

108 年度提升政府服務品質 執行計畫

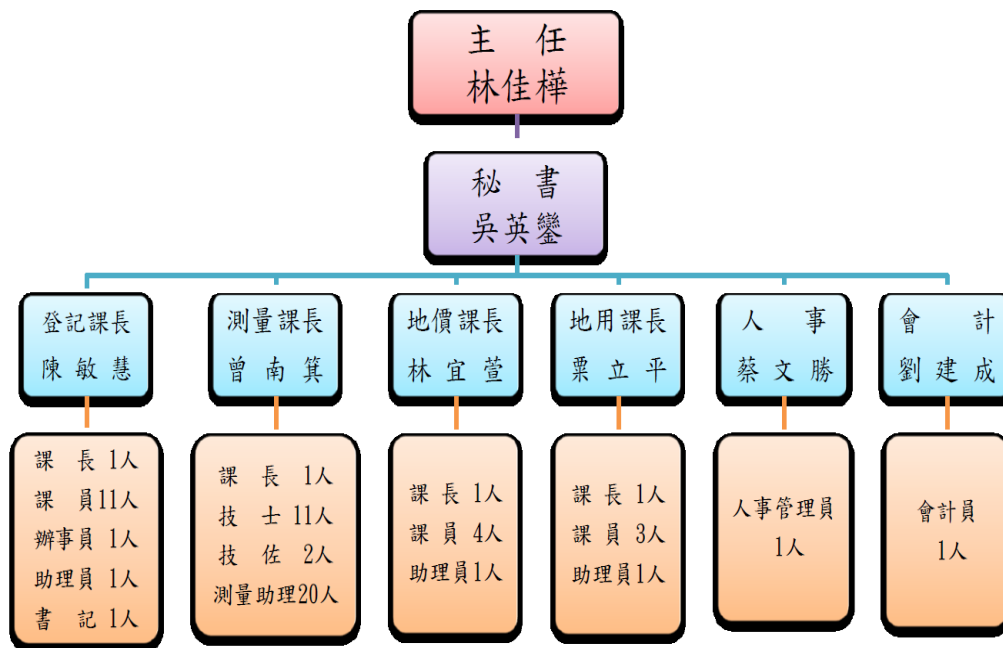
類別：整體服務機關

臺南市麻豆地政事務所

中華民國 108 年 5 月 訂定

機關名稱	臺南市麻豆地政事務所	首長	林佳樺	職稱	主任
機關地址	臺南市麻豆區興國路26號				
機關網址	http://land.tainan.gov.tw/06/				
機關員額	共計：80人（含技工工友、測量助理、臨時人員）				
總預算	64,567千元				
聯絡人	黃圓媛	職稱	課員	電話	(06)5713417#507
電子郵件	yuanyuan@mail.tainan.gov.tw			傳真	(06)5713418

機關組織圖



壹、計畫依據：臺南市政府地政局提升政府服務品質實施計畫。

貳、計畫目標：

- 一、專業優質服務：加強人員教育訓練，培養服務技能，型塑專業及親民服務形象，以優質服務團隊提高民眾滿意度及為民服務品質。
- 二、資訊流通服務：整合各項資訊並提供民眾友善網路服務及多元化電子查詢功能，使政府資訊公開透明，達到節能減碳目標及提升為民服務效率。
- 三、便民創新服務：統籌資源利用，提供多面向整合服務，積極研發並遵循民意導向創新服務措施，持續推動真誠及具有同理心的感動服務。

參、實施對象：本所全體同仁。

肆、執行期程：自民國 108 年 1 月 1 日至 108 年 12 月 31 日止

伍、具體作法及預期目標：如後附表

陸、實施步驟及分工：

- 一、廣納意見研訂本計畫，由各課推動執行。
- 二、本計畫經討論核定後送臺南市政府地政局備查，並主動公開於本所網站。
- 三、各課依執行計畫具體作法及預期目標，積極推動及改善各項為民服務相關業務，以提升服務品質。

