

臺南市臺南地政事務所 102 年度提升服務品質執行計畫

102 年 2 月 25 日臺南地所研字第 10200173941 號訂定

壹、計畫依據

臺南市政府地政局提升服務品質實施計畫

貳、計畫目標：

- 一、專業優質服務：加強人員教育訓練，形塑專業及親民服務形象，建立民眾對政府信賴感及認同感。
- 二、顧客導向服務：以企業服務行銷精神，預先設想並滿足民眾需求，提供真誠及具有同理心之感動服務。
- 三、資訊流通服務：整合各項資源，提供多元化電子查詢功能，推廣線上申辦服務，落實網路替代馬路，達到節能減碳目標及提升服務效率。
- 四、活力創新服務：加強團隊向心力，激盪同仁創新思維，呈現機關服務特色。

參、執行對象：本所各課

肆、執行期程：自民國 102 年 1 月起至民國 102 年 12 月止，計 1 年。

伍、計畫內容：(詳附表)

陸、執行步驟：

一、計畫之研訂：

- (一) 藉由課務、所務、專案小組等會議進行整體流程溝通。
- (二) 陳請主任核示後定案落實執行，計畫之研訂重視橫向溝通及由上而下之具體落實推動且貫徹執行。

二、計畫執行之追蹤管制：

- (一) 年度考核：配合市府地政局不定期考核作業計畫辦理。
- (二) 平時考核：本所提升服務品質推動工作小組不定期辦理測試查核，並將測試查核作成具體建議陳核，函知各課據以

改進，各課應於一週內提出改進辦理情形。

柒、考核獎懲：

一、年度考核：依行政院研究發展考核委員會及市府函頒之「政府服務品質獎評獎作業計畫」及地政局考核作業計畫辦理獎懲。

二、平時考核：本所提升服務品質推動小組依本計畫查核指標檢查各項作業優缺點，針對缺失檢討、積極改進，做成書面報告陳核，並於年終就各課執行成效績優人員簽報敘獎並列入考績評核參據。

捌、本計畫經主任核可審定報局備查後實施並公開於本所網站；修正時亦同。

構面一	優質便民服務	構面包括 3 個評核項目：服務流程、機關形象和顧客關係，著眼於提供便捷服務，確保流程透明，塑造專業、親切、高效率的服務形象，建立民眾與政府信任關係。			
評核項目	評核指標	檢核項目	推動作法	完成期限	承辦單位
服務流程 (280)	服務流程便捷性 (180)	1. 單一窗口服務全功能程度 -提升單一窗口服務全功能程度	1. 設置多功能服務台，由熟悉各項業務之專人擔任，做為第一線與民眾良善溝通橋樑並主動提供親切服務。	102.12	各業務課
			2. 設立謄本專區單一窗口，隨到隨辦，午休不打烊。	102.12	及測量課
			3. 簡易登記及測量案件全功能單一窗口化。	102.12	登記課及測量課
			4. 設置收費業務單一窗口，整合登記、測量及謄本申請等案件應納規費繳費處。	102.12	登記課及測量課
			5. 跨所、跨縣市核發各類登記謄本、異動索引、異動清冊、門牌查詢地建號、土地參考資訊、地籍圖、建物平面圖。	102.12	各業務課
			6. 實施地籍謄本免填申請書服務。	102.12	各業務課
			7. 實價通知小提醒，登錄期限免受罰。	102.12	登記課及地價課
		2. 申辦案件流程簡化程度-簡化申辦流程，提升服務效能	1. 簡化登記作業流程： (1) 跨所單一窗口作業。 (2) 強化跨機關合作。 (3) 通信申請、郵寄服務。 (4) 信託專簿電子化。 (5) 移轉登記查欠稅流程簡化。	102.12	登記課
			2. 申請謄本跨所、跨縣市、隨到隨辦，服務不打烊。	102.12	登記課
			3. 成立簡易測量案件作業原則，簡化土地合併、建物滅失勘查、建物基地號或門牌號變更勘查案件作業流程。	102.12	測量課
			4. 建物平面圖掃描建檔，縮短調閱時間。	102.12	測量課

