

臺南市東南地政事務所 107 年度提升服務品質實施計畫

壹、計畫依據：臺南市政府地政局 107 年提升服務品質實施計畫辦理。

貳、計畫目標：

為提升本所服務品質，將以「新公共服務」(New Public Service) 的理念為核心，在既有重視效率、品質及創新之基礎上，再納入「公平共享」、「參與合作」及「開放透明」的精神，推動以民為本的全方位服務，持續精進，追求本所服務效能全面躍升。

一、便捷服務遞送，確保效能與公平並重，發展適性的正確服務。

二、擴大社會參與，重視服務對象意見回饋，提供有感的優質服務。

三、開放政府治理，建立透明互信的合作環境，帶動創新的加值服務。

參、實施對象：本所各課室及所屬同仁。

肆、計畫內容：

一、本計畫內容以第一線服務之基礎服務、服務遞送、服務量能、服務評價等 4 項個別評核構面及開放創新 1 項整體評核構面為主架構，由本所各課室及所屬同仁共同執行遵守。

(一)基礎服務

1. 服務一致及正確：建立業務標準作業流程及處理時限，維持服務措施處理一致性；確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。

2. 服務友善：應提高民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性，建置合宜的服務環境，並注重服務人員的禮貌態度；提供民眾易讀、易懂、易用的服務資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。

(二)服務遞送

1. 服務便捷：瞭解民眾服務需求，檢討既有服務措施，並運用多元策略，提升服務便捷度。

2. 服務可近性：關注服務對象屬性、居住地區差異及數位落差情形，運

用多元策略，促進服務可近性。

3. 服務成長及優化：依組織職掌推動業務並負有特定任務，於服務遞送時，除達成便捷、可近性目標外，尚有其他與地所性質關聯之服務目標。各地所在不同發展條件下，運用自身優勢或克服劣勢，達成特定服務目標之努力或措施。

(三)服務量能

1. 內部作業簡化；簡化內部作業以提升同仁行政效率，並聚焦核心業務，創新精進服務。
2. 服務精進機制：機關內部建立常態性運作機制，以及在主管領導及成員合作下，投入服務創新及精進。

(四)服務評價

1. 服務滿意情形：善用各類意見調查工具與機制，瞭解民眾對服務的評價及意見，並據以改善既有措施。
2. 意見回應處理情形：確立處理機制，依限處理，爭取時效，了解問題癥結並妥善處理改進，透過定期主管會報檢討改進，並針對不同類型案件共同研擬，統一案件處理方式。

(五)開放創新

1. 開放參與：提供服務時，除應公開服務資訊或促進民眾運用資料外，並適時運用多元管道導入民眾觀點，透過溝通與對話的方式，共創機關與民眾合作的契機。
2. 創新性：就核心業務規劃服務作法或措施時，提出有別於現行服務的想法或方式，並對服務對象具有實質效益。

二、本所各課室執行所屬計畫之具體作法應以本實施計畫之提升服務品質實施計畫預期目標表(如附表)之推動作法為基本要求，並得由各課室逕行增列。執行子計畫由各課室逕行審定、討論並得公開於網站。執行成果須檢附相關數據並分析說明或提出具體事證說明。

伍、管制考核

一、成立為民服務推動小組

- (一)為民服務推動小組組成：本小組成員包含祕書、各課課長、研考及各

課室各派員 1 名。

- (二)為民服務推動小組職責：本小組負責本所及各課室平時測試及查核，針對缺失部分予以輔導改進。小組由秘書擔任召集人，研考業務所屬之主管擔任副召集人，負責統合本所及各課為民服務督導及考核業務事宜。

二、考核作業

(一)訂定實施計畫

- 1.各課室應針對各課室組織目標、所屬業務特性及實際需要，考量民眾期望與需求，提出未來服務發展重點及推動優先順序。
- 2.於每年完成當年度實施計畫之審定及函送地政局備查，實施計畫應包括：計畫封面、基本資料、為民服務業務現況簡介、計畫內容、管考規定及實施計畫預期目標等。

(二)平時查核：由各課室逕行於所務會議業務報告，確實檢討改進為民服務工作，並由為民服務推動小組辦理不定期查核。

(三)年度查核：配合本所辦理上級機關業務督導或年度服務品質獎評獎期程，由各課室於每年 6 月及 10 月底前送實施成果報告予研考彙整。俟經為民服務推動小組評核並簽報主任核定後報局。

陸、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。

提升服務品質實施計畫預期目標表

構面 指標		項目	執行策略	推動作法	預期目標	執行成果	承辦 課室
個 別 評	一 、 基	(一) 服 務 一 致	1. 申辦業務標準作業流程訂定情形				
				(1) 公布各類申	充分揭露資訊	A. 公布各類案件	各課(

