

# 臺南縣歸仁地政事務所

## 98 年度提升服務品質執行計畫

### 壹、計畫依據

一、行政院96年7月23日院授研展字第09600152471 號函頒「政府服務創新精進方案」。

二、行政院研究發展考核委員會96 年12 月27 日會研字第0962160343號函修正之「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」。

三、臺南縣政府98年1月12日府行研字第0980009427 號函頒「臺南縣政府提升服務品質實施計畫」。

### 貳、計畫目標：

持續推動民眾滿意服務，塑造專業、便民、高效率的地政服務形象與聲譽。

使地政資訊透明化，提供友善網路服務，確保民眾知的權利與資訊使用權。

遵循民意導向，配合時勢潮流，加強便民服務措施，爭取民眾認同。

### 參、實施對象：

本所全體同仁（登記課、測量課、地價課、地用課、人事及主計單位）。

### 肆、計畫內容：如後

實施要項	工作項目	具體作法	承辦單位	預期目標
<p>一、便民標準服務</p> <p>(一) 機關形象</p>	<p>1. 服務場所 便利性</p>	<p>(1) 強化貼心服務規劃, 櫃台統一高度 75 公分, 設置服務台、吸煙區。</p> <p>(2) 加強辦公室及公廁美化綠化工作。</p> <p>(3) 保持各項銜牌、單位牌、樓層配置圖、服務標示、方向標示、雙語化之正確清晰。</p> <p>(4) 本所同仁均佩帶服務證, 各服務櫃台均放置承辦員職稱名牌以利民眾辨識。</p> <p>(5) 設置民眾書寫區, 並提供文具用品及老花眼鏡。</p> <p>(6) 提供民眾休息場所, 配置飲水機及書報、雜誌等供民眾使用。</p> <p>(7) 各項公用設施如: 盥洗室、飲水設</p>	<p>地用課</p> <p>地用課</p> <p>地用課</p> <p>人事室 地用課</p> <p>地用課</p> <p>地用課</p> <p>地用課</p>	<p>提高服務效能, 與民眾面對面溝通。</p> <p>懸掛壁畫預期達 32 幅、植栽擺設 36 盆, 營造賞心悅目的洽公環境。</p> <p>預計完成 50 項以上之標示, 提供國際性與全方位之服務。</p> <p>人員異動或輪調工作時, 即時製作識別證及職員職稱名牌。</p> <p>每周巡視一次更新補充書寫用品, 使洽公民眾擁有更舒適便利之環境。</p> <p>提供民眾乾淨、舒適之辦公環境。</p> <p>盥洗室、公共設施委外每日打掃, 每週五下午各課</p>

		<p>備等按時維護整潔。</p> <p>(8) 提供無障礙設施，並設置停車指示牌、停車位、愛心鈴及專用服務台，以提供民眾更完善更貼心的服務。</p> <p>(9) 更新及補充人民申請案件須知及填寫範例提供各類申請書表。</p> <p>(10) 為方便民眾提供影印證件之服務。</p> <p>(12) 與學校團體合作辦理辦公室「空間創意展示區」。</p>	<p>地用課</p> <p>各課</p> <p>各課</p> <p>地用課</p>	<p>就清潔責任區域進行大掃除。</p> <p>a. 照顧弱勢團體，提供最適切服務。</p> <p>b. 預計設置無障礙設施汽車停車位 3 個、每樓男女化妝間各 1 個、樓梯 1 部、電話.. 等等。</p> <p>持續提供各項文宣、申請須知、填寫範例共 22 項。</p> <p>服務台提供影印服務，方便民眾。</p> <p>為利民眾洽公方便，開放機關公共空間提供加值服務，每月更新 1 次，全年 12 次。</p>
2. 服務行為友善性與專業性	<p>(1) 設立諮詢服務台，選派適當人員擔任服務工作，並提供電話法令諮詢，同時推行走動式服務。</p> <p>(2) 落實職務代理人制度，民眾洽公隨時有人員服務。</p> <p>(3) 案件辦畢郵寄到家服務。</p> <p>(4) 提升專業知能及為民服務態度。</p> <p>A. 每半年辦理專業</p>	<p>登記課 各課</p> <p>各課</p> <p>登記課</p> <p>各課</p>	<p>建立服務人員專業、親善、效率形象，主動協助導引服務，提供民眾完善、便捷的服務諮詢管道。</p> <p>各課訂定職務代理人名冊。</p> <p>提供郵寄到家服務，預估受理件數達 200 件。</p> <p>a. 半年 1 次，全年共計 2</p>	

