

內政部國土測繪中心 103 年提升服務品質專案執行計畫
「e-GPS 從心出發－3Q very much」

壹、計畫依據：

鈞部 103 年 2 月 5 日台內秘字第 1030085250 號函頒修正「內政部提升服務品質實施計畫」。

貳、計畫目標：

內政部國土測繪中心（以下簡稱本中心）所建置「電子化全球衛星即時動態定位系統」（亦稱 e-GPS 即時動態定位系統，e-Global Positioning System，以下簡稱本系統），是 1 套全國性、全時性且專業性之高精度定位服務。為提供更穩定、更快速且更便利的服務，讓使用者可以感受到本系統的用心、關心與貼心，本中心於 102 年開放非測繪界之法人申請使用，並取消依專案分區申請之限制，本著「以客為尊」、「全員參與」及「持續改善」的服務理念，就本系統目前營運情形與使用者回饋意見檢討改進，計畫達成下列目標：

- 一、精進系統效能：發揮專業、便民、高效的服務作為與形象，提供快速（Quickness）、品質（Quality）與產能（Quantity）兼具之服務，讓使用者能感受到 3Q（Thank You） very much。
- 二、改進申辦程序：透過完善的資訊科技，提供線上服務環境，讓使用者可在線上完成所有申辦程序。
- 三、擴大服務領域：運用多面向的整合性服務功能，提供地政或其他業務跨機關及跨領域的整合性服務，讓本系統不僅可提供專業的定位服務，更是 1 套高效能親民的服務（efficient-General Popular Service）。

參、執行對象：

本中心及本系統使用人員。

肆、執行期程：

自民國 103 年 1 月起至民國 103 年 12 月止，計 1 年。

伍、計畫內容：

依據國家發展委員會 102 年 8 月頒訂之政府服務品質獎評獎實施計畫及政府服務品質獎評獎作業手冊，訂定各評核項目之評核指標具體作法、完成期限及承辦單位如下表：

		<p>(3)提供主動服務：運用行動電話簡訊服務（SMS）技術，透過發送簡訊主動通知使用者最新訊息，提升服務品質。</p> <p>3. 結合社會資源：建置多元化互動平台，提供民間企業行銷推廣該公司產品與本系統結合之效益，公私協力，互惠互利。</p> <p>4. 其他可促進專案服務效能之工具與作法：</p> <p>(1)因應使用者需求，檢討會員申請資格，擴大服務領域。</p> <p>(2)舉辦座談會或宣導活動，並整合本中心各項服務籌組宣導團隊，主動了解使用者問題與需求，提供客製化技術服務，提升服務效能。</p>	103.12.31	
實際效果	外部效益	<p>1. 資料共享，節省公帑：整合跨機關衛星基準站觀測資料，以減少重複建置與維護費用，有效節省公帑。</p> <p>2. 訂定規範，簡單照辦：訂定本系統相關作業規範，使用者只要依照規範辦理相關作業，即可獲得符合所需定位精度成果，避免爭議。</p> <p>3. 線上申辦，省時減碳：導入資通訊服務，所有申辦程序均可線上作業，以減少使用者臨櫃及紙張列印機會，有效節省使用者申辦時間，並可節能減碳。</p> <p>4. 單一窗口，不用奔走：提供單一窗口申請跨機關衛星基準站觀測資料，使用者在本系統即可申請跨機關資料，節省奔走各機關時間。</p> <p>5. 主動服務，訊息無誤：利用簡訊與</p>	103.12.31	本中心

		<p>籌組宣導團隊，可主動聯絡使用者，讓使用者掌握最新訊息並回饋問題，提升服務品質。</p> <p>6. 公私協力，互惠互利：整合公部門與民間企業團體之力，以創造互惠互利之服務。</p> <p>7. 限制鬆綁，會員增長：放寬會員申請資格，讓有意願使用本系統資格不符的使用者，亦可加入會員使用，受益人數增加。</p>		
	內部效益	<p>1. 宣導訓練，專業呈現：透過業務宣導與教育訓練，以加強服務人員專業知能，提升工作自信、士氣與服務品質。</p> <p>2. 訂定規範，配合遵辦：訂定本系統相關作業規範，可讓本中心同仁作業有所依據，提升工作士氣與配合度。</p> <p>3. 線上審核，服務升格：導入資通訊服務，線上審核使用者申辦資料，節省紙張列印與文書傳遞時間，以降低使用者等待時間，提升服務效率。</p> <p>4. 籌組團隊，知識回饋：本中心籌組團隊主動了解使用者需求，可了解使用者如何應用本系統，並可獲得建議與回饋，提升視野與見解。</p>	103.12.31	本中心
	成本合理性	<p>本系統採逐年編列預算（含收支併列），支應辦理系統建置所需軟硬體設備、系統功能模組研發、數據傳輸通訊與基準站管理維護等工作所需經費，並訂定對外提供服務供應要點及收費標準，據以提供服務，將評估有形及無形效益，以分析成本合理性。</p>	103.12.31	本中心

陸、執行步驟：

- 一、督導本系統相關廠商依照採購契約辦理各項功能建置及維護作業，確保系統穩定性與可用性。
- 二、蒐集公共管線測量及相關測量作業精度規範，辦理外業觀測、資料計算及成果分析，擬定作業規範供參。
- 三、整合國內各機關衛星基準站資料，簽訂合作備忘錄，訂定資料流通及供應事宜。
- 四、定期辦理業務宣導與教育訓練，加強服務人員專業知能，提升人員工作士氣與服務品質。
- 五、邀集民間企業共同研討公私協力、互惠互利之具體作為。
- 六、配合現行營運機制及使用者需求，檢討修正本系統服務供應要點，擴大服務領域。
- 七、召集本中心各單位組成宣導團隊，主動洽使用者辦理服務宣導，傾聽使用者意見，提供客製化服務，提升系統附加價值。
- 八、籌組本專案專責小組，負責規劃、執行、督導及考核等工作。
- 九、辦理滿意度調查，並就調查結果及回饋意見，作為本系統未來改進努力參據。

柒、考核獎懲：

- 一、由本專案專責小組邀集相關單位，就本計畫執行情形實施不定期查核，了解計畫執行情形與進度。如發現缺失，應由主辦單位提出改善措施並循序簽報後，立即改進。
- 二、本計畫之自行考核，按季依計畫目標中效益衡量指標進行執行進度與效益之評估，如有落後情形即時檢討改進。
- 三、本計畫執行結果依內政部函頒之服務品質獎評獎實施計畫辦理獎懲。