

財政部國有財產署北區分署114年度提升服務執行計畫

壹、計畫依據：行政院106年1月9日院授發社字第1061300008號函頒「政府服務躍升方案」暨財政部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，本著「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	策略細項	具體作法	完成期限	執行單位
壹、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	服務一致及正確	(一) 申辦業務標準作業流程訂定情形	1. 訂定及檢討修正申辦業務標準作業程序。 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) 服務人員專業度	1. 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。 2. 選派口齒清晰、反應敏捷，具有服務熱忱且嫻熟法令之優秀同仁擔任櫃檯服務人員，為民眾提供各項申辦及諮詢服務。 3. 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。 4. 賡續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。	114年12月 114年1月 隨時辦理 定期辦理	各業務科 各辦事處 全功能服務櫃檯 各辦事處 各科室 各辦事處 各科室 各辦事處

實 施 要 項	執行策略	策略細項	具體作法	完成期限	執行單位
	服務流程 透明度	(一) 服務申辦資訊 完整提供	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。	隨時辦理	6業務科 秘書室 各辦事處
		(二) 申辦進度查詢 管道多元化	1. 提供現場、電話、手機簡訊、電子郵件及網路線上申辦系統等多元查詢管道，並主動通知申請人處理程序。 2. 利用相關業者手機簡訊、語音託播、電子郵件等方式，提供主動通知收件確認訊息。	隨時辦理 每月辦理	6業務科 資訊小組 各辦事處 租賃科 秘書室 各辦事處
	建置友善 服務環境	(一) 臨櫃申辦便利 度	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。	隨時辦理	秘書室 各辦事處
			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。	隨時辦理	秘書室 各辦事處
			3. 檢討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。	隨時辦理	秘書室 各辦事處
			4. 設置免費上網區，民眾可直接至櫃台詢問索取相關資料。	隨時辦理	資訊小組 各辦事處
(二) 服務設施綠美 化程度	1. 檢視各項「核心設施」及「一般設施」，指派專人巡管及維護，以確保設施安全。	隨時辦理	秘書室 各辦事處		
	2. 加強辦公場所綠美化並配合節能減碳政策，規劃適切合宜洽公環境。	隨時辦理	秘書室 各辦事處		
(三) 網站使用便利 性	1. 充實網站內容，提供業務法令、資訊、申請書表，便利民眾查詢或下載使用。	114年11月	各科室 各辦事處		

實 施 要 項	執行策略	策略細項	具體作法	完成期限	執行單位
			2. 利用各種管道加強宣導線上申辦業務，以提高使用率。	隨時辦理	資訊小組 各科室 各辦事處 資訊小組 秘書室 秘書室
			3. 持續推動隱私權保護政策，保障民眾個人資料安全，強化安全申辦認證。	隨時辦理	
			4. 為加強傳播業務及活動資訊等，指派專人輪職管理本署「國有財產 e 點靈」Facebook 粉絲專頁，積極辦理各項行銷活動，及加強與粉絲互動。	隨時辦理	
			5. 專人定期查核網站資料，與本署、中、南區分署聯合跨機關互為查核網站，以提供網站正確資訊。	每月辦理	
			(四) 服務友善性	1. 辦理為民服務不定期考核及電話禮貌測試，積極檢討改進，精進整體為民服務品質。	
			2. 舉辦為民服務禮儀講習會，宣導同仁溝通應對技巧及強化電話服務禮貌。	隨時辦理	秘書室
	依服務特性差異，發展優質服務	客製化服務	針對天然災害等特殊情形，主動通知承租人租金減免或優惠。	適時辦理	租賃科 各辦事處
貳、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	納入民眾參與服務設計	服務設計導入民眾需求及觀點	1. 透過說明會、機關網站或問卷等多元管道，收集民眾對服務之需求及意見，以改善並提升各項符合民眾需求之服務。 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。	適時辦理 每週辦理	各科室 各辦事處 各科室 各辦事處
	廣蒐民眾服務需求建議	(一) 善用各類意見調查工具及機	1. 設置電子即時滿意度按燈系統，辦理臨櫃服務滿意度調查，並作為臨	隨時辦理	全功能服務櫃檯 秘書室