柒、進度查核：請執行單位定期108年9月30日及109年3月31日前將執行成果送研考彙整並陳報主任。

捌、本執行計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充。

附表：

構面 指標	項目	具體作法	預期目標	承辦 單位
個別評核構面				
一、 基礎 服務	(一) 服務 一致 及 正確	1. 申辦業務標準作業流程訂定情形：		
		(1) 針對登記、測量、地價業務經統整歸類後訂定標準作業，公布各類申辦案件之處理時限、標準作業流程於服務場所明顯處及網站。	充分揭露資訊，俾利民眾了解行政作業處理程序。	地用課
		2. 服務及時性		
		(1) 設置電子公佈欄，即時公布各類人民申請案件之項目及其處理期限。	週知民眾、讓民眾隨時能掌握案件辦理進度。	登記課
		(2) 案件收件收據印製QR CODE，告知預定結案時間及注意事項。	以利申請人隨時掌握追蹤案件進度。	登記課 測量課
		(3) 提供網路24小時查詢或電話語音、人工查詢案件辦理情形。	多元管道查詢案件辦理進度。	各課
		(4) 強化內部控制，確保案件如期完成。	針對推動中重大列管案件加強追蹤，跨課室聯繫協調，具體強化列管效益，確保案件如期完成。	各課
		(5) 透過公文電子交換暨線上簽核統計表、一般公文統計表，掌握公文處理時效。	主動掌握案件處理時效，避免承辦人員辦理案件逾期。	地用課
		3. 服務人員專業度		
		(1) 地所相互合作，共享教育訓練資源，定期辦理教育訓練或參加各項地政專業訓練及辦理業務相關法令研習及研究成果分享簡報。	強化地政專業知識，以提升為民服務效能及鼓勵同仁分享專業知識，增進工作效能。	各課
		(2) 民眾經常洽詢相關問題彙整成Q&A後公布於地所官網，同時督導同仁熟讀。	期能於第一時間內解答民眾疑問。	各課
		(3) 進行「跨業務單位電話禮貌測試」。	提升同仁重視電話禮儀外，同時就民眾常見問題進行諮詢，以確認同仁的專業知識。	地用課
		(4) 針對案件個別設置複審人員或校對人員或檢查員。	確保案件處理正確及民眾權益。	登記課 測量課
(5) 定期召開課務會議，強化專業，提升效率	以加強核心專業知能，提升案件處理績效及正確度。	各課		

(二) 服務友善	1. 服務設施合宜程度		
	(1) 提供服務時間、服務櫃台標示(含雙語)及各樓層空間指標引導。	便利民眾洽公,提高民眾對服務設施的滿意度。	地用課
	(2) 設置無障礙設施(含愛心鈴、殘障坡道、身障專用廁所、專屬停車場位等)及哺集乳室等。	提供身心障礙民眾及哺乳婦女方便洽公環境。	地用課
	(3) 設置民眾書寫區,並提供各類申請書表、範例、書報及所需文具用品予民眾使用及閱覽。	便利民眾洽公使用。	各課
	(4) 設置電子叫號機。	縮短民眾等候時間,提高案件辦理效率。	登記課
	(5) 設置民眾等待區。	充分為民眾設想需求,提升便利服務。	各課
	(6) 設置公佈欄(含電子公佈欄、LED跑馬燈)。	提供政令宣導及活動海報等公開資訊,增加資訊能見度。	各課
	(7) 定期消防安檢、設置手臂型隧道式血壓計、AED自動體外心臟電擊器等設備。	為民眾之生命安全做最即時的把關,營造安全放心的洽公場所。	地用課
	(8) 環境定期打掃。	打造舒適潔淨與文藝氣息的洽公環境。	各課
	(9) 服務臺。	受理申請簡易案件、指導案件申辦、解答地政業務及法令疑義、協查新舊地、建號協助換算土地、建物面積等。	登記課 測量課
	(10) 案件即時顯示。	隨時提供民眾掌握目前登記案件最新辦理情形。	登記課 測量課
	(11) 設置高齡友善專區。	年長者於洽公時得享受安全舒適之環境。	地用課
	2. 網站使用便利性		
	(1) 網站設置最新消息、機關簡介、線上查詢、便民服務、民意交流、下載專區、主題專區等業務內容及提供各項地政資訊服務。	透過網路讓民眾充分瞭解地所公開資訊,增進民眾對地政業務利用度。	各課
(2) 建立網頁服務總覽功能,網站首頁提供「快速服務」、「熱門查詢」選項及關鍵字檢索、字體大小選項及相關連結功能。	方便民眾瀏覽及查詢網頁資料,並提升網站檢索,增加互動性與友善性。	各課	
(3) 專人定期檢視網站網頁內容、更新超連結功能、法令查詢等資訊維護工作。	確保公佈資訊之即時性及正確性。	各課	