構面一	優質便民服務	構面包括 3 個評核項目：服務流程、機關形象和顧客關係，著眼於提供便捷服務，確保流程透明，塑造專業、親切、高效率的服務形象，建立民眾與政府信任關係。			
評核項目	評核指標	檢核項目	推動作法	完成期限	承辦單位
			5. 隨案販售土地界標，配合宅配服務，簡化購置流程。	102.12	測量課
			6. 運用精密測量儀器，提升土地複丈精度，縮短施測時間。	102.12	測量課
			7. 買賣實例查估流程簡化。	102.12	地價課
			8. 歷年公告現值及公告地價謄本電腦化。	102.12	地價課
			9. 實施線上 ATM 轉帳繳納規費服務。	102.12	登記課及測量課
			10. 退還規費流程簡化。	102.12	登記課及
			11. 授權書 e 化核對，節省民眾等候時間	102.12	登記課
			12. 登錄步驟 SOP，實價公開更易	102.12	地價課
		3. 申辦案件書表減量程度-以達節能減碳功效	登記案件書表減量作法。	102.12	登記課
			1. 製作定型化書表-申請書單一格式。	102.12	登記課
			2. 使用內政部戶役政電子閘門系統-防範偽造文件。	102.12	登記課
			3. 宣導民眾申請設置印鑑卡。	102.12	登記課
			4. 民眾親辦簡易登記案件免附身分證明文件。	102.12	登記課
			5. 地籍謄本網路申辦服務	102.12	登記課
			6. 法院查封登記網路化作業。	102.12	登記課
			7. 地籍異動通知電子化處理。	102.12	登記課
			8. 規費退還免填申請書表。	102.12	資訊課
			9. 跨課(登記、測量)申請案僅需填寫一式申請書	102.12	登記課
			10. 重測換狀以通知書作為申請書免另填申請書表。	102.12	登記課及測量課
			11. 以電子郵件替代電話及傳真		各業務課

構面一	優質便民服務	構面包括 3 個評核項目：服務流程、機關形象和顧客關係，著眼於提供便捷服務，確保流程透明，塑造專業、親切、高效率的服務形象，建立民眾與政府信任關係。			
評核項目	評核指標	檢核項目	推動作法	完成期限	承辦單位
	服務流程透明度 (100)	1. 案件處理流程查詢公開程度 - 建立多樣性之案件處理進度查詢管道，俾利民眾掌握申請案件進度。	1. 於機關網站公布各類案件申請之處理時限。 2. 於辦公處所公布各類案件標準作業流程。 3. 員工配戴服務識別證。 4. 設置簡易(含跨所)登記案件辦理情形顯示系統。 5. 提供電話語音查詢系統及人工查詢專線。 6. 設置觸控式電腦提供民眾 DIY 查詢。 7. 網頁提供 24 小時案件承辦進度查詢功能。 8. 服務窗口公佈承辦人名稱及職務代理人。 8. 所有權狀遺失補發，主動雙掛號郵寄通知，並公告於公佈欄及本所網站避免糾紛，保障民眾權益。 9. 登記案件於收件收據主動告知各項查詢管道資訊、承辦人員、連絡電話及領件應備文件。 10. 測量案件於收件製據並主動告知測量日期、測量人員及連絡電話。 11. 電視螢幕顯示及受理現場詢問 12. 買賣實價登錄資訊透明化。 13. 收件收據上提供 QR CODE，民眾可隨時取得案件辦理情形或補正內容。	102.12 102.12 102.12 102.12 102.12 102.12 102.12 102.12 102.12 102.12 102.12 102.12 102.12 102.12	各業務課 各業務課 全體同仁 登記課 登記課 各業務課 各業務課 各業務課 登記課 登記課 測量課 登記課及資訊課 地價課 登記課及測量課

