

## 財政部國有財產署南區分署113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」及財政部109年1月2日日台財綜字第10815932160號函修正「財政部提升服務實施計畫」。

貳、計畫目標：推動以民為本之全方位服務，在效率、品質及創新之基礎上，導入「公平共享」、「參與合作」及「開放透明」精神，帶動本分署及所屬各辦事處服務效能全面躍升。

參、執行單位：本分署及所屬各辦事處。

### 肆、執行策略及方法

實施要領	執行策略	具體做法	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。 (二)提供民眾易讀、易懂、易用之服務申辦資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。 (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。 (四)因應業務屬性及其服務差異，汲取創新趨勢，投入品質改	1.訂定接管、勘查、租賃、處分、管理、改良利用等業務標準作業流程，並適時檢討修正。各項業務辦理時間表張貼於本分署(辦事處)明顯處及公告於網站。	適時辦理	業務科室 五辦事處
		2.辦理各項教育訓練，提升服務人員專業度。	適時辦理	業務科室 五辦事處
		3.訂定內部控制作業項目，透過內部稽核機制，持續檢討，確保服務正確性。	適時辦理	業務科室 五辦事處
		4.勘查案件定期實地抽查，並會同政風室辦理不定期抽查，確保勘查服務品質。	適時辦理	業務科室 五辦事處
		5.以匿名電話抽問民眾常詢問之問題，未能正確答覆之題目，通知主管加強教育訓練。	適時辦理	業務科室 五辦事處
		6.網站上提供民眾出租、出售、委託經營等多項業務圖解化宣導資料，線上申辦及案件進度查詢服務，供民眾在家時即時使用。	定期辦理	資訊小組 五辦事處
		7.網站建置國產法令查	適時辦理	各科室

實施要領	執行策略	具體做法	完成期限	執行單位
	善，發展優質服務。	詢、各種申請書表(含範例)及民眾意見處理情形，供民眾及各行政機關學校、各公私機構瀏覽下載。		五辦事處
		8.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料，並提供各類申請書表網路下載功能。	適時辦理	業務科室 五辦事處 秘書室
		9.提供現場、電話、電子郵件、手機簡訊及網路線上查詢系統等多元查詢管道。	適時辦理	業務科室 五辦事處 秘書室
		10.於網站登載「常見問題集」(FAQ)管理專區，主動將服務政策或措施提供各界瞭解，並適時檢視更新。	定期辦理	各業務科
		11.訂定網頁資料更新規定及標準作業程序，指派專責人員檢視網站連結之正確性，並指派專人負責網頁資料維護。	定期辦理	各科室 資訊小組
		12.推行服務禮貌運動，辦理為民服務不定期考核及電話禮貌測試，對於成績優異者，予以表揚獎勵，並列入年終考績之參考，俾利確實檢討改進。	定期辦理	秘書室
		13.派員參與相關「服務禮儀人員培訓班」，透過聲音、表情、儀態、電話禮儀、溝通對話訓練，以提高為民服務品質	配合財政人員訓練所課程計畫辦理。	各科室 人事室 五辦事處
		14.辦理電話禮貌測試，提升同仁電話禮貌。	定期辦理	秘書室
		15.以民眾需求為導向，調整辦公場所動線，並維持舒適及整潔之辦公環境，及進行環境綠美化	適時辦理	秘書室

實施要領	執行策略	具體做法	完成期限	執行單位
		工作。		
		16.檢查並適時更新核心設施、一般設施(如櫃檯高度、座椅、盥洗室、哺集乳室、無障礙設施)，並充實民眾等候區之公共服務設施，以確保設施品質。	定期辦理	秘書室
		17.提供免費民眾上網及下載書表等服務、影印、傳真、電話、文具用品、宣導資料、飲水、書報雜誌及代客叫車等服務。	隨時辦理	單一窗口 五辦事處 秘書室
		18.維護外網綠美化專區，更新辦理成果及綠美化土地資訊，並結合Google Map方式呈現。	定期辦理	改良利用科
		19.網站增加熱門關鍵字供民眾搜尋。	定期辦理	資訊小組
		20.針對核心業務服務對象之不同特性，提供不同服務，隨時汲取關注社會創新相關議題，調整服務作為。	適時辦理	業務科室 五辦事處
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。 (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。 (三)依據服務特性辦理滿意度調查，瞭解民眾對服務看法，	1.主管參與走動式管理及主動協助櫃台人員執行為民服務工作，瞭解民眾服務需求。	適時辦理	秘書室
		2.各業務科及秘書室主管每天不定時至各服務區域，瞭解科室為民服務情形，並隨時參與為民服務工作。	適時辦理	秘書室 業務科室
		3.提供洽談區獨立空間，方便民眾立即直接反映問題，並由主管人員接待。	定期辦理	秘書室
		4.辦理問卷、網路為民服務意見調查，委託專業機構分析調查結果，改進服務缺失。	113年10月底前	秘書室 各科室

