專人全程 服務：改 變由民眾 四處奔波</p>	<p>1.1 簡化農變建辦理 流程，節省民眾 往返各相關單位 洽公時間。</p> <p>1.2 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>2 設置本府受理申請 一般農業區農牧用 暨養殖用地興建住</p>	<p>104.12.31</p> <p>104.12.31</p> <p>104.12.31</p>	<p>土地開發 科</p> <p>土地開發 科</p> <p>土地開發 科</p>

			洽辦業務的服務模式，由政府機關內部進行協調整合，提專人全程服務。	宅暨變更編定案單一窗口，跨中央目的事業主管機關及本縣農漁局、環保局、本府建設處、工務處、民政處、自來水股份有限公司之查核整合服務。		
			3. 公私協力或異議結盟：結合社會資源或與私部門合作，延伸服務據點。	3.1 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。 3.2 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。	104.12.31	土地開發科
			4. 跨機關電子查驗：減少民眾申辦業務時，所需檢附之佐證資料。	4.1 地政資訊網際網路服務系統提供政府機關查詢地籍資料，減少民眾申辦業務時，所需檢附之地籍資料。	104.12.31	土地行政科
			5. 在地化特色服務。	5.1 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	104.12.31	庫款支付科

				<p>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>5.2 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>6.1 建置「報廢品E網拍」系統專區，提升公產效能，並兼收充裕縣庫之效。</p> <p>6.2 應用地理資訊系統（GIS），套疊地籍圖層，有效清理縣有財產，並提供業務及民眾參辦。</p> <p>6.3 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閘門，供民眾查詢資料及申請電子謄本。</p> <p>6.4 地政電傳系統及地政電子閘門，採線上記帳隨電話費附繳方式，免民眾臨櫃繳款。</p> <p>6.3 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>104.12.31</p> <p>104.12.31</p> <p>104.12.31</p> <p>104.12.31</p> <p>104.12.31</p> <p>104.12.31</p>	<p>庫款支付科</p> <p>公有財產科</p> <p>土地行政科</p> <p>土地行政科</p> <p>土地行政科</p> <p>土地開發科</p>
		(二)創新服務標竿學習效益(10分)	1. 領取補償費之土地所有權人如因重病臥床或住	1. 領取補償費之土地所有權人如因重病臥床或住	104.12.31	土地開發科

			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。 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。	府或到院辦理領取。 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。	104.12.31	土地開發科
		(三)組織內部創新機制及運作情形(10分)	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。	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。	104.12.31	各科
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或依據本府提升	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。	104.12.31	各科

	<u>服務品質</u> <u>考核</u> <u>工作計畫</u> <u>辦理</u> <u>自評</u> (5 分)					
--	--	--	--	--	--	--

承辦人：

科長：

核稿：

單位主管