彰化縣政府建設處105年度提升政府服務品質執行計畫

壹、計畫依據

行政院104年4月7日院授發社字第10413004711號函頒之「政府服務創新精進方案」及104年12月8日府計研字第1040424039號函頒「彰化縣政府105年度提升政府服務品質實施計畫」。

貳、計畫目標

提升為民服務品質，各項業務之推動以實現簡政便民之施政成效為願景，積極加強親民、便民行政作為，並本依法行政原則，檢討行政作業流程，建立「服務性企業型組織」，建構完整之資料網站，以方便民眾查詢或申辦，達成全方位優質服務目標。

參、實施對象：

本處各科。

肆、計畫內容

第一線服務機關（單位）

實施要項	推動作法	完成期限	承辦機關（單位）	預期效益
一、提升服務品質，深化服務績效	(一)辦理提升作業知能之相關研討會、座談會或教育訓練等課程。	104年12月	本處各科	邀請各鄉鎮市公所及本府人員參加研討會等課程，由專家、學者提供專業資訊，擷取實務經驗，促進業務交流及學習經驗。
	(二)委託建築師公會辦理建築執照、室內裝修協助審查核發作業。	持續辦理	建築管理科 使用管理科	建照執照部分落實建造執照建築師簽證提高行政服務效率及建築設計制度，加速建造執照及雜項執品質，並推動行政與技術分

				立，室內裝修部分，讓申請案件透明化、簡單化，以提升審查效率，另本府亦請公會團體建立制度，已利本縣建物使用管理相關業務之推展。
	(三)建築物公共安全作業資訊化。	經常辦理	使用管理科	透過電腦化管理，於稽查時遇有未申報公安之場所，立即通知儘速申報，節省查閱時間及確保資訊之準確性。委外辦理抽復查以落實專業檢查人簽證責任、行政作業與專業簽證分立作業、建築行政單一窗口及民間開放制度。
	(四)建立都市計畫資訊網，提供民眾快速查詢本縣都市計畫相關資訊。	已完成並持續維護	城鄉計畫科	透過網路查詢都市計畫相關業務作業時間並提高服務效率。
	(五)為便利民眾郵寄申請，附掛商業登記須知及相關申請表件	完成並持續維護	商業科	於本處網頁便民服務提供商業登記須知及相關申請表件供民眾下載使用，並隨時

	於本處網頁供下載，提供更便捷的服務。			更新最新版本。除臨櫃親辦外，民眾亦可選擇郵寄申請，提供更便捷的申辦方式。親辦之民眾亦可從中下載表件事先備妥資料。
二、便捷服務程序，確保流程透明	(一)檢討及簡化各項內部行政作業及申辦案件流程。	持續辦理	本處各科	建立單一窗口審查制度，縮短等候時間，提高服務效率。
	(二)辦理都市計畫公共設施完竣地區之免指定建築線公告。	持續辦理	城鄉計畫科	公告免指定建築線地區範圍之建地，申請建築案件可節省建築線指定所需之費用及時間。
	(三)「商業設立一站式線上申請作業網站」網路申辦服務提供民眾於網路直接上傳申辦案件檢附書表，並提供減徵兩成費用之優惠，民眾利用網路申辦可一次辦到好，免去郵寄補件之不便。	隨時辦理	商業科	民眾使用「一站式」e化服務，不受場地環境及時間之限制，以最省時省錢的方式，一次辦妥商業登記。

	(四)簡化商業登記及工廠登記會審作業流程。	經常辦理	商業科 工業科	隨時檢討簡化及改進作業流程，縮短等候時間，提高服務效率。並由專人負責指導申請書表之填寫，讓申請人一目了然旋即自行辦理登記事項。
三、豐富服務資訊，促進網路溝	(一)適時、主動提供相關法令及解釋令，提升民眾、代辦業者及相關單位令素養。	經常辦理	本處各科	每年編印業務相關法規或手冊，提供有關單位參考。藉由法令透明化，提升民眾、業者及相關單位法令素養，並適時宣導法令政策。
	(二)主動宣導各項施政措施及執行成效，並指派專人每日剪報、網頁更新及解答，建立常見問題資料庫，以下列方式為之： 1、增加每月發布縣政相關新聞稿次數。 2、年度內以記者會或廣告、說明會等公開方式辦理縣政宣導。	持續辦理	本處各科	一、即時更新本處網頁相關業務申辦須知、修正法條或法令內容。 二、對各項重點工作及執行成效適時發布新聞稿，每年至少 20 篇，宣導施政措施及理念，讓社會大眾瞭解各項施政措施。 三、每年舉辦 2 場次縣政記

	3、成立本處Face Book粉絲專頁			者會，主動宣導各項業務推動成效。
	(三)即時更新都市計畫資訊網站內容，並提供多樣性檢索方式，落實政府資訊公開。	持續辦理	城鄉計畫科	以便民服務原則建置都市計畫書圖查詢系統，提供民眾查詢及下載。
四、創新服務方式，整合服務資源	(一)商業登記「馬上辦」服務，流程採一貫化申辦服務並設定標準作業方式。	持續辦理	商業科	作業流程標準化，縮短民眾等候領件時間。
	(二)透過檢討民眾辦理情形及意見，並據此改善作業方式。	持續辦理	商業科	利用與民眾面對面辦理商業登記案件審查，主動發現問題或是參考民眾意見請經濟部改善商業登記系統，創造三贏局面。
	(三)推動民間團體、退休人員、學生或一般民眾擔任志(義)工，參與志願服務。	持續辦理	建築管理科	成立彰化縣建築管理志願服務工作隊，協助建築管理業務及綠建築之宣導與推廣、支援有關建築產業發展之各項活動、愛心服務臺有關事項。

伍、管制考核

一、平時查核：依據本府相關提升服務品質考核工作計畫，辦理提升服務品質考核。

二、年度查核：配合「政府服務品質獎」評獎作業，由本府計畫處訂定評獎實施計畫，辦理評獎初審作業。

陸、績效評估

加強服務品質業務之推動及平時之考核，並配合本府年度績效評估之進行。

柒、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。