	<p>研修測試。</p> <p>B. 辦理地政業務法規講習及其他教育訓練。</p> <p>C. 辦理電話禮貌不定期測試並紀錄，以做為檢討改進之依據。</p> <p>(5) 辦理「服務禮貌票選活動」，由洽公民眾票選本所服務禮貌績優人員公開表揚並對民眾建議事項提出檢討改進方案，以確實執行改善。</p> <p>(6) 辦理車路墘段部份土地之地籍圖重測。</p> <p>(7) 受理跨所申辦簡易登記案件。</p>	<p>各課</p> <p>測量課</p>	<p>次。</p> <p>b. 參加講習及教育訓練全年達 20 人次。</p> <p>c. 電話禮貌測試預估 98 年測試 50 人次以上。</p> <p>預定 4 月份辦理櫃檯禮貌人員選拔，除對本所櫃台服務人員禮貌態度肯定與鼓勵外，亦可惕勵員工提升服務品質。</p> <p>預計辦理 2400 筆，建立完整地籍資料，解決土地糾紛問題。</p> <p>強化各機關橫向聯繫，及垂直服務整合，提升合作關係。</p>
3. 服務行銷有效性	<p>(1) 為擴大地政宣導層面及辦理各項活動通告等資訊，主動在本所網頁發佈最新消息。</p> <p>(2) 將最新法令建置於網站上公開宣導，</p> <p>3. 將鑑界撤銷案件公佈於本所網站最</p>	<p>各課</p> <p>各課</p> <p>測量課</p>	<p>預期發佈施政與執行績效重大消息 10 則。</p> <p>預期發佈 15 則最新法令，快速提供民眾便捷資訊。</p> <p>期使鑑界標的之鄰地所有權人，能藉著本所網頁所</p>

(二) 服務 流程		新消息。		登載之最新訊息，得知案件已撤銷。
		(4) 公告之登記案件，如：建物第一次登記、書狀補給...等於本所網站公告欄下公告週知。	登記課	讓民眾在家也能得知，本所重要之登記公告訊息，維護土地所有權人權益。
		(5) 專人剪報彙整有關政府施政及地政相關消息，據以參採改進。	地用課 地用課	掌握各大報章媒體最新訊息，即時傳會各單位主管知悉並妥善因應。
		(6) 98 年度仁德鄉地籍圖重測區政令宣導座談會。	測量課	於 97 年 12 月份配合臺南縣政府舉辦地籍圖重測法令及工作說明會。
		(7) 舉辦地政士座談會。	登記課	預定 4 月份舉辦，估計 20 人參加。
		(8) 舉辦公告現值作業說明會。	地價課	預定 10 月份舉辦地價說明會 1 次。
		(9) 重測區重測結果公告。	測量課	預定 10 月底前完成並將成果公告，讓民眾有知的權利，並提出意見。
		(10) 編印為民服務白皮書及建置公佈於本所網站上，加強宣導，並提供民眾查閱與了解。	地用課	提供施政有關措施、流程..等，增進社會各界對地政工作之認識，有利地政業務之推展。預期編印 50 冊、供民眾取閱。
		(11) 設置電子相框，隨時公開各項便民措施、加強政令宣		於一樓大廳放置 3 個，讓洽公民眾隨時掌握最新訊息。

