

中華民國 113 年 12 月 9 日台財產中秘字第 11390006330 號函訂定

**壹、計畫依據：**

財政部109年1月2日台財綜字第10815932160號函訂「提升服務實施計畫」。

**貳、計畫目標：**

為落實執行「政府服務躍升方案」，掌握內外環境轉變及民眾對公共服務需求多元化，在既有重視效率、品質及創新之基礎上，納入「公平共享」、「參與合作」及「開放透明」的精神，推動以民為本的全方位服務，帶動本分署服務效能全面躍升。

**參、執行單位：**

本分署各科室、資訊小組及5辦事處。

**肆、執行策略及方法：**

下述具體作法可視轄區服務對象特色，適時運用多元管道導入服務對象觀點及意見辦理。

實施要項	執行策略	具體作法	完成期限	執行單位
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化。	(一) 建立業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性；確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理正確性，適時檢討改進流程與作業方式。	1. 各業務主管單位就其主管業務，策進訂定相關作業規定、作業計畫、作業流程及同步更新本分署網站設置「各種業務標準作業流程專區」相關作業規定，並持續檢討，以維持審辦業務及服務措施處理之一致性。	經常辦理	各業務科、資訊小組、5辦事處
		2. 製作及適時更新申辦案件書表填寫範例。	經常辦理	單一窗口服務中心、各業務科、5辦事處
		3. 定期召開申租、購案檢討會，追蹤管制案件辦理情形、檢討簡化處理程序及應附證件，並宣導最新法令。	經常辦理	處分科、租賃科、5辦事處
	(二) 提供民眾易讀、易懂、易用之服務申辦資訊及進度查詢	1. 對於人民申請案件、人民陳情案件、民意電子信箱及線上申辦等訂定標準作業流程及處理時限(公告於服務場所及本分署網站，使資訊公開透明，讓民眾瞭解申辦期程及進度，並加速處理時效)，另確實依逾期主動告知機制通知申請人。	經常辦理	各單位

實施要項	執行策略	具體作法	完成期限	執行單位
	管道，提升服務流程透明度。	2. 提供民眾易讀、易懂、易用之查詢案件多元管道：如提供現場、電話、電子郵件及線上查詢系統等，提升服務流程透明度。	定期辦理	資訊小組
		3. 落實資料公開透明，主動於機關服務場所及網站提供相關資訊予民眾查閱，如服務項目、業務承辦項目、相關法規、申辦業務標準作業流程、應備表件、書表範例等，並隨時更新相關資訊。	定期辦理	資訊小組
	(三) 注重服務人員禮貌態度，提高民眾臨櫃洽公或網站使用便利性，建置合宜服務環境。	1. 賡續於內部網站，提供作業規定內容，推動知識管理與提升同仁專業服務及工作效能。	經常辦理	各單位
		2. 舉辦或參加業務法令相關教育訓練，強化同仁專業知識，有效解決民眾問題。	定期辦理	各業務科、5 辦事處
		3. 辦理本署電話禮貌測試，對於成績優異者，予以表揚獎勵，並請各單位主管激勵同仁繼續保持並樹立良好服務典範，對於受測成績不理想者，確實檢討改進。	定期辦理	秘書室
		4. 舉辦或派員參與服務禮儀教育訓練，以精進為民服務品質。	114 年 10 月	秘書室、人事室
		5. 依業務屬性及服務對象需求，調整辦公場所動線，及提升環境綠美化；另提供合宜完善之服務設施及洽公環境。	定期辦理	單一窗口服務中心、5 辦事處
		6. 配合行政院「2030 雙語國家政策發展藍圖」，優化雙語洽公環境，盤點及規劃各種服務標示、申辦案件流程圖及時限等，並落實洽公場所雙語標示指引，提供更友善洽公環境。	定期辦理	單一窗口服務中心、秘書室、5 辦事處
		7. 定期檢查並維護核心設施、一般設施，增設、精進友善設施，為最需關照之樂齡、孕婦、行動不便及外籍人士等族群需求，規劃提供貼心關懷設施及國際友善環境設施。	定期辦理	單一窗口服務中心、5 辦事處
		8. 定期檢視各項無障礙設施及洽公民眾進出動線是否妥適安全，並檢測維護。	定期辦理	單一窗口服務中心、5 辦事處
		9. 定期維護 iTaiwan Wifi 熱點，提供民眾免費無線上網服務。	定期辦理	資訊小組
10. 依據「跨機關網站檢核作業」與國有財產署及北、南區分署輪流進行跨機關網站查核作業。	定期辦理	秘書室、資訊小組		
11. 本分署官網配合財政資訊中心官網整合，中文版及英文版同步作業，配合雙語政策，官網首頁雙語化。	定期辦理	秘書室、資訊小組		