	(4) 網站「民意交流」項下設置「常見問答」專區，提供民眾常見地政問題及解答。	提供民眾自行上網查詢案件釋疑之管道。	各課
	(5) 提供公告土地現值、公告地價線上查詢服務。	民眾透過網路即可快速查詢相關地價資訊。	地價課
	(6) 提供地籍圖資查詢系統連結服務(包含國土測繪圖資網路地圖、地籍圖資網路便民服務系統)。	提供資訊，方便民眾閱覽地籍圖。	測量課
	(7) 提供 RSS 訂閱服務與 ODF 文件格式下載服務。	官網目前尚無於「下載專區」免費提供 ODF 文件格式予民眾下載用。	地用課
3. 服務行為的友善性			
	(1) 設置服務台由專人服務及引導。	提供快速便捷服務。	各課
	(2) 人員服務窗口掛置承辦人及職務代理人名稱。	讓民眾能立即反應機關人員服務態度。	各課
	(3) 定期辦理電話禮貌訓練、測試及服務優良人員票選活動。	獎勵並提升同仁重視禮貌及服務品質。	各課
	(4) 印製文宣品，積極辦理地政業務宣導。	讓民眾瞭解地政業務及地所服務內容。	各課
	(5) 配合轄區內相關機關團體各項活動辦理地政業務宣導。	地所每年至少辦理3場次以上，以積極宣導地政業務。	各課
	(6) 申辦案件審查後以電話通知民眾補正或駁回。	即時回報民眾案件辦理情形，提升服務效能。	登記課 測量課
	(7) 以電話簡訊通知申辦民眾(非地政士)案件辦理完竣。	案件辦理完竣即時回報民眾。	登記課
	(8) 提供轄區內所有權人申請不動產異動即時通知服務。	登記案件於收件與異動完成後即時以簡訊或電子郵件通知申請人，保障其財產交易安全。	登記課
4. 服務資訊透明度			
	(1) 網站提供申請表單及填寫範例、宣導摺頁、流程圖等下載服務。	方便民眾隨時取得最新表單及相關地政資訊等下載。	各課
	(2) 民眾等待區設置觸控式電腦螢幕查詢案件辦理進度。	公開讓民眾自行了解案件處理進度。	登記課
	(3) 網站設置「政府資訊公開專區」，提供相關資訊。	便利民眾查詢地所承辦業務，以及使政府資訊公開透明。	各課
	(4) 地籍清理及土地標售作業有關資訊主動公開。	提供網路查詢相關訊息，以保障民眾財產權益。	登記課

		(5) 未辦繼承列冊管理有關資訊主動公開。	提供網路查詢各年度列冊管理土地及建物之相關訊息，以保障民眾財產權益。	登記課	
		(6) 申辦案件辦理情形：網站、電話(含語音電話)、下載 APP、手機掃描 QR Code、簡訊即時報及現場等查詢服務，並提供補正駁回事項查詢等。	便利民眾多元查詢申辦案件及即時掌握案件辦理情形。	登記課 測量課	
		(7) 網站設置政策性業務主題專區，彙集相關地政法令、常見問答及不動產業務查詢。	提供民眾易讀、易懂、易用的服務資訊查詢管道，及提升服務流程透明度是必須的。	登記課 測量課	
		(8) 網站提供申辦業務標準作業流程應備文件下載專區及法規查詢。	便利提供民眾申辦案件應備文件及相關法規查詢。	各課	
二、服務遞送	(一) 服務便捷	1. 建置單一窗口整合服務			
		(1) 設置各類謄本申請單一窗口服務：受理地所、跨所、跨縣市之各類謄本及機關檔案應用申領服務。	加速登記、地籍圖謄本及地價證明之核發，目標為平均每件5分鐘內完成。	登記課 測量課 地價課	
		(2) 設置簡易登記案件單一窗口服務：受理住址變更、姓名變更、建物門牌變更、書狀換給及抵押權塗銷等登記案件。	一處收件全程服務，隨到隨辦，縮短等待時間，由辦理期限1天縮短為1小時內即可領件。	登記課	
		(3) 設置多功能服務台： 01查詢土地測量登記案件辦理情形。 02指引與說明各類案件申辦手續。 03提供案件填寫諮詢服務。 04解答簡易地政法令問題。 05免費提供各類申請書表。 06受理重測地建號查詢。 07協助換算公制土地面積事項。 08協助代發問卷、文宣資料。 09簡易案件單一窗口服務。 10其他便民服務事項(如代收代寄服務)。	提供民眾完整的地政業務申辦諮詢，民眾於諮詢時即可一併得知及享用各項便民措施。	登記課	
		(4) 設置收件全功能櫃台：同一櫃台完成收件及規費計收。	民眾退費、繳費皆無須轉台，簡捷便利。	登記課 測量課	
		(5) 設置領件、發狀、郵寄單一窗口。	提供遠途或交通不便之民眾便民措施。	登記課	
		2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本			
		(1) 申請地籍謄本免填書表服務。	減少民眾填寫書表時間，以達每件至少減少3	登記課	