		導、發布各項活動訊息。		
1. 服務流程 便捷性	(1) 設置並加強「全功能、單一窗口」服務。	登記課	達到「一處收件、全程服務」目標，節省民眾奔波櫃檯時間。	
	(2) 持續推動簡易登記案件隨到隨辦之服務措施。並免費提供電腦列印申請書之服務。	登記課	98 年度簡易登記案件預估收 3,200 件。	
	(3) 利用「掃瞄器掃瞄身分證條碼」，進行收件作業。	各課	縮短作業流程時間，提高行政效率。	
	(4) 檢討「申請表單、範例、工作流程表」，並建置於本所網站供民眾參閱。	各課	每月檢討一次，提升服務流程之透明度及高效率。	
	(5) 簡化各類謄本核發作業流程，實施跨所（縣、市）核發地籍謄本及地籍圖謄本服務	各課	持續推動各類謄本核發，共計 4 個櫃檯辦理，隨到隨辦。	
	(6) 申請人收件時填寫回郵信封、檢附郵資者，於案件登記完畢後將「應發還之證件郵寄到家」。	登記課	減少民眾往返時間。	
	(7) 司法機關囑託土地複丈、建物測量案件「直接依法院來函收件」。	測量課	縮短債權人書寫複丈申請書時間，預計辦理 330 件。	

(三) 顧客關係		(8) 查封登記採網路作業，減少公文往返費時，保障債權人權益，改附電子謄本，減紙又省錢。	登記課	預估受理 3,000 件，確保查封效力、保障民眾權益。
		(9) 辦理建物第一次測量時，整筆已為建築基地者，本所「代為辦理」該基地號「逕為地目變更」事宜。	地用課	簡化作業流程，縮短作業時間，提高行政效率。預期收件筆數 400 筆。
		(10) 運用內政部「土地登記複丈地價地用電腦作業系統」處理人民申請案件。	各課	預期辦理各類土地登記案件 20,00 件，各類測量案件 2,000 件，及核發各類謄本 42,000 件。
		(11) 實施電腦公文化作業，加速公文處理效率，建立系統管理。	地用課	預期電子收文 3,000 件、電子發文 2,000 件。
		(12) 執行「地籍資料掃描建檔作業計畫」。	登記課 地價課	預期 98 年底完成
		(13) 提高使用跨機關「電子閘門認證」辦理案件。	各課	增加「電子地籍謄本」使用量。
	2. 服務流程透明度	(1) 提供「承辦單位及電話」，且於本所「現場、網站」公布「標準處理流程」，並主動告知申請人。	各課	提升本所資訊透明度，滿足民眾享受知之權利。
		(2) 提供「案件處	各課	提供貼心、透明化之服務

		<p>理查詢管道」，如：現場櫃檯專人查詢、電話、語音，並注意民眾查詢後之「回應處理時效」。</p> <p>(3) 利用「不動產交易實例蒐集」之機會，徵詢各界看法、確實掌握市場動態，並採透明公開作業。</p>	地價課	<p>流程，讓民眾安心。</p> <p>落實地價資訊之蒐集，達到地價訂定合理公平之服務。</p>
1. 民眾滿意度	<p>(1) 大門口設置行政革新信箱。</p> <p>(2) 建立網路民意論壇線上答客問，及主任信箱，隨時解答民眾所詢問題及提供民眾申訴管道。</p> <p>(3) 辦理為民服務問卷調查。</p> <p>(4) 蒐集報紙民情輿情，掌握最新動態。</p> <p>(5) 民眾興革建議及陳情案件均依「臺南縣政府及所屬機關處理人民陳情案件作業要點」辦理，各陳情案之處理依限將處理情形函復陳情人，若有逾期末</p>	<p>地用課</p> <p>各課</p> <p>地用課</p> <p>地用課</p> <p>各課</p>	<p>24 小時不打烊並指派專人每日檢視。</p> <p>提供民眾線上意見交流，專人收件並由業務承辦人員答覆民眾所詢問題。</p> <p>提出 98 年度民眾重要反應意見 3 件，以落實 PDCA 理念，改善計畫執行績效。</p> <p>主動蒐集輿情，廣納各界意見作為施政參考。</p> <p>對於民眾陳情建議抱怨案件，審慎、迅速、正確的處理問題，並進行後續追蹤處理，加強陳情案件處理期限，儘快辦結逾期案件。</p>	

