

臺南市政府地政局所屬地政事務所推動高齡友善 多元服務實施計畫

104年11月20日南市地籍字第1041158205號函訂頒

一、計畫緣起

為使高齡長者(以下簡稱長者)申辦地政業務無障礙，感受關懷與尊重，落實「用心關懷、化繁為簡」之服務宗旨，營造高齡友善大台南，加強對敬老及照顧長者之重視，特訂定本計畫。

二、實施對象

年滿65歲以上長者。

三、關懷輔導長者實施項目：

- (一)門口設置「愛心服務鈴」，對至地所洽公之長者，按鈴後，由地所服務人員至門口接待，優先提供其辦理各項案件之相關表單及填寫指導、法令諮詢及案件申辦過程之必要協助與服務，秉持當場一次辦妥原則，免除其往返不便。
- (二)設置高齡友善專區，推動地政便民新「視」界措施，提供申請案件備忘錄、放大版登記範例、老花眼鏡、輔助照明放大鏡、血壓機，適合高齡者專用座椅及三段式起身扶手、防撞桌角、輪椅及愛心服務區等硬體設備及親切的服務措施，以加強對長者需求的滿足與重視，並宣揚敬老愛老理念，期能提供長者安全、舒適及便利的洽公服務環境。
- (三)提供簡易地政業務申辦服務，項目包括簡易案件(含住址變更、姓名變更、門牌整編、書狀換給、抵押權塗銷、更正登記等)、未辦繼承諮詢服務及界樁(標)代送服務等。
行動不便且意識清楚之長者，得由地所指定專人到府服務，無需長者舟車勞頓親自到所申請。
- (四)實施客製化預約諮詢服務，於預約時段安排專人提供長者登記法令、測量複丈及地價諮詢等，讓長者擁有專人全方位服務。
- (五)長者到所洽公時，應以對方習慣之方言進行對話，並以較為簡短及口語化之字句進行溝通解釋，以讓長者明確了解辦理內容。

四、實施方式

(一)臨櫃申請

隨到隨辦，專人服務。

(二)非臨櫃申請

1. 申辦方式：傳真、電話或電子郵件申請等，得由地政事務所人員代為填寫申請書(如附件一)。
2. 受理到府服務或預約諮詢後，由業務課長指派承辦人員，主動聯繫申請人到府服務或預約諮詢之日期與時間。

五、預期效益：

- (一)「愛心服務鈴」溫馨服務與協助，使長者洽公不只行動無礙，並提供各項協助與指導服務，讓長者感受到充分關懷與尊重。
- (二)設置高齡友善專區，藉由各項實用生活輔具及健康檢測器材，提供溫馨主動協助，讓長者洽公無障礙，使其感受到尊重與重視，創造長者安全、舒適及便利的洽公服務環境。
- (三)對年滿 65 歲以上、行動不便且意識清楚之長者提供簡易地政業務申辦項目到府服務，使長者充分感受公部門貼心關懷、簡政便民之效率與用心。
- (四)客製化預約諮詢服務，以輔導、關懷之衷積極協助長者，提供長者洽詢管道，減輕長者對不動產相關規定之困惑與疑慮，降低長者心理憂慮，增加正面信念，達到樂活品質。
- (五)以長者習慣之方言進行溝通，以確保長者了解案件辦理之內容與程序，達到溝通零距離之目標。

六、宣導方式：

- (一)網站宣導。
- (二)辦理社區關懷服務宣導：配合轄區地方民俗或里民大會等活動，宣導地政法令及長者服務措施相關事宜。

七、推動經費：

相關業務及宣導費用於各機關年度相關經費項下核支。

八、統計報送期程：

本市各地政事務所應按月統計，並以「○○年度第○季臺南市○○地政事務所高齡友善多元服務實施計畫辦理件數統計表」(附件二)，於每季結束後 10 日內函報本局。

九、施行日期：

本計畫自核定日實施。