		分鐘之謄本核發作業流程。	
	(2) 申辦登記案件免附戶籍謄本 (繼承登記除外)。	使用「戶役政電子閘門資訊系統」查詢戶籍資料，跨機關合作服務，以落實戶籍謄本減量。	登記課
	(3) 申請住址變更登記、土地鑑界免附書狀。	避免民眾來往奔波，落實簡政便民及書表減量。每件約可替民眾節省交通往返時間 1 小時。	登記課 測量課
	(4) 跨課 (測量、登記) 申請案件，僅需填寫一式申請書。	辦理建物所有權第一次登記、建物滅失及土地分割、合併時相關登記案件，僅需填寫一式申請書，以達到省時及申請書使用減量之效能。	登記課 測量課
	(5) 申辦更正編定毋需證明文件者，民眾可電話或到所提出申請。	以簡化申請流程，提升服務效能。	地用課
	(6) 宣導民眾設置登記印鑑，及鼓勵登記案件義務人親自到場等替代印鑑證明措施。	簡政便民，推動印鑑證明減量，目標為每年減少檢附印鑑證明達 100 人以上。	登記課
	(7) 拍賣登記、他項權利塗銷登記免檢附登記清冊。	簡化後，每件可節省紙張 1 張、填寫時間約 5 分鐘。	登記課
	(8) 逕為基地號變更登記，免填申請書服務。	民眾辦理建物基地之分割合併登記時，毋須再由民眾另外填寫申請書表，簡化後，每件可替民眾節省填寫時間約 5 分鐘。	測量課
	(9) 重測、逕為分割、重劃換狀以通知書作為申請書、登記清冊。	民眾免填資料外，每件可替民眾節省紙張 2 張，填寫時間約 10 分鐘，達到簡化流程及減紙化目的。	登記課
	3. 開發線上申辦或跨平台通用服務		
	(1) 統一提供線上跨所及跨縣市謄本申請服務。	提供申請謄本不出門之快速便捷服務。免除民眾因戶籍資料異動，往返奔波各機關變更資料之辛勞，可替民眾節省交通往返時間約 4 小時。	登記課 測量課

	(2) 提供簡易登記案件、謄本通信申請服務。	節省民眾洽公往返時間及交通成本，每件約節省往返時間1天。	登記課 測量課
	(3) 提供多元管道繳納地政規費服務。	提供有現金、行動支付、網路ATM或銀行轉帳、匯款、支票、郵政匯票、晶片信用(金融)卡及一卡通、電子票證等多元繳納地政規費管道，省時又便利，保障民眾交易安全。	登記課
	(4) 線上服務項目： 01 全國電子謄本線上申請服務。 02 簡易登記案件及複丈測量案件線上申辦服務。 03 實價登錄線上申報服務。 04 地籍異動即時通申辦服務。 05 地政規費線上繳費及 ATM 網路轉帳繳費功能。 06 「申報地價」線上申報服務。 07 住址隱匿線上申辦服務。 08 線上預約法令諮詢服務。	便利民眾，節省民眾時間及交通成本，提升服務品質。	登記課 測量課 地價課
	(5) 線上查詢服務項目： 01 公告土地現值、公告地價、申報地價及前次移轉現值等線上查詢服務。 02 登記案件公告情形查詢。 03 補正駁回內容線上查詢。 04 測量排定日期查詢。 05 登記、測量案件辦理進度查詢。 06 未辦繼承登記土地建物列管清冊、地籍清理標售清冊查詢。 07 重測新舊地號對照、地段代碼查詢。 08 連結實價登錄、地政法令等資訊查詢服務供。	便利民眾查詢案件進度，節省民眾時間及交通成本，提升服務品質。	登記課 測量課 地價課
	(6) 免費線上試算服務項目： 01 地政規費試算。 02 連結土地增值稅試算功能。	便利民眾，節省民眾時間及交通成本，提升服務品質。	地價課
	(7) 其他線上服務項目：民眾陳情及法令疑義答詢提供電子郵件或線上作業替代電話及書面。	便利民眾，節省民眾時間及交通成本，提升服務品質。	地用課
	(8) 國外授權書 e 化。	擴大便民服務、核對方便—以電子郵件帳號調閱外館認證之不動產處分授權書掃描影像檔，每件可節省約72小時。	登記課

