

臺南市歸仁地政事務所

100 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98 年9 月16 日會研字第0982161692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」。

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：

一、優質便民服務

（一）服務流程

執行要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
------	------	------	------	------

1. 單一窗口服務全功能化執行績效	1.1. 設置多功能服務櫃檯，提供多種整服務： 提供各類申請書，指導辦理土地登記、測量申請事項、代換算土地、建物面積計算、代無書寫能力者填寫各類申請書表、提供各類申請書表填寫範例，查告有關地政業務及法令疑義、查告申請案件辦理情形。	100 年 12 月	登記課	全功能比率預計達 100%
	1.2. 設置簡易案件專辦單一窗口。	100 年 12 月	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，99 年度簡易登記案件預估收 3,200 件。
2. 申辦案件流程簡化程度	2.1. 跨所申辦簡易登記案件服務。	100 年 12 月	登記課	預計辦理 200 件以上。
	2.2. 運用「臺南縣多目標地籍圖地理資訊系統」，結合本所現有數值區、圖解數化區地籍圖套疊他機關圖資，電腦繪製地價區段，使公告土地現值或重新規定地價作業迅速正確。	100 年 12 月	地價課	
	2.3. 土地鑑界後當場核發土地複丈成果圖。	100 年 12 月	測量課	預計辦理 250 件以上。
	2.4. 設置受理民眾電	100 年 12 月	測量課	預計辦理 50 件以

	<p>話/言詞請辦事項，為對民眾反映陳述事件即時管控辦理。</p>			<p>上。</p>
	<p>2.5. 謄本區單一窗口作業。</p>	<p>100 年 12 月</p>	<p>登記課 測量課</p>	<p>登記謄本 2-5 分鐘完成核發、地籍圖謄本 5 分鐘內完成核發。</p>
	<p>2.6. 案件辦畢郵寄到家服務。</p>	<p>100 年 12 月</p>	<p>登記課</p>	<p>預計辦理 200 件以上。</p>
	<p>2.7. 移轉登記查欠稅流程簡化之便民服務措施。</p>	<p>100 年 12 月</p>	<p>登記課</p>	<p>基於簡政便民，可憑房屋稅繳納收據辦理登記，免民眾往返地政、稅捐機關辦理查欠並節省時間。</p>
	<p>2.8. 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。</p>	<p>100 年 12 月</p>	<p>登記課</p>	<p>預計可節省民眾等候時間 700 小時以上。</p>
	<p>2.9. 以電腦核發本所各類謄本。</p>	<p>100 年 12 月</p>	<p>登記課 測量課 地價課</p>	<p>處理時間由人工時期 4 小時縮短為 5 分鐘，預計節省民眾等候時間 114837 小時。</p>
	<p>2.10. 實施電腦公文化作業。</p>	<p>100 年 12 月</p>	<p>各課</p>	<p>預計電子發文 2000 件以上。</p>
	<p>2.11. 簡易登記案件單一窗口。</p>	<p>100 年 12 月</p>	<p>登記課</p>	<p>預計辦理 2000 件以上。</p>
	<p>2.12. 辦理建物第一次測量時，整筆已為建築</p>	<p>100 年 12 月</p>	<p>地用課</p>	<p>簡化作業流程，縮短作業時間，提高</p>

	<p>基地者，本所「代為辦理」該基地號「逕為地目變更」事宜。</p> <p>2.13. 法院囑託限制登記網路收文發文作業系統。</p> <p>2.14. 透過電子郵件帳號調閱外交部開放住各國外館處認證之不動產處分授權書掃描影像檔。</p>	<p>100 年 12 月</p> <p>100 年 12 月</p>		<p>行政效率。預期收件筆數 30 件以上。</p> <p>預計辦理 600 件以上。</p> <p>縮短民眾申辦案件等待時間。</p>
3. 申辦人檢附書證謄本便利度	<p>3.1. 推廣使用戶役政電子閘門：</p> <p>3.1.1. 宣導鼓勵同仁利用內政部戶役政電子閘門查證民眾申辦案件所需之戶籍資料。</p> <p>3.2. 地籍謄本減量：</p> <p>3.2.1. 宣導非地政行政機關受理民眾申辦案件應少使用紙本地籍謄本，多利用地政閘門及跨機關查詢方式辦理。</p> <p>3.2.2. 每季函報「政府機關使用地籍謄本統計表」</p> <p>3.3. 免書證服務：</p> <p>3.3.1. 土地登記規則第 56 條規定，公務機關、續辦其他登記之大</p>	<p>100 年 12 月</p> <p>100 年 12 月</p> <p>100 年 12 月</p>	<p>登記課</p> <p>登記課</p> <p>登記課</p>	<p>查詢案件預計達 600 件以上。</p> <p>預計宣導 100 件以上。</p> <p>節省列印權利書狀預計達 500 張以上。</p>