實施要領	執行策略	具體做法	完成期限	執行單位
	據以檢討改善既有措施。 (四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	5.辦理臨櫃服務滿意度問卷調查，作為臨櫃人員改善服務禮儀之參考。	113年10月底前	單一窗口及諮詢櫃台、秘書室
		6.辦理廉政訪查，了解本機關對民眾之廉能形象及同仁風紀狀況。	適時辦理	政風室
		7.彙整「列管案件統計分析」，追蹤人民陳情案件辦理進度，檢討分析辦理時效。	定期辦理	秘書室
		8.人民陳情案件處理情形滿意度調查。	定期辦理	業務科室 秘書室
		9.維護免付費諮詢專線，受理民眾電話諮詢，由諮詢專員接聽處理，即時回答民眾諮詢。	適時辦理	全功能諮詢櫃台
		10.指派專人每日蒐集媒體有關機關業務報導資料，陳報首長核閱後，轉交相關單位研提業務改進措施。	每日辦理	秘書室
		11.善用社群網路建立Line連線，突破時空限制，防治登革熱，清淨家園。	適時辦理	管理科
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。 (二)衡酌實際需求，開發線上申辦及跨平臺通用服務，增加民眾使用意願。 (三)推動跨單位、	1.考量民眾洽公需求，不定期檢討「全功能化單一窗口」服務項目。	定期辦理	秘書室 業務科室
		2.每月統計單一窗口服務中心案件量並分析民眾等候情形。	定期辦理	秘書室
		3.提供申辦事項「一次告知」服務。	適時辦理	各科室 五辦事處
		4.由股長、專員擔任全功能諮詢櫃台諮詢人員，協助電話詢問或現場洽公民眾解決困難。	隨時辦理	全功能諮詢櫃台
		5.廣續宣傳民眾申辦案件免附便利措施：免附地籍謄本、免附戶籍謄	適時辦理	處分科 租賃科

實施要領	執行策略	具體做法	完成期限	執行單位
	跨機關服務流程整合及政府資訊資源共用共享，提供全程整合服務。	本、免附使用分區。		
	(四)關注社經發展新趨勢，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。	6.以電話或手機簡訊提醒申請人「申辦土地分割」時間、「領取產權移轉證明」之案件處理期程、通知承租人繳租及注意登革熱。	適時辦理	勘估科 處分科
		7.推動減章措施，檢討改善人民申辦案件之申辦程序。	適時辦理	業務科室
		8.跨機關合作，參與高雄地方法院檢察署成立之「環境暨國土保護聯繫平台」戮力環境保護、國土維護，打造宜居城市。	適時辦理	管理科 勘估科
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。	1.辦理在地換約服務，便利偏遠或交通不便的承租戶。	定期辦理	租賃科
		3.於臺東縣關山、成功、太麻里地政事務所設置定點服務，減少民眾奔波之苦。	定期辦理	臺東辦事處
	(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。	4.協助承租人在非承租標的所轄機關，辦理訂約之跨轄區服務	適時辦理	租賃科
		5.洽公場所提供民眾出租、出售、委託經營等多項業務圖解化宣導文宣，方便民眾瞭解相關法令。	定期辦理	業務科 五辦事處
	(三)考量服務對象數位落差，發展偏遠服務或輔以其他方式，提供可替代服務管道。	6.利用中華電信數據語音託播及簡訊通知轄區國有土地承租戶繳租及注意登革熱，不因地區遠近而有資訊落差。	適時辦理	處分科
五、開放政府透明治理，優化機	(一)建構友善安全資料開放環境，落實資	1.維護外網綠美化專區，更新辦理成果及綠美化土地資訊，並結合Google Map方式呈現。	定期辦理	改良利用科