		結案件即予書面查催並調卷分析原因，至結案為止，且查究責任予以議處，列入年終考績評比資料。		
	2. 民眾意見處理有效性	<p>(1) 主任信箱（各課信箱）辦理情形。</p> <p>(2) 追蹤列管人民陳情案件處理情形。</p> <p>(3) 每季辦理 1 次「民眾滿意度調查」，回饋改進服務缺失及進行結果分析，以提供首長及有關單位檢討改善，做為檢測服務缺失及修正施政措施之參考。</p>	<p>各課</p> <p>地用課</p> <p>地用課</p>	<p>收件後盡速處理、回覆，並會知各課確實改進。</p> <p>人民陳情案件列管追蹤並詳予妥善處理函復，預期符合處理時效期達 95%。</p> <p>預計每年辦理 4 次「民眾滿意度調查」，藉由調查結果改進服務缺失，提出改善服務措施及執行績效，以提升服務品質；並透過瞭解民意取向，訂定符合民眾需求之政策措施。</p>
<p><b>二、資訊流通服務</b></p> <p>(一) 資訊提供及檢索服務</p>	1. 資訊公開適切性	<p>(1) 網站公開機關基本資料、提升服務品質執行計畫、服務措施、為民服務白皮書等重要資訊，並即時更新。</p> <p>(2) 提供最新地政訊息、表單下載、公告土地現值等多項線上申辦、查詢功能，並落實無障礙化網頁機制，讓民眾隨時掌握地政最新動</p>	<p>地用課</p> <p>各課</p>	<p>主動公開基本相關資料並即時更新，供民眾可 24 小時上網查閱各最新資訊，維護民眾知的權利。</p> <p>快速提供民眾便捷資訊及查詢管道並提供多樣化無障礙網頁服務。</p>

(二) 線上服務及電子參與		態。  (3) 預設整理民眾最常見之地政業務相關問題，詳細說明內容程序及環節。  (4) 機關網站或網頁設計應符合國際評比。	地用課	將地政常見問題彙整成問答集 (FAQ)。
			地用課	本所網頁依據行政院研考會所規範模版。
	2. 資訊內容有效性	(1) 訂定本所網站(頁)資料定期更新規定(含標準作業流程)並確實執行。  (2) 定期檢查本所網站(頁)資訊標題應與內容一致;所有超連結皆有效且正確;引用他人資料要標明來源出處或版權。	地用課	積極維護更新網站資訊內容,確保本所網站公佈資訊的正確性。
			地用課	確保本所網站超連結皆有效且正確,並尊重智慧財產權。
	3. 資訊檢索完整性與便捷性	(1) 規劃本所網站(頁)資訊標示配合電子化政府入口網,提供主題、施政與服務等分類檢索服務。  (2) 規劃本所網站提供檢索功能說明、使用範例、資訊檢索建議,及提供2種以上進階檢索功能(如關鍵字、全文、交叉、分類檢索及其他方式)。	地用課	讓本所網站資訊標示分類檢索服務友善程度可達95%以上。
			地用課	讓民眾有不同檢索方式獲取本所網站相關資訊。

	1. 線上服務 能量擴展性	<p>(1) 於網站建置各類申請案應備文件及範例供民眾查詢或下載使用及網路繳費..等。</p> <p>(2) 將最新法令建置於網站上公開宣導並提供貸款試算、土地增值稅試算及新舊地號查詢。</p> <p>(3) 連結地政電子閘門系統網站，民眾利用家中或辦公室，自行上網申請列印各類謄本、異動索引、異動清冊或查詢其他地籍資料，供做證明使用。</p>	各課  各課  各課	<p>持續加強網站功能，建立便利、實用地政網站提供各項服務資訊。</p> <p>快速提供民眾便捷資訊及查詢管道。</p> <p>3. 加強宣導，以期運用日漸普及，節省民眾至地政事務所申辦所須花費交通及等待時間</p>
	2. 電子參與 多樣性	<p>(1) 規劃建置多元化電子參與管道，如民意論壇、問卷調查等，並簡化相關互動及操作方式，以提供民眾完善網路溝通環境。</p> <p>(2) 設置專用電子信箱供民眾詢問地政相關問題</p> <p>(3) 電話語音查詢系統服務，提供民眾電話查詢本所機關</p>	各課  各課  地用課	<p>積極運用網路提供民眾參與機會，並建立回應機制。透過互動及回應機制，建立良好溝通模式。</p> <p>提供主任信箱、登記、測量、地價、地用等5個信箱民眾多元抒發意見管道。</p> <p>節省人力提高效能。</p>