	<p>宗案件得免繕發權狀。</p> <p>3.3.2. 拍賣案件因法院核發之產權移轉證明書上業已詳列不動產標示等資料，得免附登記清冊。</p> <p>3.3.3. 抵押權塗銷因他項證明書上已列有不動產標示，故申辦清償時如檢附他項權利證明書係屬電腦狀者，得免再填寫登記清冊。</p> <p>3.3.4. 土地所有權人免至戶政機關申請印鑑證明，改以親自到場由專人核對身分，節省印鑑證明使用量。</p> <p>3.4. 地政事務所在使用跨機關電子閘門認證辦理案件上，採用「內政部戶役政電子閘門」輔助案件申辦。</p>	<p>100年12月</p> <p>100年12月</p> <p>100年12月</p> <p>100年12月</p>	<p>登記課</p> <p>登記課</p> <p>登記課</p> <p>登記課</p>	<p>免填登記清冊預計達400件以上。</p> <p>免填登記清冊預計達1500件以上。</p> <p>節省印鑑證明核發預計300件以上。</p> <p>查詢案件預計達600件以上。</p>
4. 提供案件承辦資料種類	<p>4.1. 除了在本所辦公廳懸掛案件標準處理作業流程圖，本所網頁也有提供案件處理流程及辦理程序等相關訊息。</p> <p>4.2. 提供民眾查詢地政案件資訊、辦理時限，如提供承辦單位及電話等資訊。</p> <p>4.3. 提供民眾案件多元即時顯示、查詢、回</p>	<p>100年12月</p> <p>100年12月</p> <p>100年12月</p>	<p>各課</p> <p>各課</p> <p>各課</p>	<p>預計瀏覽人數15000人次。</p> <p>預計瀏覽人數15000人次。</p> <p>預計瀏覽人數15000人次。</p>

	覆。			
5. 提供案件查詢管道種類	5.1. 提供現場多元查詢管道。 5.2. 提供電話、網路查詢管道。	100 年 12 月 100 年 12 月	登記課 登記課 地用課	預計查詢人數 10000 人次。 預計提供語音查詢人數 15000 人通。
6. 提供案件主動通知及確認功能	6.1. 一般性業務主動提供「電話補正」、「領件時補正」、「通信補正」通知貼心便民服務，縮短案件處理時間。 6.2. 政策性業務-未辦繼承登記土地分別於公告前後以雙掛號通知繼承人速辦繼承登記（含公示送達）	100 年 12 月 100 年 12 月	登記課 測量課 99 年 12 月	預計電話補正共 8000 次、領件時補正共 10000 次、通信補正通知 800 次以上。 預計通之 100 件。

(二) 機關形象

執行要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
1. 機關洽公環境滿意度	1.1. 加強辦公室及公廁美化綠化工作。 1.2 各項公用設施如：盥洗室、飲水設備等按時維護整潔。 1.3. 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。	100 年 12 月 100 年 12 月 100 年 12 月	地用課 各課 地用課 地用課	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。 盥洗室、公共設施委外每日打掃，每週五下午各課就清潔責任區域進行大掃除。 預計完成 50 項以上之標示，提供國際性與全方位之服務。

	<p>1.4. 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>1.5. 與學校團體合作辦理辦公室「空間創意展示區」。</p>	<p>100 年 12 月</p> <p>100 年 12 月</p>	<p>人事室 地用課</p> <p>地用課</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>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. 機關服務設施妥適完備	<p>1.1. 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>1.2. 設置民眾書寫區，並提供文具用品及老花眼鏡。</p> <p>1.3. 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>1.4. 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>1.5 更新及補充人民申</p>	<p>100 年 12 月</p> <p>100 年 12 月</p> <p>100 年 12 月</p> <p>100 年 12 月</p> <p>100 年 12 月</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>提高服務效能，與民眾面對面溝通。</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>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</p>

