

財政部國有財產署北區分署 108 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 106 年 6 月 5 日台財綜字第 10615912470 號函頒「財政部提升服務實施計畫」。

貳、計畫目標：秉持本分署「創新專業、優質服務、活化資產、裕國利民」的願景，及「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」服務作法，達到服務效能全面躍升。

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、 基礎服務	一、 服務一致 及正確	(一) 申辦業務標準 作業流程	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) 服務及時性	1. 人民申請案件進度應確實於規定申辦期限內辦結，並加強稽催機制。 2. 落實案件逾期告知機制，並分析逾期原因及研謀改善措施。	持續辦理	各科室 各辦事處
		(三) 服務人員專業 度	1. 定期舉辦各種教育訓練，提升服務人員專業度。 2. 編修申辦業務工作手冊及深化本分署「知識管理平台」，並藉由經驗傳承及分享，提升服務人員專業知識及工作效能。 3. 辦理服務人員專業測驗，檢視服務人員專業度。	持續辦理	各科室 各辦事處
	二、 服務友善	(一) 服務設施合宜 程度	1. 檢討業務屬性與服務對象需求(如銀髮族、原	隨時辦理	秘書室 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
			<p>住民等)，提供客製化服務設施，並確保品質。</p> <p>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。</p> <p>3. 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。</p> <p>4. 加強菸害防治宣導，並推動環保標章制度及節能減碳政策，積極辦理資源回收、垃圾分類及鼓勵自備餐具。</p> <p>5. 設置「iTaiwan」WiFi 熱點，提供洽公民眾免費無線上網服務。</p> <p>6. 設置免費上網區（含印表機、讀卡機），便利民眾查詢及下載各項申辦業務所需資料。</p>	<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>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>資訊小組 各辦事處</p>
		<p>(二) 網站使用便利性</p>	<p>1. 依國家發展委員會頒布之『政府網站版型與內容管理規範』規劃及增修網站，並以使用者為導向設計網站及版面配置。</p> <p>2. 依據「行政機關電子資料流通實施要點」及「行政機關電子資料流通詮釋資料及分類檢索規範」，將網站資料加註「主題分類」、「施政分類」及「服務分類」等標示，提升網站檢索的互動性與友善性。</p> <p>3. 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。</p> <p>4. 檢討擴增網路服務項</p>	<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>資訊小組</p> <p>資訊小組</p> <p>各科室 各辦事處</p> <p>資訊小組</p>

實施要項	執行策略	策略細項	具體作法	完成期限	執行單位
			<p>目，並利用各種管道加強宣導線上申辦業務，以提高使用率。</p> <p>5. 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。</p> <p>6. 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，運用各項貼近民眾的小活動，積極辦理各項行銷活動，及加強與粉絲互動。</p> <p>7. 專人定期查核分署官網資料，並與本署、中南區分署跨機關互為查核網站，以確保網站資訊正確性。</p>	<p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>每月辦理</p>	<p>各科室 各辦事處</p> <p>資訊小組</p> <p>秘書室</p> <p>隨時辦理</p> <p>秘書室</p>
		(三) 服務行為的友善性	<p>1. 舉辦服務禮貌教育訓練，建立人員親切、有禮貌之優質服務態度。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>4. 賡續辦理本分署與辦事處間，及與中、南區分署間之電話禮貌互測，以提升同仁電話服務禮貌。</p>	<p>108年9月</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>定期辦理</p>	<p>秘書室 各辦事處</p> <p>全功能服務櫃檯 各辦事處</p> <p>各科室 各辦事處</p> <p>各科室 各辦事處</p>
		(四) 服務資訊透明度	<p>1. 資訊公開</p> <p>(1) 依「政府資訊公開</p>	<p>隨時辦理</p>	<p>各科室</p>