構面一	優質便民服務	構面包括 3 個評核項目：服務流程、機關形象和顧客關係，著眼於提供便捷服務，確保流程透明，塑造專業、親切、高效率的服務形象，建立民眾與政府信任關係。			
評核項目	評核指標	檢核項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		2. 案件處理流程主動回應程度-主動通知案件辦理結果	<ol style="list-style-type: none"> 1. 各類謄本單一窗口作業，隨到隨辦，即時領件。 2. 登記案件於接收民眾登記申請書時，即按接收申請之先後編列收件號數，發給申請人收據。 3. 延期測量案件主動通知。 4. 登記、測量案件補正，以簡訊、書面通知。 5. 登記、測量案件遇有法定駁回事項時，除以簡訊通知外，另以書面敘明理由及法令依據並載明救濟措施。 6. 領狀窗口設置專人，即時回應電話及現場查詢案件辦理進度。 7. 非民眾主動申請之逕為分割登記，於辦畢後主動通知異動，但宣導民眾以不換狀為原則。 8. 民眾申請土地複丈或建物測量案件，經收件初步審查准予複丈者，隨即排定複丈日期、時間及會同地點，填發土地複丈定期通知書，交付申請人並通知鄰地關係人。 9. 收件收據上提供 QR CODE，民眾可隨時取得案件辦理情形或補正內容。 	<p>102.12</p> <p>102.12</p> <p>102.12</p> <p>102.12</p> <p>102.12</p> <p>102.12</p> <p>102.12</p> <p>102.12</p>	<p>各業務課</p> <p>登記課</p> <p>測量課</p> <p>登記課及測量課</p> <p>登記課及測量課</p> <p>登記課</p> <p>登記課</p> <p>測量課</p> <p>登記課及測量課</p>

構面一	優質便民服務	構面包括 3 個評核項目：服務流程、機關形象和顧客關係，著眼於提供便捷服務，確保流程透明，塑造專業、親切、高效率的服務形象，建立民眾與政府信任關係。			
評核項目	評核指標	檢核項目	推動作法	完成期限	承辦單位
機關形象 (170)	服務場所便利性 (50)	1. 洽公環境適切程度	1. 以綠色植物盆栽及藝術畫作全面進行室內空間綠化及美化。	102.12	地用課
			2. 自由發揮創意，共同籌策具有特色洽公空間。	102.12	地用課
			3. 辦公室公共空間清潔維護工作委外辦理，妥善運用民間資源。	102.12	地用課
			4. 設置無障礙設施，包含愛心鈴、停車場規劃及通道流暢。	102.12	地用課
			5. 機關服務時間、樓層、櫃台標示(含雙語)清楚及正確標示。	102.12	地用課
			6. 明確之指標導引，塑造舒適具特色之洽公場所。	102.12	地用課
			7. 提供各種便利性之行政設備，如飲水機、提供老花眼鏡供民眾使用、代客影印等。	102.12	地用課
			8. 設置具有便利性及特色之民眾書寫區及民眾等候區。	102.12	地用課
			9. 落實行政設備定期維護及檢測，如消防器材設備更新、飲水機定期保養。	102.12	地用課
			10. 核心設施： (1) 設置「填寫範例專區」，並提供書寫文具。 (2) 設有身障專用廁所。 (3) 設置導盲磚、電梯點字等無障礙空間設施，提供視障民眾無障礙空間，利於洽辦業務。 (4) 二樓設置「哺、集乳室」，提供母乳媽媽友善環境之貼心服務。 (5) 南側設置平面停車場、綠能車輛專用、身障專用停車	102.12	登記課
	102.12	地用課			
	102.12	地用課			
	102.12	地用課			
	102.12	地用課			
	102.12	地用課			

構面一	優質便民服務	構面包括 3 個評核項目：服務流程、機關形象和顧客關係，著眼於提供便捷服務，確保流程透明，塑造專業、親切、高效率的服務形象，建立民眾與政府信任關係。			
評核項目	評核指標	檢核項目	推動作法	完成期限	承辦單位
			<p>位，便利民眾停車洽辦業務。</p> <p>(6) 入口處及各樓層電梯處設置各辦公區域標示，明確指示各單位位置，便利民眾洽辦業務。</p> <p>(7) 服務台及志工服務台免費提供各式地政案件申請書表供民眾索取使用。</p> <p>11. 一般設施：</p> <p>(1) 服務台設立於一樓，方便民眾洽辦各項業務。</p> <p>(2) 服務台備有老花眼鏡、書寫文具等貼心設施。</p> <p>(3) 服務台設置觸控式電腦提供多功能查詢服務系統，方便民眾查詢各類資訊。</p> <p>(4) 提供更舒適、寬廣的民眾休息區。</p> <p>(5) 設置宣導品專用櫃，提供多種宣導資料供洽公民眾免費索取。</p> <p>(6) 設置 1 座 LED 電子螢幕顯示器，宣導各項施政措施。</p> <p>(7) 於大門入口設有公用電話，方便民眾使用。</p>	102.12 102.12 102.12 102.12 102.12 102.12 102.12 102.12	地用課 登記課 登記課 登記課 資訊課 地用課 各課室 各課室 地用課