構面 指標		項目	執行策略	推動作法	預期目標	執行成果	承辦 課室	
核 構 面	礎 服 務	及 正 確		辦案件之處理時 限、標準作業流 程於服務場所明 顯處及本所網站 。	，俾利民眾了解 行政作業處理 程序。	申請之處理時 限於網站及服 務場所明顯處。 B. 公布各類案件 標準作業流程 於網站及服務 場所明顯處。 C. 檢討修正作業 流程。 (照片及說明)	地 用 課)	
				(2) 業務標準作 業流程訂定比率	訂定業務標準 作業流程以利 管考	A. 流程訂定比率 逐年提高。 B. 每年檢討及持 續檢討情形。 C. 業務標準作業 流程納入內部 控制制度項目 ，依風險值分析 發生可能性、影 響程度等級及 風險值，檢討訂 定流程。	各課	
			2. 服務及 時性					
				(1) 設置電子公 佈欄，即時提供 案件處理進度及 相關公告訊息。	主動公開資訊 ，讓民眾隨時能 掌握案件辦理 進度。	A. 設置電子公佈 欄(照片)，即時 提供案件處理 進度及市政宣 導或相關公告 訊息。 B. 電視螢幕即時 顯示登記案件 辦理情形。 C. 電腦螢幕顯示 登記申辦案件 收件量情形。 (照片及說明)	各課(登 記 課 資 訊)	
	(2) 案件收件收 據印製QR CODE ，透過可攜式電 子通訊設備查詢 案件辦理情形。	提供掃描 QR CODE，可快速便 捷查詢案件辦 理進度。	A. 案件查詢管道 包括：現場、電 話、網路及其他 方式 (如 QR-CODE、手機	各課(登 記 課 資 訊)				

構面 指標	項目	執行策略	推動作法	預期目標	執行成果	承辦 課室
					應用軟體”臺南市地政e網通”APP等)。 B. 透過地政系統藉由登記原因統計列印處理期限。 (照片及說明)	
			(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。	提供多樣快速便捷查詢案件方式	多元管道查詢案件辦理進度。 A. 網路 24 小時查詢 B. 電話語音 C. 人工查詢	各課(登記課)
		3. 服務人員專業度				
			(1) 辦理教育訓練或參加各項地政專業訓練。	強化地政專業知識,以提升為民服務效能。	A. 定期辦理業務相關法令研習。 B. 積極參加各項內、外部會議、訓練。 (場次、照片、人數)	各課
			(2) 辦理業務相關法令研習及研究成果分享簡報。	鼓勵同仁分享專業知識,增進工作效能。	A. 訂定最低應達成實體及數位學習時數。 B. 不定期進行個案研議。	各課(人事數位學習時數)
	(2)	1. 服務設施合宜程度				
	服務友善		(1) 提供服務時間、服務櫃檯標示(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。	機關服務時間、樓層、櫃檯標示(含雙語)清楚及正確標示。 (照片及說明)	各課(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)	提供身心障礙民眾及哺乳婦女方便洽公環境。	重新檢視核心設施(含法定設施):服務櫃檯、座椅、盥洗室、哺乳室、無障礙設施(各課(地用課)

構面 指標	項目	執行策略	推動作法	預期目標	執行成果	承辦 課室
			及哺集乳室等。		斜坡道、電梯、專用停車位、愛心鈴、身心障礙專用盥洗室等)；申辦書表和填寫範例。及一般設施：書寫台、電腦(網路)、免費無線上網、飲水機、公用電話、影印機、停車位、諮商室；宣導資料及文具用品。(照片及說明)	
			(3) 設置民眾書寫區，並提供各類申請書表、範例及書報民眾使用及閱覽。	提供民眾各類申請書及填寫範例	便利民眾洽公使用。 (照片及說明)	各課
			(4) 設置電子叫號機，縮短民眾等候時間。	縮短民眾等候時間，提高案件辦理效率。	(照片及說明)	各課
			(5) 設置民眾等待區，提供無線上網電腦、iTaiwan 無線上網據點、行動裝置充電器、老花眼鏡等各項便利措施。	充分為民眾設想需求，提升便利服務。	(照片及說明)	各課(地用課)
			(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。	透過公佈欄主動提供政府資訊，增加資訊能見度。	(照片及說明及宣導次數)	各課(地用課)
			(7) 定期消防安檢、設置手臂型隧道式血壓計等設備。	營造安全放心的洽公場所。	(照片及說明)	地用課
			(8) 環境定期打掃，落實綠美化及佈置具藝	打造舒適潔淨與文藝氣息的洽公環境。	A. 以綠色植物盆栽及藝術畫作全面進行室內	地用課

構面 指標	項目	執行策略	推動作法	預期目標	執行成果	承辦 課室
			術人文洽公空間。		空間綠化及美化。 B. 自由發揮創意，共同籌策具有特色的洽公空間。 C. 定期清掃辦公環境，並加強廁所清潔。	
		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，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。	A. 於網站設置「主動公開資訊」專區，並遵依政府資訊公開法公開資訊。 B. 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。	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聯結功能。	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。		地用課
			(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。	定期檢視更新超連結功能，確保正確且有效性。 確保網頁內容正確並註明引用資訊來源。	地用課
			(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。	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	各課