		(9) 法院囑託登記 e 化作業。	即時傳送、接收，減少公文往返時間及節省郵遞作業及誤投風險，保障債權人之權益。每件可節省紙張 6 張，公文往返時間約72小時。	登記課
		(10)掃瞄建檔人工登簿之歷史資料及信託專簿，提供跨所申請核發。	民眾申請人工登簿之歷史資料及信託專簿，無需至資料管轄之地所申請，可滿足民眾快速的需求。每件約可節省交通往返時間 約1小時。	登記課
		(11)與台南市政府財政稅務局跨機關設置多點. 跨區全功能稅務櫃台提供民眾申請案件稅務查欠稅、稅務試算、證明核發等各項服務。	擴大服務領域，主動解決民眾問題，並避免民眾機關往返奔波之苦，辦稅更輕鬆。每件約可節省交通往返時間1小時。	登記課
		4. 其他服務作法。		
		(1) 善用社會資源—志工加入服務行列。	運用民間資源紓解服務人力之不足，鼓勵熱心人士參與地政志願服務，以提升為民服務品質。	地用課
(二) 服務可近性	1. 客製化服務			
		(1) 提供實價登錄即時諮詢服務，並依據民眾需求提供多元化申報管道。	提供專人協助登錄與諮詢服務，以降低申報錯誤率；並提供專屬電腦、讀卡機方便民眾自行申報，增加申報便利性。	地價課
		(2)每年舉辦轄區開業地政士座談會。	建立與地政專業人士面對面溝通管道，提供地政法令宣導及協助，以擴展為民服務範圍。	登記課
		(3) 辦理寒暑假學生志願服務。	提供地方學子社會服務學習與自我成長機會。	108年度新增
		(4) 地籍圖重測作業便民措施； 01地籍圖重測作業宣導活動。 02地籍調查時受理登記住址變更。 03重測協助指界免帶界標服務。 04假日專辦重測換狀單一窗口服務。 05預約重測換狀申請服務。	方便民眾換發重測書狀，每件可替民眾節省蒞所申辦案件交通時間 約1小時。	登記課 測量課
		2. 全程服務		
	(1)提供本市跨所申辦登記案件服務。	民眾就近地所辦理，節省洽辦時間及交通成本，目	登記課	

		標為每件節省往返時間30分鐘以上。	
	(2) 跨域服務申請不動產登記、複丈測量案件及地籍資料、實價登錄「表單登錄、紙本送件」案件代寄代收服務。	經本市與全國各縣市所屬各地政事務所聯合服務，節省民眾往返時間及交通成本，目標為每件節省往返時間1天。	登記課 測量課 地價課
	(3) 地所與台南市政府財政稅務局聯合設置多點，跨區全功能稅務櫃台主動查詢民眾申請案件稅務及欠稅服務。	地政與稅捐機關藉由跨機關聯繫服務，可免除民眾奔波機關間之時間及交通成本。	登記課
	(4) 配合稅務機關通報辦理土地所有權人統一編號更正登記。	地政與稅務機關跨機關聯繫服務，以提升行政效能。	登記課
	(5) 海外授權書E化驗證服務。	透過網路查詢系統驗證海外授權書真偽，節省公文往返處理流程及民眾等候時間。	登記課
	(6) 實價登錄申報專人全程服務。	於民眾實價登錄申報時，派專員全程指導服務，減少申報錯誤，並加快民眾申辦速度，以期馬上申辦、立即檢查、即時改正，達到零裁罰的目標。	地價課
	(7) 「愛心服務鈴」，專人全程服務。	對洽公之行動不便者，專人優先提供必要協助與服務，秉持當場一次辦妥原則，免除其往返不便。	各課
	(8) 長者預約諮詢，專人全程服務。	於預約時段安排專人提供長者全方位服務。	各課
	3. 主動服務		
	(1) 推動高齡友善多元服務。	年滿65歲以上、行動不便之長者專人到府服務，無需高齡長者舟車勞頓親自到所申請，減輕長者及其家人的負擔。	登記課 測量課
	(2) 提供轄區內行動不便者之申辦登記案件專人到府土地界標運送服務。	照顧社會弱勢族群，達簡政便民，免除民眾攜帶界標奔波之辛勞。	登記課 測量課
	(3) 依稅務機關通報登記名義人死亡，主動通知繼承人儘速申辦繼承登	提供地政與稅捐跨機關聯繫服務，以保障繼承人	登記課

