

## 財政部國有財產署北區分署 115 年度提升服務執行計畫

壹、計畫依據：財政部 109 年 1 月 2 日台財綜字第 10815932160 號函修正「財政部提升服務實施計畫」。

貳、計畫目標：以「創新專業、優質服務、活化資產、裕國利民」為目標，本署「以民為本」的全方位服務精神，導入「公平共享」、「參與合作」及「開放透明」精神，達到服務效能全面躍升之目標。

參、執行單位：本分署各單位及所轄各辦事處。

肆、執行策略及方法：

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)服務一致及正確	1. 訂定及檢討修正申辦業務標準作業流程。 2. 提供申辦事項「一次告知」服務。	持續辦理	各 科 室 各 辦 事 處
	(二)服務流程透明度	1. 於網站及洽公場所公開各種申辦案件作業流程及應檢附文件等資訊，並提供各類申請書表網路下載功能，供民眾查詢。 2. 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)。 3. 提供現場、電話、電子郵件及網路線上查詢系統等多元查詢管道，提升服務流程透明度。 4. 利用手機簡訊、電子郵件等方式，提供主動通知收件確認訊息。	隨時辦理  經常辦理  隨時辦理  每月辦理	各業務科 秘書室 各辦事處  各業務科 秘書室 各辦事處  各業務科 秘書室 各辦事處  租賃科 處分科 秘書室 各辦事處

實 施 要 項	執行策略	具體作法	完成期限	執行單位
	(三) 建置友善服務環境	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 賡續加強全功能化之單一窗口，提供民眾多種與整合服務。</li> <li>2. 以民眾需求為導向，調整辦公場所申辦動線，維持舒適及整潔之辦公環境，並加強綠化、美化工作場所。</li> <li>3. 依業務屬性與服務對象需求(如銀髮族、原住民等)，提供客製化服務設施，並確保品質。</li> <li>4. 設置 iTaiwan Wifi 熱點，提供民眾免費上網服務。</li> <li>5. 舉辦各項業務教育訓練，加強同仁專業能力，提升同仁專業度。</li> <li>6. 推動走動式管理及服務，主管人員隨時瞭解服務櫃檯及第一線業務人員服務情況，並主動協助洽公民眾解決困難。</li> <li>7. 辦理本分署與辦事處間之電話禮貌互測，以提升同仁電話服務禮貌。</li> </ol>	<p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>115年12月</p> <p>隨時辦理</p> <p>定期辦理</p>	<p>秘書室 各辦事處</p> <p>秘書室 各辦事處</p> <p>秘書室 各辦事處</p> <p>資訊小組 各辦事處</p> <p>各業務科 各辦事處</p> <p>各科室 各辦事處</p> <p>各科室 各辦事處</p>
	(四) 依業務屬性與服務特性差異，發展優質服務	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依據財政部創意提案制度，鼓勵同仁研提創新獎及點子獎提案，並將創新措施深入業務中。</li> <li>2. 配合政府機關、民間企業團體或學校辦理政令宣導活動。</li> <li>3. 配合業務屬性，推動以民為本之全方位服務，研提符合民眾需求之創新精進服務措施。</li> </ol>	<p>每年辦理</p> <p>適時辦理</p> <p>經常辦理</p>	<p>各科室 各辦事處</p> <p>改良利用科 租賃科 管理科 處分科 各辦事處 各業務科 各辦事處</p>
二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾	(一) 納入民眾參與服務設計	透過舉辦說明會、座談會或網路調查等多元管道，收集民眾對服務之需求及意見，以改善並提升符合民眾需求之服務。	適時辦理	各科室 各辦事處

