

# 110 年度提升政府服務品質 執行計畫

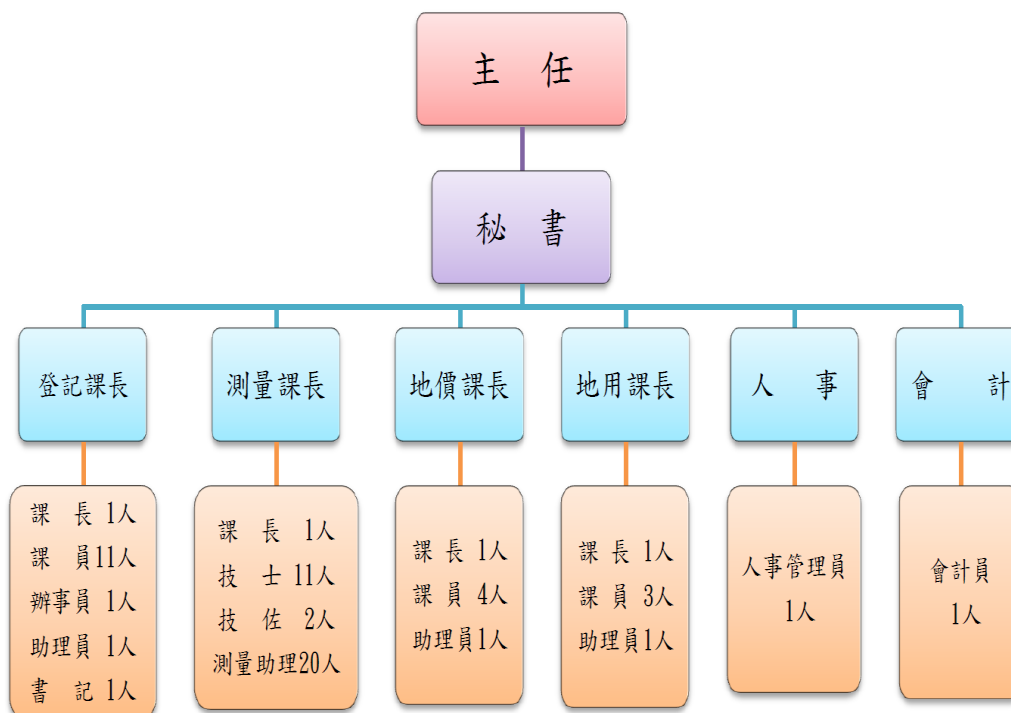
類別：整體服務機關

臺南市麻豆地政事務所

中華民國 110 年 3 月 訂定

|      |   |    |     |    |                   |
|------|---|----|-----|----|-------------------|
| 機關名稱 | 臺南市麻豆地政事務所  | 首長 | 鄭炳源 | 職稱 | 主任                |
| 機關地址 | 臺南市麻豆區興國路 26 號  |    |     |    |                   |
| 機關網址 | <a href="http://land.tainan.gov.tw/06/">http://land.tainan.gov.tw/06/</a> |    |     |    |                   |
| 機關員額 | 共計：79 人（含技工工友、測量助理、臨時人員）  |    |     |    |                   |
| 總預算  | 67,509 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 110 年 1 月 1 日至 110 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110年9月30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            | <b>1. 申辦業務標準作業流程訂定情形：</b>                                     |  |            |
|              |                        | (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。                                       | 各課         |
|              |                        | <b>2. 服務及時性</b>   |  |            |
|              |                        | (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<br>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) 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        |
|              |                        | <b>3. 服務人員專業度</b>   |  |            |
|              |                        | (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，本年度2場。                  | 各課         |
|              |                        | (2) 進行「跨業務單位電話禮貌測試」。  | 彙整每月測試，總結應相符，電話接聽速度1-2聲、清晰報上單位及姓名(氏)，並以親切謙和語氣、禮貌性用語接應比率達85%。 | 地用課        |
|              | (3) 定期召開課務會議，強化專業，提升效率 | 整年度各課召開課務會議，應各2場，檢附照片檔及開會內容。                                  | 各課   |            |
|              | (二) 服務友善               | <b>1. 服務設施合宜程度</b>  |  |            |
|              |                        | (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        |
| (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。 | 各課  |
| <b>2. 網站使用便利性</b>  |   |   |     |
|                    | (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 |
| <b>3. 服務行為的友善性</b> |   |   |     |
|                    | (1) 定期辦理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  |
|                    | (2) 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  |

|        |          |  |   |            |
|--------|----------|--|---|------------|
|        |          | (3) 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         |
|        |          | (4) 以電話簡訊通知申辦民眾（非地政士）案件辦理完竣。                           | 顯示歷年簡訊通知統暨件數。                                     | 登記課        |
|        |          | (5) 提供轄區內所有權人申請不動產異動即時通知服務。                            | 顯示地籍異動即時通年度增長或衰減比率。                               | 登記課        |
|        |          | <b>4. 服務資訊透明度</b>                                      |   |            |
|        |          | (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        |
| 二、服務遞送 | (一) 服務便捷 | <b>1. 建置單一窗口整合服務</b>                                   |   |            |
|        |          | (1) 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。 | 簡易案件，隨到隨辦，辦理期限縮短為1小時內即可領件，預計替民眾節省共計2個月時間。         | 登記課        |
|        |          | (2) 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<br>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        |
|        |          | <b>2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本</b>                               |   |            |
|        |          | (1) 申請地籍謄本免填書表服務。                                      | 預計電腦列印申請書占謄本核發總數量50%。                             | 登記課        |
|        |          | (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，預計超過去年的量，以落實戶籍謄本減量。 | 登記課        |