	記。	權益。	
	(4) 執行地籍清理之清查「統一編號為流水編」，主動通知權利人辦理更正或繼承登記。	健全地籍管理，促進土地利用與發展。	登記課
	(5) 收件時主動協助民眾辦理變更登記。	主動徵詢民眾並協助辦理登記，以免除另行申辦之流程。	登記課
	(6) 土地複丈案件主動排除民眾不便勘測日期、時段。	為民設想，以提升服務效能。	測量課
	(7) 實價登錄申報期限到期前，主動以電話預為通知申報義務人。	避免逾期受罰，目標為逾期裁罰率為0%。	地價課
	(8) 提供各類案件郵寄到家服務。	以達簡政便民，節省民眾時間及交通成本。	登記課 測量課
	(9) 主動提供地籍圖重測在地換狀，以及電話、傳真、線上預約換狀服務。	方便民眾換發重測書狀，目標每年重測區換狀比率達40%。	登記課
	(10) 配合戶政機關通報土地所有權人戶籍異動，主動逕為辦理住址變更登記。	地政與戶政跨機關聯繫服務，以提升行政效能。	登記課
	4. 其他服務作法。		
	(1) 辦理各項說明會（例如：公告土地現值作業說明會、重測作業說明會、下鄉服務……等）。	透過專人簡報並於現場解答民眾疑義，有效保障人民權益。	各課
	(2) 有效利用電子產品進行宣導。	透過網站、電腦螢幕保護程式及跑馬燈播放最新資訊，達到宣導目標。	各課
	(3) 發布新聞稿。	本所以既定重測作業說明會及下鄉服務，提醒相關權利人行使自身權益及主動宣導於本所最新消息內容，以達與民眾及時反映解決疑惑。	地用課

	(三) 服務成長及優化	1. 突破成長		
		(1) 跨機關通報服務申請自用住宅。	本所與台南是政府稅務局設置多點, 跨區全功能稅務櫃台。	登記課
		(2) 辦理年度地籍圖庫 e 化管理計畫。	本所目前規劃中。	測量課
		(3) 擴大開放跨所登記案件申辦受理項目。	使跨所登記業務更臻完善, 減少民眾交通時間。	登記課
		2. 優質服務		
		(1) 遠途先行審查服務, 擴及受理繼承登記案件 (不含大宗案件)。	節省民眾因申辦登記所耗之時間及交通成本, 並減少補正量。	登記課
		(2) 提供中午不打烊服務 (中午12時至下午1時30分)。	午休時間提供服務, 滿足民眾洽公便利性, 提升服務效能。	登記課 測量課 地價課
		(3) 配合市府辦理共有物分割糾紛調處案件前置作業。	實地勘查並了解現況, 協助民眾溝通協調, 以減輕訟源。	登記課 測量課 地價課
		(4) 測量外業資料管理系統: 將各承辦人員歷年自行建檔各自管理之現況資料、經界線查註資料、界址點資料來套繪整合分析, 統一管理分享應用。	避免因同一地號不同承辦人員二次鑑界成果不一致及承辦人員異動後, 成果資料法無傳承, 且因統一管理建檔、資料共享下, 可縮短現況經界查詢作業時間。	測量課
		三、服務量能	(一) 內部作業簡化	1. 簡化作業流程
(1) 地籍圖重測換狀逕為住址變更、更名登記。	地籍圖重測換狀作業, 主動清查重測區內民眾住址變更情形, 逕為辦理住址變更、更名登記。			登記課
(2) 登記、測量跨課聯審制度。	透過跨課聯審, 可一次補正, 以提升行政效率。每件可替民眾節省交通往返時間 4 小時。			登記課 測量課
(3) 申請退費案件, 當日現金退費。	簡化退費手續, 以達便民目標。			登記課
(4) 提供土地合併分割地價改算通知書隨登記案取件服務。	有效簡化行政作業流程, 減少郵寄及縮短民眾等待通知書時間。			登記課 地價課
(5) 土地鑑界後當場核發成果圖服務。	鑑界無誤後當場核發複丈成果圖, 有效簡化作業			測量課