		<p>地址、上下班時間、各課室電話、案件辦理情形及各類作業申辦須知等資訊。</p> <p>(4) 依照行政院研考會之資安規範和隱私權保護政策，蒐集、運用個人資料，以落實個人資料保護法之精神。</p>	地用課	
<p><b>三、創新加值服務</b></p> <p>(一) 創新(意)服務情形</p>	1. 有價值的創意服務	<p>(1) 持續辦理「地政登記簿掃瞄建檔核發系統」，核發人工登記簿掃瞄建檔資料。減少民眾等候時間，由原來人工調卷影印需 4 小時，縮短為只要 5 分鐘。</p> <p>(2) 地籍圖即時閱覽服務。</p> <p>(3) PDA 應用於外業複丈測量，提高為民服務工作效率。</p>	<p>登記課</p> <p>測量課</p> <p>測量課</p>	<p>完成後將減少民眾等候時間，由原來人工調卷影印需 4 小時，縮短為只要 5 分鐘。本年度預期達成率為 20%。</p> <p>以地籍圖為主，利用 AUTO DESK 為平台，建置結合群立科技公司所拍攝之千分之一正射影像圖、電子地圖，透過 AUTO DESK 所提供路口查詢、地籍查詢之功能，快速尋找所需的位置及現況。</p>

		(4) 地籍圖重測換狀—下鄉服務。	登記課	走進基層，擴大服務據點，預計 11-12 月辦理，預期換發率 60%。
		(5) 實施午休時間不打烊輪值服務，受理各類謄本申請核發。	登記課 測量課	午休時間由 1 個櫃檯輪值服務民眾不用休假利用午休時間洽辦公務。
		(6) 提供便民服務效率，開放更多元的規費繳納管道，新增「網路 ATM」繳納規費方式。	登記課 地用課	提供民眾安全、即時、便利的繳費方式。
	2. 服務措施 延續性	就可行方案研擬「標準服務」及「標準作業流程」，同時「加強宣導週知、推廣實行」。	各課	利用課務會議及每個月主管會報檢討改善，強化健全創新服務措施。
	3. 服務措施 執行方法效能性	檢討創意服務措施，考量「使用人數、受益程度、社會公平正義價值」等，進行「思考、回饋、修正、再執行」。	各課	透過檢討改進，解決服務問題，提升行政效能與競爭力。

### 伍、實施步驟及分工：

本所依據縣府函頒之提升政府服務品質實施計畫，審酌服務需求及業務特性，增加上述執行方法之量化指標，或增列其他推動作法，研訂年度執行計畫，俾以提升為民服務品質，並於 2 月 7 日前完成當年度執行計畫審定，並將計畫主動公開於機關網站或服務場所。

### 陸、管制考核：

本實施計畫考核作業如下：

- 一、平時考核：配合本所「為民服務不定期考核工作計畫」實施不定期考核。
- 二、上級考核：配合上級不定期考核。

三、年度考核：配合「政府服務品質獎」評獎作業，依時程辦理績效報告。

#### **柒、績效評估與檢討：**

除平時自行管理考核外，並接受上級機關之考核、訪查與輔導，針對各項缺失隨時檢討改進，以期提升服務品質。

#### **捌、實施與修正：**

本實施計畫若尚有未盡事宜，得依本方案規定或實際需要另行補充修正。