構面一	優質便民服務	構面包括3個評核項目：服務流程、機關形象和顧客關係，著眼於提供便捷服務，確保流程透明，塑造專業、親切、高效率的服務形象，建立民眾與政府信任關係。			
評核項目	評核指標	檢核項目	推動作法	完成期限	承辦單位
	服務行為友善性與專業性 (90)	1. 服務親和程度 -建立「以客為尊」服務觀念，以主動及親切之服務態度接待民眾。	1. 強化服務品質，提升服務禮儀滿意度。 (1) 召募志工，善用社會人力資源。 (2) 假日換狀服務及敬老貼心服務。 (3) 服務台提供申請書表及文具用品，指導民眾申辦作業。 (4) 志工及服務台人員主動協助幫民眾裝訂申請案件。 (5) 結案郵寄到府。 (6) 主動協助民眾代填地籍謄本申請書。 2. 定期辦理電話禮貌測試，隨時監督員工電話禮貌服務態度 (1) 訂定「實施員工電話禮貌作業要點」。 (2) 每季辦理員工電話服務禮貌測試，測試結果簽報一層主管及各課室參考改進。 3. 建立公務人員活力服務形象 (1) 鼓勵同仁參加各類訓練課程，提升抗壓指數。 (2) 辦理員工服務禮貌優良人員票選活動，對於績優人員公開表揚。 4. 由主管走動式服務參與各項服務，並主動排解民眾抱怨。 5. 每年至少舉辦一次參訪觀摩服務品質績優單位，並提出參訪成果報告。 6. 於為民服務意見調查表中明列服務態度調查選項，供洽公民眾表達其觀感。	102.12 102.12 102.12 102.12 102.12 102.12 102.12 102.12 102.12 102.12 102.12 102.12 102.12 102.12 102.12 102.12	研考 登記課 登記課 登記課 登記課 登記課 研考 研考 各課室 研考及各課室 各課課長 各業務課 研考及各課室

構面一	優質便民服務	構面包括 3 個評核項目：服務流程、機關形象和顧客關係，著眼於提供便捷服務，確保流程透明，塑造專業、親切、高效率的服務形象，建立民眾與政府信任關係。			
評核項目	評核指標	檢核項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		2. 服務可勝任程度	<p>1. 定期辦理業務相關法令研習及測驗</p> <p>(1) 為提升員工及志工專業素養與技能，舉辦地政專業講習、訓練與座談會。</p> <p>(2) 辦理業務相關法令研習及測驗。</p> <p>(3) 遇函頒新政令或業務疑義，即召開法令研討會，提升員工專業知識，俾利民眾洽辦時，提供「1 次告知」服務。</p> <p>(4) 建置共享園地，做好知識與經驗傳承蒐集歷年法規、各項會議紀錄、訓練資訊、經常使用書表，供同仁參用。</p> <p>(5) 種子教育：指派人員參加外部教育訓練，並擔任種子教師，分享訓練資訊，開辦訓練課程，將最新資訊傳承每一同仁，提升法規及技術專業服務。</p> <p>2. 積極參加各項內、外部會議、訓練。</p> <p>3. 每年就地政實務經驗提交自行研究報告，並登載於網路上</p> <p>4. 訂定最低應達成實體及數位學習時數。</p>	102.12 102.12 102.12 102.12 102.12 102.12 102.12 102.12	各業務課 各業務課 各業務課 各業務課 各業務課 各業務課 測量課 各課室