實 施 要 項	執行策略	策略細項	具體作法	完成期限	執行單位
		制	櫃人員改善服務之參考。 2. 對洽公民眾辦理民眾意見調查，分析調查結果，作為改進服務措施之參考。	114年10月	各辦事處 秘書室 各辦事處
		(二) 分析意見調整服務措施	1. 適時處理民眾抱怨、陳情案件，賡續依據處理機制妥適執行。 2. 彙整「陳情案件統計分析報告」，檢討分析並研提改進意見分送各單位參照辦理。 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 適時辦理 適時辦理	各科室 各辦事處 秘書室 各辦事處 各科室 各辦事處
		傾聽民意，協助解決問題	意見回應處理機制及處理情形	透過舉辦說明會、座談會等，或運用網路調查方式，強化政策溝通及雙向交流。	適時辦理
	參、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	提升業務申辦便捷度	(一) 擴大單一窗口服務	設置全功能服務櫃檯，採隨到隨辦，落實「一處收件，全程服務」。	隨時辦理
		(二) 減除申辦案件需檢附之書表謄本	1. 賡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。 2. 藉由連線查詢(戶籍、財產等資料)，簡化申請人文書表件及應檢附書證。 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	6業務科 各辦事處
		(三) 開發線上申辦或跨平台通用	1. 於行政院農業委員會農地銀行網站建置連結至	隨時辦理	租賃科 各辦事處

實 施 要 項	執行策略	策略細項	具體作法	完成期限	執行單位
		服務	<p>本署網站，以揭露國有耕地公告放租訊息，加強青年農民所需農地之有效物件開發，以推廣與實施農地集中化、效率化。</p> <p>2. 積極篩選適宜國有房地資料，上傳至新創圓夢網媒合平台，提供青年創業需用之國有非公用房地。</p> <p>3. 透過老房子文化運動媒合平台，結合民間資金與創造力協助修繕，整合公、私部門的資源與效率。</p> <p>4. 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參考。</p>	<p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p>	<p>租賃科 各辦事處</p> <p>管理科 各辦事處</p> <p>改良利用科 各辦事處</p>
	精進服務遞送	運用創新策略，提升服務效能	<p>1. 透過分署會報等會議，進行經驗交流及分享，鼓勵同仁研提創新方案，精進服務作為。</p> <p>2. 依據財政部創意提案制度，研提創新及點子提案等活動，並依規定獎勵提案同仁。</p>	<p>每月辦理</p> <p>每年辦理</p>	<p>各科室 各辦事處</p> <p>各科室 各辦事處</p>
肆、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	提供適性服務	(一) 服務可近性	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) 發展網路服務或其他可替代服務管道	提供跨機關視訊服務，協助民眾與合作機關(如地政及稅務機關等)諮詢或申辦業務服務，減少民眾奔波之苦。	隨時辦理	宜蘭辦事處 金馬辦事處
伍、開放政府透明治理，優化機關管理創新	政府資料共享應用	資料開放	賡續推動政府開放資料(Open Data)政策，提供政府各部門業務決策所需資訊暨民眾運用。	隨時辦理	各科室 各辦事處
	聚焦核心	內部作業簡化	1. 透過檢討會等，製作標	隨時辦理	各科室

實 施 要 項	執行策略	策略細項	具體作法	完成期限	執行單位
	業務，創新服務		<p>準化作業規範，並檢討簡化現行內部規則及作業流程等。</p> <p>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。</p> <p>3. 推動公文線上簽核機制，縮短公文簽核時間。</p> <p>4. 研提工作簡化及業務興革意見提案，縮短相關作業時間。</p>	<p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>114年11月</p>	<p>各辦事處</p> <p>各科室 各辦事處</p> <p>各科室 各辦事處 各科室 各辦事處</p>
陸、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	發掘關鍵問題，力求確實解決服務問題	導入民間創意，擴大政府服務量能	辦理標竿學習參訪活動，派員參訪民間成功企業、優良國營事業或為民服務績優機關，學習或借鏡其經驗，以為精進。	適時辦理	各科室 各辦事處
	擴大服務措施運作彈性	善用法規調適及流程簡化或資通訊科技，提升服務效率	<p>1. 善用網路社群媒體，如：Facebook 粉絲專頁，提供即時溝通服務。</p> <p>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。</p>	<p>適時辦理</p> <p>適時辦理</p>	<p>各科室 各辦事處</p> <p>各科室 各辦事處</p>
	運用多元化創新策略，優化服務	善用資通訊科技，協助民眾解決問題	廣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
	重視服務制度化及持續性	衡酌服務措施必要性，持續提供專案輔導	<p>1. 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。</p> <p>2. 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。</p>	<p>適時辦理</p> <p>適時辦理</p>	<p>管理科 各辦事處</p> <p>各業務科 各辦事處</p>

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，考核結果奉核定後，陳報財政部國有財產署。

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。