			流程，縮短民眾等候及奔波時間。簡化後，每件可替民眾節省等待核發時間 5 日。	
		(6) 應用課、所務會議多元管道蒐集同仁意見。	聽取同仁的心聲並蒐集同仁的建議，以凝聚同向心力及提高各項所務的參與感，並藉此減少行政作業的瑕疵，加強保障民眾權益。	各課
		(7) 檢討與改進內部流程。	可提升同仁行政效率，並節省民眾洽公時間，創造雙贏環境。	各課
	(二) 服務精進機制	1. 內部創新精進機制及運作情形		
		(1) 整合轄區內數值區控制機制，透過本市e-GPS衛星定位系統，提升複丈效率與精確度。	有效整合轄區內數值區控制機制，建構轉換框架。	測量課
		(2) 建構轄區測繪共同平台，透過資料庫共享，提高測量精度及簡化測量程序。	於圖解區複丈以數值成果方式管理，列管宗地、現況點，列管宗地測量精度等同地籍圖重測效果，另依實況增列參考點。	測量課
		(3) 訂定「應用e-GPS系統執行複丈作業標準程序及注意事項」並落實「臺南市圖解數化地籍圖整合建置外業測量資料管理系統」管制土地複丈成果。	減少人為錯誤，確保多次測繪成果合理一致，增進民眾對測量成果之公信力。	測量課
		2. 創新服務提案情形		
		(1) 創新提案制度。	塑造主動、積極、創新、服務、效率及富有競爭力之組織文化，並鼓勵同仁勇於建言及參與政策之制定。	各課
		(2) 成立為民服務推動小組。	提升為民服務品質。	各課
	3. 採行率。		採行率 = 當年度採行案件總數 / 當年度提案案件總數 × 100%。	各課
四、服務評價	(一) 服務滿意情形			
		(1) 網站設置「民意交流」區，方便民眾表達意見並調查滿意情形。	廣徵民意並即時回應民眾意見，並統計民眾滿意度。	地用課

		(2) 辦理民眾對申辦各項地政業務之滿意度(包含「洽公環境」、「服務態度」、「服務專業性」及「服務措施」等四大面向)調查。	每年辦理2次,目標民眾滿意度達85%以上。	地用課
	(二) 意見回應處理情形	1. 民眾意見回應處理情形		
		(1)「線上即時服務案件系統」、「民眾意見信箱」、「官網首長信箱」、「民眾滿意度調查表」等多元申訴管道。	廣納民眾意見,接獲民眾民眾反映之意見,立即並積極處理,並有效回應。	各課
		(2) 走動式服務,立即排解民眾問題及意見。	適時解決民眾意見,化解民眾不滿情緒。	各課
		(3) 彙整民眾建議、抱怨及陳情發生原因分析及處理建議。	依反映事項,透過定期所務會議公開檢討改進並擬定處理方式,迅速回應民眾。	各課
整體評核構面				
開放創新	(一) 開放參與	1. 設置意見交流專區,供民眾以電子郵件方式反映意見。	網站提供民眾意見反映區,供民眾討論或提出建議,接受民眾各式各樣之建議及陳情。	地用課
		2. 彙整民眾常反應意見整合並列入FAQ專區。	對於民眾常提問題,配合新修法令列入FAQ專區,網上提供民眾相關資訊。	各課
		3. 設置行動APP、電話語音查詢系統、線上查詢資訊,增加機關與民眾間更為多元的互動管道。	民眾即時掌握案件申辦資訊,促使加速案件辦理效率。	各課
	(二) 創新性	1. 網站設置各項業務專區,如「權狀補給」及「建物所有權第一次」公告專區、地籍清理專區…等。	提供民眾該項業務申辦程序、流程以及相關法令等資訊,讓地政業務資訊更為公開透明,便於搜尋。	各課
		2. 全面檢討申辦流程簡化及標準化流程,並提出改進措施。	針對不合時宜之作業流程進行檢討,並研擬多元而簡化之申辦程序,提供民眾更為多元及便利之申請程序。	各課
		3. 地政規費收入查核。	實施地政規費之查核制度,以杜絕弊端,期使民眾對地政工作有更正面	各課