構面一	優質便民服務	構面包括 3 個評核項目：服務流程、機關形象和顧客關係，著眼於提供便捷服務，確保流程透明，塑造專業、親切、高效率的服務形象，建立民眾與政府信任關係。			
評核項目	評核指標	檢核項目	推動作法	完成期限	承辦單位
	服務行銷有效性 (30)	施政宣導有效程度 -透過施政宣導提升民眾對於機關施政及服務的認知與回應情形	1. 設置全球資訊網，簡介為民服務理念及提供為民服務有關資訊。 2. 規劃張貼政令宣導及活動海報專區，增加資訊能見度及可及性，提供多樣性訊息予民眾。 3. 製作各類宣導品，如原子筆、便條紙本等實用性文具。 4. 設置 LED 電子顯示器 1 座，宣導最新施政資訊。 5. 測量外業公務車張貼宣導標語，提供政令宣導 6. 配合大型活動下鄉實地宣導	102.12 102.12 102.12 102.12 102.12 102.12	各課室 各課室 測量課 各課室 測量課 各課室
顧客關係 (150)	1. 民眾滿意度 (80)	機關服務滿意度 -廣設各種民眾提供意見管道，隨時接受建議	1. 辦理 2 次整體服務滿意度問卷調查。 2. 服務場所及網站設置「民眾意見信箱」，即時因應民眾各項意見反應。 3. 領件時請民眾填寫「為民服務意見調查表」。 4. 實價登錄做問卷，優缺褒貶更進步 5. 假日換狀做問卷，年年改進好還要更好	102.12 102.12 102.12 102.12 102.12	研考 各業務課 登記課 地價課 登記課

構面一	優質便民服務	構面包括 3 個評核項目：服務流程、機關形象和顧客關係，著眼於提供便捷服務，確保流程透明，塑造專業、親切、高效率的服務形象，建立民眾與政府信任關係。			
評核項目	評核指標	檢核項目	推動作法	完成期限	承辦單位
	2. 民眾意見處理有效性 (70)	民眾意見回應與改善程度 —充分利用民眾意見作為改善檢討方向，提升服務品質及激發創新服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 整合各種人民陳情管道，統一建立人民陳情案件列管表 2. 列管案件每半年定期回報辦理情形，並簽報一層主管。 3. 適時修正本所處理人民陳情案件處理程序。 4. 陳情案件無法立即處理者，先主動電洽或函知陳情人原因，並將回報情形紀錄於列管紀錄表。 5. 定期彙整民眾建議、抱怨及陳情發生原因分析及處理建議，透過所務會議公開檢討改進。 6. 定期沙盤演練及經驗分享，研擬處理人民抱怨及回應陳情方法。 	102.12 102.12 102.12 102.12 102.12 102.12	研考 各業務課 研考 各業務課 研考 各業務課及研考

構面二	資訊流通服務	構面包括 2 個評核項目：資訊提供及檢索服務和線上服務及電子參與，著眼於確保政府資訊公開，資訊內容正確豐富，並且運用友善網路服務，提供民眾便利洽公和意見溝通。			
評核項目	評核指標	檢核項目	推動作法	完成期限	承辦單位
資訊提供及檢索服務 (100)	資訊公開適切性與內容有效性 (50)	1. 公開法令、政策、服務資訊程度及內容正確程度 - 依據政府資訊公開法設置主動公開資訊專區，提供多元化資訊並確保資料正確性	1. 配合地政局全面更新網站 2. 明確劃分網頁各項內容負責單位，並核派專人定期全面檢視內容。 3. 全面重新檢討 FAQ 專區內容，清楚分類問題屬性，便於民眾找尋問題路徑，同時配合法令修正或民眾需求更新建置資訊。 4. 於網站上建置各項申請書表及填寫範例 5. 定期檢視更新超連結功能，確保正確且有效性。 6. 確保網頁內容正確並註明引用資訊來源 7. 於網站上公開組織架構及職掌業務，並將各級主管姓名公開 8. 維護網站資訊更新權限，便於各業務單位依業務所需自行更新網站	102.12 102.12 102.12 102.12 102.12 102.12 102.12 102.12	各課室 各課室 各課室 各課室 各課室 各課室 資訊課 資訊課
	資訊檢索完整性與便捷性 (50)	資訊檢索服務妥適性及友善程度 - 考量使用者屬性及需求，建置簡單、便捷之資訊查詢系統。	1. 建立網頁服務總覽功能，並檢討服務項目分類是否得宜。 2. 網站提供關鍵字檢索功能。	102.12 102.12	資訊課 資訊課