|                          |   |   |            |
|--------------------------|---|---|------------|
|                          | (3) 申請土地鑑界免附書狀。                         | 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，預計替民眾節省1000個小時。                 | 登記課<br>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<br>測量課 |
|                          | (5) 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        |
| <b>3. 開發線上申辦或跨平台通用服務</b> |   |   |            |
|                          | (1) 統一提供線上跨所、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，預計替民眾省6000件。 | 登記課<br>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，預計100件。                                       | 登記課<br>測量課 |
|                          | (3) 提供多元管道繳納地政規費服務。                     | 預計信用卡、一卡通、轉帳多於現金、支票、匯票等，省時又便利，保障民眾交易安全。                                   | 登記課        |
|                          | (4) 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，預計10件。                 | 登記課        |
|                          | (5) 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，預計400件。     | 登記課        |
|                          | (6) 掃瞄建檔人工登簿之歷史資料及                      | 民眾申請人工登簿之歷  | 登記課        |

|                   |   |  |                   |
|-------------------|---|--|-------------------|
|                   | 信託專簿，提供跨所申請核發。  | 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，預計100件。   |                   |
|                   | (7) 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，預計1000件。 | 登記課               |
|                   | <b>4. 其他服務作法。</b>   |  |                   |
|                   | (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，服務人次達500人。          | 地用課               |
| (二)<br>服務可<br>近性  | <b>1. 客製化服務</b>   |  |                   |
|                   | (1) 下鄉重測換狀。   | 替偏遠轄區，不用到第所辦理換狀服務，往返替民眾節省2小時，預計服務100件。                       | 登記課               |
|                   | (2) 地籍圖重測作業宣導，與偏鄉轄區民眾進行溝通及解惑。   | 逾暨宣導場次服務民眾達200人。   | 測量課               |
|                   | <b>2. 全程服務</b>  |  |                   |
|                   | (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，目標為每件節省往返時間30分鐘以上，顯現他所及本所件數呈辦情形。        | 登記課               |
|                   | (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<br>測量課<br>地價課 |
| (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，顯示服務件數達30 | 地價課  |                   |



|                       |  |   |            |
|-----------------------|--|---|------------|
|                       |  | 件。  |            |
|                       | (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         |
|                       | <b>3. 主動服務</b>                               |   |            |
|                       | (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<br>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。                       | 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記。          | 提供地政與稅捐跨機關聯繫服務，以保障繼承人權益，主動通知達300件。                  | 登記課        |
|                       | (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，預期達500件。                         | 登記課<br>測量課 |
|                       | <b>4. 其他服務作法。</b>                            |   |            |
|                       | (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，宣導場次達3場。                  | 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         |
| 服<br>務<br>(<br>三<br>) | <b>1. 優質服務</b>                               |   |            |
|                       | (1) 遠途先行審查服務，擴及受理繼                           | 節省民眾因申辦登記所  | 登記課        |

|        |  |                                  |   |                   |
|--------|--|----------------------------------|---|-------------------|
|        |  | 承登記案件（不含大宗案件）。                   | 耗之時間及交通成本，並減少補正量，服務達50件。                                  |                   |
|        |  | (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，預計共服務達1000件。                    | 登記課<br>測量課<br>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，呈現調處情形。                          | 登記課<br>測量課<br>地價課 |
|        |  | (4) 實價登錄申報期限到期前，主動以簡訊預為通知申報義務人。  | 避免逾期受罰，目標為預期裁罰率為0%，。                                      | 地價課               |
|        |  | (5) 實價登錄申報有誤通知更正。                | 協助民眾申報確實性，避免裁罰，預計服務100件。                                  | 地價課               |
| 三、服務量能 | (一) 內部作業簡化                                   | <b>1. 簡化作業流程</b>                 |   |                   |
|        |  | (1) 申請退費案件，當日現金退費。               | 簡化退費手續，以達便民目標，預計服務100件。                                   | 登記課               |
|        |  | (2) 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，預計服務200件。                     | 登記課<br>地價課        |
|        |  | (3) 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。 | 測量課               |
|        |  | (4) 應用內部同仁滿意度調查多元管道蒐集同仁意見。       | 每年11月一次調查，目標各項滿意度達85%，同時檢討意見表單達成項目。                       | 各課                |
|        | (二) 服務精進機制                                   | <b>1. 內部創新精進機制及運作情形</b>          |   |                   |
|        | (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   |                   |
| 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                                     | 地用課               |

|               |              |   |   |     |
|---------------|--------------|---|---|-----|
|               |              |   | 度。  |     |
|               |              | (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  |
| <b>整體評核構面</b> |              |   |   |     |
| 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. 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 |

|  |  |                   |  |     |
|--|--|-------------------|--|-----|
|  |  | 2. 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 |
|  |  | 3. 製作不動產交易安全宣導短片。 | 為提倡慎選合法不動產經紀業者，以保障市民大眾交易安全，預計點閱率達300。                              | 地價課 |