實施要領	執行策略	具體做法	完成期限	執行單位
關管理創新	<p>料公開透明，便利共享創新服務。</p> <p>(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。</p> <p>(三)檢討機關內部作業，減省審核及行政作業，聚焦核心業務，推動服務創新。</p>	2.配合「政府資訊公開法」第7條主動將機關基本資料、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。	適時辦理	各科室 資訊小組 五辦事處
		3.將年度提升服務品質執行計畫放置於外網供民眾瀏覽。	113年1月	秘書室
		4.適時檢討研修分層負責明細表，擴大授權範圍，簡化流程。	適時辦理	各科室 五辦事處
		5.調整申租流程，縮短案件辦理期程。	適時辦理	租賃科 五辦事處
		6.因應政府機關設置水土保持等公用設施用地需求，免辦現地會勘，以所附申請範圍圖資製表，加速審查作業，縮短案件處理時間。	適時辦理	改良利用科 勘估科 五辦事處
		7.鼓勵同仁參加財政部創意提案制度之創新獎、點子獎等，改進業務執行方式。	定期辦理	各科室 五辦事處 人事室
		8.推動服務品質研發及創新獎勵措施，對民眾或同仁研提之創新方案獲採行者予以獎勵。	定期辦理	各科室 人事室
		9.透過成果發表會方式將創新點子與技術應推廣至其他分署使用，以達資源共享之效。	適時辦理	業務科室
		11.訂定年度研究發展計畫，提報自行研究發展項目。	113年12月	業務科室 五辦事處
		12.推動組織學習活動，提高組織學習能力，創造知識、獲取知識並將之轉化為具體行動，以帶動組織變革創新。 (1)定期開會進行案例分享，協助同仁解決疑慮，分享成功經驗案	定期辦理	各科室

實施要領	執行策略	具體做法	完成期限	執行單位
		<p>例。</p> <p>(2) 落實經驗傳承，為使新進或職務輪調同仁儘速適應工作環境及投入工作，指派資深同仁輔導新進同仁，以降低人員流動率。</p>		
六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	(一)主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。 (二)善用法規調適、資通訊技術應用及流程簡化，擴大本機關或第一線機關服務措施運作彈性。 (三)結合跨域整合、引進民間資源、社會創新及開放社群協作等策略，務實解決服務或公共問題。 (四)權衡服務措施必要性，及投入成本與產出效益間之合理性，重視服務制程度化及持續性。	1. 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為動機，開發成果民眾可直接受惠，達成公平共享。	適時辦理	業務科室
		2. 研擬工作計畫前，可先透過其民政、社政、文教或經濟發展系統等蒐集民意，達成參與合作。如委託民間顧問公司規劃開發，該等公司亦會訪查潛在廠商意見。	適時辦理	業務科室
		3. 配合本署法規鬆綁制度程序分成4階段 (1) 蒐集各式意見 (2) 具體研擬提案 (3) 採內外部討論 (4) 辦理法制作業。 分署參考機關與廠商意見後，再提報本署研議。	適時辦理	業務科室
		4. 配合財政雲建置完成，配合本署規劃，視政策規劃方向及業務需求建立媒合平台，提供其他機關及民眾更多資訊，有效提升國有土地活化效率。	適時辦理	業務科室

伍、中程服務計畫項目：

實施要領	執行策略	策略細項	預定完成期限	執行單位
<p>勘查業務委外</p>	<p>持續辦理            勘查業務            委外，提            升業務處            理績效</p>	<p>監察院就本署經營國有非公用土地之監督管理長期未依法善盡職責，對國有非公用土地被私人占用之清理及處理效能偏低等情，予以糾正在案，本署職司國有非公用土地管理，茲為加強被占用國有非公用不動產之清查及處理效能，爰訂定「被占用國有非公用不動產加強處理計畫」6年計畫並報院核定。本計畫期程為109年至114年，預計共辦理清查17萬6,314筆(錄)被占用土地，及清查處理118棟(戶)被占用房屋，其中113年度工作績效指標清查子計畫，本分署應完成清查1萬0,836筆(錄)被占用土地，考量現有人力不足以因應，故賡續以行政程序法第19條規定，委託測量主管機關內政部國土測繪中心協助辦理「被占用國有非公用土地」及公開招標方式，委託民間測繪業者協助辦理釐清使用人等案件數量，解決人力不足窘境，以提升勘查效率，順利達成施政目標。</p> <p>中程計畫研議透過行政機關協助，順利達成施政目標。</p>	<p>短期目標預定            113年12月底前            完成1萬0,836筆            (錄)被占用土            地。</p> <p>依行政程序法第            19條規定，委託            測量主管機關內            政部國土測繪中            心協助辦理「被            占用國有非公用            土地」，及公開            招標方式，委託            民間測繪業者協            助辦理釐清使用            人等案件數量，            解決人力不足窘            境，以提升勘查            效率，順利達成            施政目標。</p>	<p>勘估科</p>

陸、管制考核：

- 一、本計畫於核定實施後，各承辦業務人員應依P（計畫）→D（執行）→C（檢討）→A（回饋與改善）→B（標竿學習）的品質改善循環辦理，並按進度自行列管。
- 二、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、照片等相關資料，並以量化數據呈現（如：日期、人數、件數、筆數、金額等）。

三、各項工作於執行完畢時，各承辦業務人員應將辦理過程之相關資料掃描成電子檔，置於所屬科室網路磁碟（Q槽）之「113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。