構面二	資訊流通服務	構面包括 2 個評核項目：資訊提供及檢索服務和線上服務及電子參與，著眼於確保政府資訊公開，資訊內容正確豐富，並且運用友善網路服務，提供民眾便利洽公和意見溝通。			
評核項目	評核指標	檢核項目	推動作法	完成期限	承辦單位
線上服務及電子參與 (100)	1. 線上服務量能擴展性 (50)	線上服務提供及使用情形	1. 提供申請表單及填寫範例下載服務。 2. 提供線上跨所及跨縣市謄本申請服務。 3. 提供簡易登記案件及複丈測量案件線上申辦服務。 4. 提供 ATM 網路轉帳繳費功能。 5. 連結公告土地現值線上查詢服務。 6. 連結土地增值稅試算功能。 7. 收件收據上提供 QR CODE，民眾結合行動裝置可隨時取得案件辦理情形或補正內容。 8. 各項申請書使用統一化單一格式。 9. 製作海報及利用 LED 跑馬燈宣導線上服務功能。 10. 本所網站最新消息加強宣導民眾使用線上服務項目。	102.12 102.12 102.12 102.12 102.12 102.12 102.12 102.12 102.12 102.12	各業務課 各業務課 登記課及測量課 登記課及測量課 地價課 地價課 登記課及測量課、 各業務課 資訊課 資訊課
	2. 電子參與多樣性 (50)	電子參與多元程度—提供多元民意交流途徑，並積極回應，賦予民眾尊榮感	1. 提供線上服務品質調查。 2. 設置意見交流專區，供民眾以電子郵件方式反映意見，並儘速致上謝意並回復處理時限。 3. 將民眾常反應意見整合並列入 FAQ 專區。 4. 設置電話語音查詢系統。	102.12 102.12 102.12 102.12	資訊課 研考 研考 資訊課

構面三	創新增值服務	評核指標包括3項：「有價值的創意服務」、「服務措施延續性及標竿學習效益」和「服務措施執行方法效能性」。創意服務著眼服務產出之目的與結果，如以較少的成本得到更好的服務品質，或藉由服務體現社會正義或公共價值。		
評核項目	評核指標	推動作法	完成期限	承辦單位
創新服務情形(200)	1. 有價值的創意服務 (130分) -配合時代趨勢，提供更多樣化之網路資訊及線上功能，並提升內部管理效能。	1. 收件收據上提供 QR CODE，民眾結合行動裝置可隨時取得案件辦理情形或補正內容。 2. 重測換狀新增貼心敬老服務等。 3. 臨櫃名牌全面更新，政令宣導不漏接。 4. 實價通知小提醒，登錄期限真放心。 5. 全面檢討申辦作業簡化及標準化流程，並提出改進措施。 6. 檢討業務關聯性服務，整合內部工作流程，避免重複作業。	102.12 102.12 102.12 102.12 102.12 102.12	登記課 測量課 資訊課 登記課 登記課 地價課 各課室 各課室
	2. 服務措施延續性及標竿學習效益 (30)	1. 全面檢視地價區段劃分合理性，民眾財產有保障。 2. 實價登錄做問卷，優缺褒貶更進步。 3. 「實價登錄」申報步驟 SOP，民眾申報更簡便。	102.12 102.12 102.12	地價課 各課室 各課室
	3. 服務措施執行方法效能性 (20分) 檢討創新服務效益與所需成本，以最少成本發揮最大效益為原則。	對於新增創新服務項目提出成本效益分析，並透過問卷調查方式協助檢討創新服務接受度。	102.12	研考
	4. 組織內部創新機制(20分)	建立組織內部創新提案機制，透過獎勵或其他方式激發創新提案，並適時檢討該機制運作之永續性。	102.12	各課室