實施要項	執行策略	策略細項	具體作法	完成期限	執行單位
			<p>法」第7條規定，主動將機關基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施等資訊集中公開於網路專區，並隨時更新相關資訊，確保公布資訊正確。另對外提供之文件如可編輯者，採用ODF文書格式；非可編輯者，採用PDF文書格式。</p> <p>(2) 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。</p> <p>(3) 將各種國有非公用不動產公開招標資訊上網。</p> <p>2. 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。</p> <p>3. 案件查詢管道 (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。</p> <p>(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。</p>	<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>每月辦理</p>	<p>各辦事處</p> <p>6 業務科 秘書室 各辦事處</p> <p>處分科 租賃科 改良利用科 各辦事處</p> <p>各科室 各辦事處</p> <p>6 業務科 資訊小組 各辦事處</p> <p>租賃科 秘書室 各辦事處</p>
貳、 服務遞送	一、 服務便捷	(一) 建置單一窗口 整合服務	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	全功能服務櫃檯 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
		(二) 減除申辦案件 需檢附之書表 謄本	<ol style="list-style-type: none"> 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 服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 篩選適合出租的國有土地，上傳相關資訊到農地銀行網站，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。 2. 積極篩選適宜國有房地資料，上傳至青年創業圓夢網媒合平台，提供青年創業需用之國有非公用房地。 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。 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。 5. 其他服務作法展示。 	隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理	租賃科 各辦事處 租賃科 各辦事處 管理科 各辦事處 改良利用科 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
	二、服務可近性	(一) 客製化服務	1. 提供客語諮詢服務，協助承辦同仁及客語申請人間之溝通。 2. 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 隨時辦理	桃園辦事處 秘書室 各辦事處
		(二) 專人全程服務	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
		(三) 主動服務	1. 派員至民眾居住地區，提供到點服務，提供收件、換約服務，並宣導國有財產法令及相關政策，增進國有土地管理效益。 2. 推動國產與地政專車等行動服務，提供偏鄉地區之諮詢及收件等服務，以縮短城鄉差距。 3. 配合政府機關、民間企業團體或學校辦理政令宣導活動。 4. 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 適時辦理 適時辦理 適時辦理	改良利用科 租賃科 管理科 處分科 秘書室 各辦事處 各業務科 秘書室 改良利用科 租賃科 管理科 處分科 各辦事處 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
	三、服務成長及優化	(一) 突破成長	<ol style="list-style-type: none"> 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。 2. 賡續檢討遠端視訊服務，簡化作業流程，增加服務據點，以擴大服務效能。 3. 依業務屬性及任務持續檢討，排除不利因素，達成服務目標，展現成效。 	<p>適時辦理</p> <p>適時辦理</p> <p>持續辦理</p>	<p>管理科 各辦事處</p> <p>各科室 各辦事處</p> <p>各科室 各辦事處</p>
		(二) 優質服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 主動檢討各項服務目標，進行內部整合，研提符合本分署特色及吸引力的服務。 2. 提供處理國有不動產各項業務所需資料，與其他政府機關、單位合作，跨機關規劃創新政府服務。 	<p>適時辦理</p> <p>適時辦理</p>	<p>各科室 各辦事處</p> <p>改良利用科 各辦事處</p>
參、服務量能	一、 內部作業簡化	簡化與改造	<ol style="list-style-type: none"> 1. 透過檢討會等，製作標準化作業規範，並檢討簡化現行內部規則及作業流程等。 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。 3. 檢討人民申請案件處理程序、時限及簡化檢附之證明文件。 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>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</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> <p>6 業務科 各辦事處</p> <p>各科室 各辦事處</p>

實施要項	執行策略	策略細項	具體作法	完成期限	執行單位
	二、 服務精進 機制	投入創新及精 進	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 2. 訂定年度研究發展計畫，提報自行研究發展項目。 3. 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。 	每月辦理 每年辦理 108年12月 隨時辦理	各科室 各辦事處 各科室 各辦事處 各科室 各辦事處 各科室 各辦事處
肆、服務 評價	一、 服務滿意 情形	內外滿意度調 查	<ol style="list-style-type: none"> 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，並作為臨櫃人員改善服務之參考。 2. 對至本分署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。 3. 辦理內部同仁滿意度問卷調查，瞭解員工對機關相關措施之意見，作為檢討改進之參考。 	隨時辦理 108年9月 108年9月	全功能服務櫃檯 秘書室 各辦事處 秘書室 各辦事處 人事室

實施要項	執行策略	策略細項	具體作法	完成期限	執行單位
	二、 意見回應 處理	意見處理與分 析	<ol style="list-style-type: none"> 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. 利用公文系統針對人民陳情案件列管，以利查詢、稽催、統計及列表等管制作業，提升處理時效及品質。 3. 設置申訴中心或申訴熱線電話，受理民眾申訴案件，必要時由主管人員接聽處理，及時化解紛爭。 4. 辦理「首長與民有約」活動，及鼓勵民眾踴躍提供興革意見。 5. 依據獎勵民眾參與及創新提案等相關作業要點，鼓勵民眾提供建言。 6. 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。 7. 對民眾各項建言或陳情事件，均予列管，並研處後函復。 8. 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。 	<p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>每週辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>適時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>適時辦理</p>	<p>各科室 各辦事處</p> <p>秘書室 各辦事處</p> <p>政風室 各辦事處</p> <p>各科室 各辦事處</p> <p>秘書室 各辦事處</p> <p>各科室 各辦事處</p> <p>各科室 秘書室</p> <p>秘書室</p>
伍、 開放創新	一、 民眾多元 參與	(一) 公私協力	透過活化資產，引進民間資源，開發符合地區性之設施。	適時辦理	改良利用科 各辦事處
		(二) 民眾意見參與	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，以改善並提升各項服務作為。	適時辦理	各科室 各辦事處
	二、 創新及前 瞻性服務	規劃創新服務 措施	透過內部會議、創新提案制度等，規劃有別於現行之創新服務措施。	適時辦理	各科室 各辦事處

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
健全國有財產管理，加強永續運用效能	被占用且尚無使用補償金列管號之國有非公用土地分期分區處理計畫	篩選國有非公用財產管理系統管理區分為「占用」，尚無使用補償金列管號之土地，辦理清查及產製列管號，納入列管執行。	109年12月31日	管理科 各辦事處

陸、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，考核結果並納為政府服務獎評獎參考。
- (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。

柒、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充。