		之評價。	
	4. 設置QR Code 行動碼資訊。	QR Code二維條碼服務宣導便民政策，民眾只要在文宣上拍照，就可查詢地所網頁資訊。	各課
	5. 整合轄區內數值區控制機制，透過臺南市e-GPS即時動態衛星定位系統。	提供便捷且正確之複丈成果，增加複丈之便利與精確性。	測量課
	6. 機關識別。	未來預劃設計親切活力之所徽提昇機關辨識度及認同感。	尚無經費
	7. 免費地籍圖線上閱覽及導引服務。	利用現有政府機關建置之地籍圖相關服務系統，於服務台即時提供免費地籍圖線上閱覽及導引。	測量課
	8. 簡化抵押權塗銷案件服務。	民眾於清償銀行農會貸款後，可向銀行農會申請抵押權塗銷，該行受理後逕函送地所辦理。	登記課
	9. 地政e網通APP。	透過手機、平板下載地政e網通app程式，即可隨時隨地透過網路查知地所登記、測量案件辦理進度，讓資訊更透明，提供更便民的服務。	各課
	10. 設置雙向櫃台運用PDA手寫板供申請人簽名，各類地籍謄本申請「免填申請書表」服務。	使民眾申請各類籍謄本能更簡易上手，並節省辦理時間。	登記課 測量課
	11. 提供「一卡通」電子票證繳納地政規費服務。	安全快速，免除攜帶大量現金之風險。	登記課
	12. 圖簿清理釐正地籍。	規劃清理地籍圖與登記簿不符之土地。	登記課 測量課
	13. 「服務無地界」地政服務主動GO。	不定期結合轄區里辦公室，深入社區提供多元化服務。	各課
	14. 建立申請書表之影音媒體教寫範例。	提高民眾滿意度，亦可有效減低結案發狀人員保管過多結案案件之壓力。	本所目前無影音架設
	15. 申辦案件辦理情形即時回報計畫：民眾申辦案件時填具行動電話號碼，所辦之案件有補正等使办理流程中	民眾申辦案件必定心繫案件辦理順利與否，體貼民眾的想法，貼近民意，	登記課 測量課

	斷情事或經辦理結案，即時以簡訊通知民眾。	提昇民眾滿意度。	
	16. 地籍清理精進計畫：地所清查流水編時，於戶役政系統所查得之舊住所資料，以影像檔形式儲存於加密之NAS中，民眾接獲通知辦理時，即使無檢附舊住所資料，亦可由儲存之檔案中取得。	本所以紙本存查，無重複再以影像檔留存，節省清查流水編作業複雜程度，增加其作業效率。	登記課
	17. 案件輔導員計畫：由地所審查人員及課長輪流擔任輔導員。凡有民眾自辦案件情形，即啟動該計畫，主動關心輔導協助辦理。	增加與民眾直接互動之機會，可百分百提高民眾滿意度。	登記課 測量課
	18. 與區公所合作「小而能工作站」。	可核發全國地籍謄本及門牌查詢，使地政服務真正無「所」不在，提供更廣泛、更快速之服務效能	登記課
	19. 府城地政紮根校園學習計畫。	強化國人保障財產的觀念能從小紮根做起，期使校園師生成為地政種子，進而擴至家庭及社區，達到促進不動產交易安全，加強保障財產權益的目標。	登記課
	20. 憑證查詢產權地價資訊納入。	民眾持自然人憑證登入，即可隨時檢視自己名下在臺南市所有不動產的即時產權狀況及異動情形，藉由雙重把關，保障民眾產權滴水不漏；企業法人等團體，以工商憑證登入，同樣可以查詢。	地價課