實 施 要 項	執行策略	具體作法	完成期限	執行單位
需求	(二) 廣蒐民眾服務需求建議	運用民眾意見箱、電子民意信箱、首長與民有約、問卷調查及各種宣導活動等，蒐集民眾意見及滿意度，據以調整改善服務措施。	適時辦理	各科室 各辦事處
	(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	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。	適時辦理	秘書室 各辦事處
	(四) 傾聽民意，協助解決問題	1. 適時處理民眾抱怨、陳情案件，依據處理機制妥適執行。 2. 辦理「首長與民有約」，傾聽民眾問題與需求，積極回應處理；並鼓勵民眾踴躍提供興革意見。 3. 依據新聞及輿論回應機制與標準作業，對媒體不實或負面之報導須澄清事項，主動發布新聞稿更正或澄清。	隨時辦理  每週辦理  適時辦理	各科室 各辦事處  各科室 各辦事處  各科室 各辦事處
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，減附書表謄本，提高申辦便捷度	1. 精進全功能櫃檯之服務，採隨到隨辦，落實「一處收件，全程服務」。 2. 廣續檢討簡化各類申辦案件(包括線上申辦、臨櫃申請及傳真提供資料等)所需書表。 3. 運用網路洽取地政、戶政或都市計畫使用分區資料，減少民眾申請案之附繳證件。	隨時辦理  隨時辦理  隨時辦理	全功能服務櫃檯 各辦事處  各業務科 各辦事處  各業務科 各辦事處
	(二) 開發線上申辦或跨平台通用服務	持續檢討線上申辦服務項目，及利用各種管道加強宣導線上申辦業務，增加民眾使用意願。	適時辦理	各業務科 各辦事處
	(三) 跨機關資源整合，運用公私協力，提升服務效能	1. 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。 2. 設置結合目的事業共同開發案件成果專區，展示執行成果，提供目的事業主管機關	適時辦理  隨時辦理	各業務科 各辦事處  改良利用科 各辦事處

實 施 要 項	執行策略	具體作法	完成期限	執行單位
		參考。		
	(四) 運用創新策略，精進服務遞送，提升服務效能	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 各辦事處
四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	(一) 依客群屬性提供適性服務	配合民眾需求，代理其他分署及辦事處辦理跨區(收件、訂約)服務，免除民眾南北奔波及舟車勞頓，加強跨區域民眾之為民服務。	隨時辦理	秘書室 各辦事處
	(二) 促進服務可近性	辦理在地換約、收件服務，延伸服務據點，便利偏遠或交通不便的民眾。	定期辦理	各業務科 各辦事處
	(三) 服務管道資訊化	積極推廣線上服務，提升服務效能。	隨時辦理	各業務科 各辦事處
五、開放政府透明治理，優化機關管理創新	(一) 落實資料公開透明，便利共享創新應用	依「政府資訊公開法」第7條規定，將機關基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施等公開於網站，並隨時更新相關資訊。	隨時辦理	各科室 各辦事處
	(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	適時運用多元管道導入民眾觀點，創造溝通及對話方式，共創機關與民眾合作契機。	經常辦理	各業務科 各辦事處
	(三) 檢討內部作業，簡化流程，推動服務創新	1. 透過分署會議、檢討會等，檢討簡化作業流程等，縮短相關作業時間。 2. 依照分層負責明細表規定貫徹分層負責，適時檢討研修，擴大授權範圍，並推動減章措施。	隨時辦理 隨時辦理	各科室 各辦事處 各科室 各辦事處
六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	(一) 發掘問題，善用法規調適等方式，力求確實解決服務問題	引進機關規劃產業或協助其重大建設，滿足民眾對政府施政之期待，開發成果民眾可直接受惠，達成公平共享。	適時辦理	各業務科 各辦事處
	(二) 善用法規調適、資通訊科	1. 賡續檢討遠端視訊服務，增加服務據點，以擴大服務效能。	適時辦理	各科室 各辦事處

實 施 要 項	執行策略	具體作法	完成期限	執行單位
	技及流程簡化，擴大服務措施運作彈性	2. 依研究發展及創意提案機制，加強運用智慧及發揮創意，檢討、研提與機關業務及管理制度相關之各項興革意見。	經常辦理	各科室 各辦事處
	(三) 結合跨域整合、引進民間資源等，解決服務或公共問題	1. 維護網站綠美化專區，更新綠美化土地資訊，引進民間資源，協助解決環境髒亂問題。 2. 建立國有非公用財產遇災害及緊急事件搶修應變程序，迅速辦理搶修及清除登革熱孳生源，縮短作業時間。	適時辦理  適時辦理	管理科 各辦事處  管理科 各辦事處
	(四) 衡酌服務措施必要性及持續性	適時因應政策實施，衡酌服務措施之成本效益，滾動評估服務措施必要性、持續性及可擴散學習、推廣應用之價值。	適時辦理	各科室 各辦事處

#### 伍、管制考核：

- (一) 本執行計畫由本分署訂定後落實執行，並將計畫公開於機關網站，作為日後辦理為民服務不定期考核工作之依據。
- (二) 請各執行單位切實執行，並應記錄詳細成果及實際效益，並以量化數據呈現。
- (三) 由本分署秘書室指派專人辦理為民服務不定期考核，各辦事處接獲考核建議事項後1個月內，將改善情形回報本分署。

陸、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要簽奉首長核定後修正或另行補充。