實施要項	執行策略	具體作法	完成期限	執行單位
	(四) 因應業務屬性、服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。	1. 研訂年度訓練實施計畫，舉辦各類講習、訓練，推動組織學習活動，以精進內部服務機制。	定期辦理	各單位
		2. 隨時檢視各類業務作業流程、辦理時限及作業規定等內部服務機制，縮短行政時間。	經常辦理	各單位
		3. 鼓勵同仁積極參加財政部創意提案制度之創新獎、點子獎等活動，並將獲獎之創新措施深入辦理業務中，並供其他機關做標竿運用。	定期辦理	各單位
		4. 重要施政宣導及文宣品採購配合雙語政策執行，臉書輪值貼文雙語化。	適時辦理	秘書室
二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求。	(一) 納入民眾參與服務設計或邀請民間協力合作，提供符合民眾需求服務。	利用各式講習(研討)會、座談會、宣導(公務行銷)活動及開放參與等機會，蒐集多元管道之民意，並邀請民眾共同參與服務設計。	適時辦理	各單位
		(二) 善用各類意見調查工具與機制，蒐集民眾對服務需求或建議，適予調整服務措施。	提供現場及非現場反應平台，如民眾意見箱、首長與民有約、在地收件發(換)約服務及各種宣導活動等，蒐集民眾意見。	適時辦理
	(三) 依據服務特性辦理滿意度調查，瞭解民眾對服務看法，據以檢討改善既有措施。	1. 參酌人民陳情案件處理情形滿意度調查結果、民眾陳情、抱怨或興革意見內容，修正本分署服務政策或措施，必要時向國有財產署提出流程簡化或法規制度修訂之建議。	適時辦理	各科室、資訊小組、5辦事處
		2. 辦理員工教育訓練滿意度調查，以作為本分署調整教育訓練內容之參考。	定期辦理	各單位、5辦事處
(四) 傾聽民眾意見，積極回應，	1. 建置人民陳情案追蹤管制機制，民眾陳情意見由文書檔管系統管控，利用電腦提供查詢、稽催、統計及列表等各項處理功能管制作業。	定期辦理	各業務科、秘書室、5辦事處	

實施要項	執行策略	具體作法	完成期限	執行單位
	有效協助民眾解決問題。	2. 受理人民陳情案件辦結函復時，應隨函檢附「人民陳情案件處理情形滿意度調查表」，另於首長與民有約及回復民意電子信箱時，請民眾填寫滿意度調查問卷，如民眾有回饋意見並續處回覆。	經常辦理	各單位
三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度。	(一) 擴大單一窗口業務涵蓋範疇，減除申辦案件所需檢附書表謄本，提高業務申辦便捷度。	1. 加強臨櫃單一窗口、電話單一窗口及網站整合運作，並廣續精進單一窗口之整合服務功能及服務範圍。	經常辦理	單一窗口服務中心、各業務科、資訊小組
		2. 單一窗口書表列印功能系統及整合單一窗口櫃檯服務。	經常辦理	單一窗口服務中心、各業務科、資訊小組
		3. 由資深股長、專員擔任全功能櫃檯諮詢服務，協助解決電話詢問或洽公民眾疑義。	經常辦理	單一窗口服務中心、各業務科、秘書室
		4. 廣續辦理地政士專業志工駐點服務，免費為民眾解答不動產相關問題。	定期辦理	單一窗口服務中心
		5. 廣續宣導國產業務免繳附地籍、戶籍等各式謄本，並善用各機關平台下載謄本、稅籍證明及土地使用分區，以落實書證減量政策。	經常辦理	單一窗口服務中心、各業務科、秘書室
		6. 廣續辦理簡併書表作業，以達簡政便民服務。	經常辦理	單一窗口服務中心、各業務科、5辦事處
	(二) 衡酌實際需求，開發線上申辦及跨平台通用服務，增加民眾使用意願。	1. 滾動式調整本分署網站，以使用者為導向設計，版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。	適時辦理	資訊小組
		2. 持續檢討增修線上申辦服務項目，及利用各種管道加強宣導線上申辦業務，以提高線上使用率。	定期辦理	各業務科、資訊小組、5辦事處
		3. 衡酌民眾實際需要，跨平台運用服務，並透過各式行動載具瀏覽及使用。	經常辦理	資訊小組
		4. 從民眾應用面，盤點業務資料，並進行個資去識別化後，採開放格式或應用程式介面方式對外開放，供使用者依需求瀏覽下載及利用，並定期檢視及更新資料。	定期辦理	資訊小組