	<p>請案件須知及填寫範例提供各類申請書表。</p> <p>1.6 為方便民眾提供影印證件之服務。</p>	100 年 12 月	登記課	<p>宣、申請須知、填寫範例共 45 項以上。</p> <p>服務台提供影印服務，方便民眾。</p>
3. 洽公服務禮儀滿意度	<p>3.1. 推動走動式管理。</p> <p>3.2. 辦理推行服務禮貌月選拔櫃檯優秀人員。</p> <p>3.3. 數位學習服務禮儀課程。</p>	<p>100 年 12 月</p> <p>100 年 4 月</p> <p>100 年 12 月</p>	<p>各課</p> <p>地用課</p> <p>各課</p>	<p>各課主管不定時主動協助引導民眾申辦業務及瞭解同仁臨櫃服務禮儀，對民眾有爭議事項，適時解答民眾疑難。</p> <p>預計辦理一次。</p> <p>提升同仁服務品質。</p>
4. 電話禮貌測試成績	辦理電話禮貌不定期測試並紀錄，以做為檢討改進之依據。	100 年 12 月	各課	電話禮貌測試預估 100 年測試 50 人次以上。
5. 服務人員問題回應正確率	<p>5.1. 定期舉辦專業研修測試。</p> <p>5.2. 舉辦或參加專業知能教育訓練。</p> <p>5.3. 更新並編印「Q&A15 則」。</p>	<p>100 年 12 月</p> <p>100 年 12 月</p> <p>100 年 12 月</p>	<p>各課</p> <p>各課</p> <p>各課</p>	<p>預計辦理 2 次。</p> <p>預計 50 人次參與。</p> <p>提升同仁回應正確率。</p>
6. 促進民眾瞭解施政及服務內容績效	<p>6.1. 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>6.2 將最新法令建置於</p>	<p>100 年 12 月</p> <p>100 年 12 月</p>	<p>各課</p> <p>各課</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</p>

	網站上公開宣導，			新法令，快速提供民眾便捷資訊。
	6.3. 將鑑界撤銷案件公佈於本所網站最新消息。	100年12月	測量課	期使鑑界標的之鄰地所有權人，能藉著本所網頁所登載之最新訊息，得知案件已撤銷。
	6.4. 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。	100年12月	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。
	6.5. 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。	100年12月	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。
	6.6. 100年度仁德鄉地籍圖重測區政令宣導座談會。	99年12月	測量課	於99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。
	6.7. 舉辦公告現值作業說明會。	100年10月	地價課	預定10月份舉辦地價說明會1次。
	6.8. 重測區重測結果公告。	100年11月	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。

(三) 顧客關係

執行要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
------	------	------	------	------

1. 服務滿意度趨勢分析及檢討	1.1. 辦理服務品質滿意度調查。	100 年 12 月	地用課	檢討各項為民服務措施，期許整體為民服務滿意度達 90% 以上。
2. 設有民眾意見處理機制	2.1. 應續執行民眾抱怨處理機制。	100 年 12 月	地用課	降低民眾抱怨次數至 2 次以下。
	2.2. 建制民眾抱怨案例，研提改善策略。	100 年 12 月	地用課	避免同性質問題重複發生。
	2.3. 主任信箱（各課信箱）辦理情形。	100 年 12 月	各課	收件後盡速處理、回覆，並會知各課確實改進。
	2.4. 追蹤列管人民陳情案件處理情形。	100 年 12 月	地用課	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%。
	2.5. 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。	100 年 12 月	地用課	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。

二、資訊流通服務

（一）資訊提供及檢索服務

執行要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
「資訊公開法」第 7 條主動公開相	1.1. 確保民眾知的權利與資訊使用權，依	100 年 12 月	各課	本所公開且已公開資訊比例達 100

關資訊於網站(頁)比例。	「資訊公開法」第7條規定主動公開政府資訊於本所網站「主動公開資訊」專區。			%。
2. 服務措施出版品資訊周知度	2.1. 於網站登載公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品、出版品等，及新增其他重要資訊1種以上。	100年12月	各課	隨時於網站上張貼本所施政成果及未來服務標準，讓民眾周知度達100%。
3. 資訊內容正確度	3.1. 修訂本所網站(頁)資料定期更新規定(含標準作業流程)並確實執行。	100年12月	地用課	達本所網站永續經營管理目標，及確保公佈資訊的正確性。
4. 資訊連結正確度	4.1. 持續定期自動檢測本所網(頁)超連結之正確度，且引用他人資料均有標明來源出處或版權，並提供連結。 4.2. 每月辦理本所網站服務績效月報表呈核作業。	100年12月 100年12月	地用課	確保本所網站內容合法性及連結正確度達100%。 有效掌握本所網站服務各項績效數據。
5. 資訊標示配合電子化政府入口網提供分類檢索比例	5.1. 本所網頁資訊包括最新消息、活動快報、本站公告、法令公告及書表檔案(電子表單)等提供關鍵字、全文、分類檢索。	100年12月	地用課	提供完整性資訊檢索，豐富本所服務資訊，促進網路溝通。
6. 檢索服務便捷度	6.1. 本所網站持續提供檢索功能說明、使用範例、資訊檢索建議，另提供進階檢索功能(如：關鍵字、全文、交叉、分類檢索及其他方式)。 6.2. 提供網站導覽，陳	100年12月 100年12月	地用課 地用課	本所網站或網頁設計規劃符合無障礙網頁規範，及提供多樣性檢索方式，以符合國際評比及方便民眾使用。 同上。