實施要項	執行策略	具體作法	完成期限	執行單位
	(三) 推動跨單位、跨服務流程整合及政府資源共用共享，提供整合服務。	1. 以服務便民為本，持續檢討服務流程，主動突破機關或單位間的隔閡，以跨機關（單位）垂直或水平整合等方式，提供專人全程服務。 2. 提供國有不動產與其他政府機關、單位跨域合作規劃創新政府服務，加強國有不動產之利用、活化，以創造資產價值。	經常辦理	各業務科、5 辦事處
	(四) 關注發展新趨勢，運用創新策略，持續精進服務遞送過程及作法，提升服務效能。	1. 主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略，以創新突破成長及優質服務。 2. 結合跨域整合、引進民間資源、社會創新及開放社群合作等策略，務實解決服務或公共問題。	適時辦理	各業務科、5 辦事處
四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用。	(一) 體認服務對象屬性差異，對特殊或弱勢族群提供適性服務，降低其取得服務成本。	因應所轄地區或業務之特性，整合服務對象需求，並針對特殊或弱勢族群，提供在地化、客製化之創新服務。	經常辦理	各業務科、5 辦事處
	(二) 搭配複合策略，延伸服務據點，提高偏遠或交通不便地區民眾服務可近性。	關懷城鄉差距，持續辦理在地換約、收件，延伸服務據點，並針對偏遠、交通不便或相對弱勢民眾，做到主動關心，服務到家的有感服務。	定期辦理	各業務科、5 辦事處
	(三) 考量服務對象數位落差，發展網路服務或其他方式，提供可替代服務管道。	因應網路科技普及，廣續豐富更實用之數位科技及影音內容，提供民眾更即時、便利的國產服務環境。	適時辦理	各業務科、資訊小組、5 辦事處

實施要項	執行策略	具體作法	完成期限	執行單位
五、開放政府透明治理，優化機關管理創新。	(一) 建構友善安全資料開放環境，落實資料公開透明，便利共享創新應用。	落實資料公開透明，主動於機關服務場所及網站提供相關資訊予民眾查閱，如服務項目、業務承辦項目、相關法規、申辦業務標準作業流程、應備表件、書表範例等，並隨時更新相關資訊。	定期辦理	資訊小組
	(二) 促進民眾運用實體或網路等多方管道參與決策制定，強化政策溝通及對話交流。	本分署官網提供開放參與服務等作業，強化政策溝通及對話交流。	經常辦理	資訊小組
	(三) 檢討機關內部作業，減省不必要審核及行政作業，聚焦核心業務，推動服務創新。	1. 持續針對內部及外部流程簡化等研提業務興革報告及創意提案。	適時辦理	各單位
		2. 利用分署會議、申租(購)案檢討會議及被占用國有非公用不動產加強清理計畫檢討會議，蒐集同仁意見，以集思廣益方式，檢討相關作業流程，並推動各項簡化內部作業，以減省不必要的審核及行政作業。	定期辦理	各單位

伍、中程服務計畫項目：

實施要項	執行策略	具體作法	預定完成期限	執行單位
收回被占用國有土地，或協助占用人取得國有土地合法使用權利。	依行政院核定「被占用國有非公用不動產加強清理第二期計畫」及本分署每年度訂定之「被占用國有非公用不動產加強清理執行計畫」執行。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 自國有非公用財產管理系統篩選勸查資料明確之標的並做成清冊。</li> <li>2. 以公函提醒清冊內使用人無權使用國有土地應停止使用並繳納使用補償金外，並敘明於期限內騰空返還國有土地，得予免收使用補償金，以維護民眾權益。</li> <li>3. 通知占用人繳納使用補償金，並檢附勸查成果、申租（購）文件簡明表、承租申請書等文件協助民眾申請取得合法使用權，讓民眾清楚申請流程及應備文件，且無須索取申請書表。展現「專業服務」精神。</li> <li>4. 訂定占用人異議處理方式，受理任何形式（如書面、言詞或電話等）之申請，以展現「關懷需求」之服務。</li> <li>5. 每月將執行成果及績效檢討報署彙整後，上網填寫計畫執行成果，利追蹤成果及考核，達成機關服務「效能提升」之目標。</li> </ol>	計畫期程至 114 年 12 月 31 日止。	管理科、5 辦事處

陸、管制考核：

一、本計畫於核定實施後，各承辦單位應依 P（計畫）→D（執行）→C（考核）→A（改善）→B（標竿學習）的品質改善循環辦理，並於**每季結束後次月 15 日前填報辦理情形予秘書室彙整執行成果。**

二、本執行計畫考核作業如下：

平時考核：依據財政部 106 年 3 月 15 日台財綜字第 10615905690 號函修訂「為民服務不定期考核工作計畫」規定辦理，本分署及各辦事處接獲考評建議事項後 1 個月內，將改進情形回復財政部。

三、各承辦單位於執行計畫、辦理各項活動、會議等，應留函、簽、開會通知單、簽到單、會議紀錄等文書資料，並以量化數據呈現（如：日期、人數、件數、筆數、金額等）。

四、推動作法之執行單位有數個以上者，原則以第 1 個執行單位為主辦單位。

五、各項工作於執行完畢時，各承辦單位應將辦理過程之相關資料掃描成電子檔連同辦理成效表，置於所屬單位網路磁碟（T 槽）之「114 為民服務」資料夾中。

柒、附則：本計畫如有未盡事宜，於陳報分署長核可後修正。