	列網站架構，讓使用者能快速依據各主選單區及次選單區查詢所需資料。			
--	----------------------------------	--	--	--

(二) 線上服務及電子參與

執行要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
1. 線上服務項目成長率	1.1. 持續配合推動電子化政府，擴大線上申辦服務多樣性。	100年12月	登記課	擴大政府業務網路化範圍，滿足民眾e切需求。
2. 線上服務推廣績效	2.1. 定期蒐集民眾需求，選擇使用率高且適合線上服務的項目，辦理動態推廣行銷活動。	100年12月	地用課	以動態行銷方式，加深民眾對線上服務的印象，以提供線上申辦使用率。
	2.2. 藉由網站連結HiNet網頁廣告資源，宣傳地政電子騰本活動及相關活動訊息。	100年12月	地用課	利用網路曝光，達宣導普及化。
3. 民眾使用線上服務績效	3.1. 為提升地政線上服務效率，「全國地政線上申辦系統」全新上線。	100年12月	登記課	運用e政府服務平台之電子收費機制，提供便利的地政規費線上繳費服務。
	3.2. 重視線上服務使用者隱私權保護措施。	100年12月	地用課	強化網路安全環境，提升民眾對網路服務的信賴感。
4. 電子表單績效	4.1. 持續檢討現行電子表單必要性與合宜性。	100年12月	各課	線上表單下載服務達有效性及便利性。
5. 電子參與程度及回應機制	5.1. 持續維護網路民眾意見反映及討論區等服務；另視業務需要提供網路投票、網路民調等多元電子參與管道。	100年12月	地用課	提供友善網路溝通環境，暢通民眾參與管道。

	5.2. 對於民眾透過電子參與管道反映意見，設有互動及回應機制。	100年12月	地用課	快速回應民意，樹立優良政府優良服務形象。
	5.3. 持續維護「常見問題集」(FAQ) 管理機制。	100年12月	各課	可及時解決民眾常見地政問題。

三、創新加值服務

執行要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
1. 有價值的創意服務	1.1. 自100年1月3日起全面實施以下之午休不打烊項目： 一、人民申請案件之收件、計費、繳費、領件。 二、簡易登記案件(含跨所)。 三、土地登記謄本(含跨所)核發。 四、建築改良物平面位置謄本核發。 五、地籍圖閱覽、謄本(含跨所)核發。 六、當年度地價謄本核發。	100年12月	登記課 測量課 地價課 地用課	訂定午休不打烊執行須知、編組及排定午休不打烊執勤表。午休時間由各編組輪值人員服務民眾，方便民眾不用特意請假可利用午休時間洽辦業務。
	1.2. 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。	100年12月	登記課 地用課	提供民眾安全、即時、便利的繳費方式。
	1.3. 跨所申辦簡易登記案件。	100年12月	登記課	為加強便民服務，提升行政效能受理簡易登記案件跨所登記。

	1.4. 案件辦畢郵寄到家服務。	100年12月	登記課	為減少申請人往返次數、等待時間或申請人因路途遙遠，往返不便等因素，無法親自領件者，可申請將應發還有關證件郵寄到家。
	1.5. 土地鑑界後當場核發土地複丈成果圖。	100年12月	測量課	辦理土地鑑界後，經申請人在土地複丈成果圖確認者，當場核發土地複丈成果圖。
	1.6. 設置受理民眾電話/言詞請辦事項。	100年12月	測量課	對民眾反映陳述事件即時管控辦理。
	1.7. 地籍圖重測換狀—下鄉服務。	100年12月	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%。
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」。	100年12月	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」。	100年12月	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1月底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。