構面 指標	項目	執行策略	推動作法	預期目標	執行成果	承辦 課室
					更新建置資訊。 (照片及說明)	
			(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。	(照片及說明)	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。	(照片及說明)	測量課
		3. 服務行為的友善性				
			(1) 設置諮詢台由專人服務及引導。	提供快速便捷服務。	多功能諮詢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(提供地政諮詢、地政籍異動即時通申請、登記及地價資料隱匿部分住址申請、跨縣市代收土地登記複丈及建物測量案件申請等)。	登記課
			(2) 人員配戴識別證、服務窗口公佈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。	服務窗口公佈承辦人名稱及職務代理人。 (照片及說明)	各課(地用課、人事)
			(3) 定期辦理電話禮貌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。	A. 定期辦理電話禮貌測試,隨時監督員工電話禮貌服務態度。 B. 電話禮貌測試成果簽報一層主管。	地用課研考
			(4) 印製文宣品,積極辦理地政	讓民眾瞭解地政業務及地所	規劃張貼政令宣導及活動海報專	各課

構面 指標	項目	執行策略	推動作法	預期目標	執行成果	承辦 課室
			業務宣導。	服務內容。	區，增加資訊能見度及可及性，提供多樣性訊息予民眾。	
			(5) 配合轄區內相關機關團體各項活動辦理地政業務宣導。	每年至少辦理5場次以上，以積極宣導地政業務。	利用各種集會、活動，以及以拜訪轄區議員及里長方式宣導相關資訊。	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。	主動以通知民眾審查後補正或駁回。 (照片、說明及數目)	登記課
			(7) 提供申請地籍異動即時通之所有權人立即簡訊通知服務。	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) 資訊公開－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。	提供申請表單及填寫範例下載服務。 (照片及說明)	各課(研考)
			(2) 資訊公開－提供申辦案件辦理情形網路查詢服務。	民眾可即時掌握案件辦理情形。	善用資訊科技，開發網路服務項目，提供民眾更便捷的申辦服務。 電視螢幕播放地政業務(外人地權、地籍圖重測)等宣導短片。 (照片及說明)	各課
			(3) 資訊公開－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。	一樓大廳設置觸控式電腦螢幕供查詢案件進度。 在大廳設置可上網之電腦，供民眾	登記課

構面 指標	項目	執行策略	推動作法	預期目標	執行成果	承辦 課室
					使用查詢，並將經常查詢之項目捷徑拉於桌面。 (照片及說明)	
			(4) 資訊公開—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。	於網站設置「主動公開資訊」專區，並遵依政府資訊公開法公開資訊。 (照片及說明)	各課(研考)
			(5) 資訊公開—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。	本所網站設置「地籍清理專區」、「未辦繼承專區」及連結市府地政局「地政公告欄」 (照片及說明)	登記課(研考)
			(6) 資訊開放—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。	本所網站設置「地籍清理專區」、「未辦繼承專區」及連結市府地政局「地政公告欄」 (照片及說明)	登記課(研考)
			(7) 資訊開放—其他		A. 分卷陳列各類申辦案件填寫範例於辦公室明顯處。 B. 諮詢台設置專人擔任各類申辦案件及法令釋疑。 C. 提供電視螢幕、收據 QR CODE、地政 e 網通 APP、語音電話、觸控式電腦及諮詢台專人，提供任何有關申辦案件的即時辦理情形。	
二	(一) 、服務	1. 建置單一窗口整合服務				

構面 指標	項目	執行策略	推動作法	預期目標	執行成果	承辦 課室
服務 遞送 (3 0 0)	便捷		(1) 設置謄本申請單一窗口服務。	加速登記、地籍圖謄本及地價資料之核發，目標為平均每件5分鐘內完成。	設置謄本快速櫃台(服務窗口整併跨所跨縣市電子及掃描地籍地價資料)。 (照片、說明、圖表及數字)	登 記 課
			(2) 設置登記及測量案件收件單一窗口服務。	申請人至事務所申請辦理案件，自送件核對身分、領取收件收據、繳納規費及領取規費收據，整合不同程序於同一窗口完成。	建置全功能化單一窗口服務櫃台，並主動提供親切服務。(服務窗口整併登記課及測量課案件收件、計算規費、收費、列印收據及編配審查承辦人員) (照片、說明、圖表及數字)	登 記 課
			(3) 設置跨縣市代收地政類申請案件單一窗口。	民眾申請辦理案件，遇有不動產標示非臺南市者，主動由專門窗口辦理代收代寄業務。	服務項目有(1)土地登記。(2)土地複丈及建物測量。(3)土地登記規則第二十四條所定之複印登記申請書及其附件。(4)複印土地複丈及建物測量申請書原案。(5)依檔案法規定申請複印之公文。(6)英文不動產權利登記證明。(7)人工登記簿謄本。(8)利害關係人申請之異動索引、異動清冊。(9)複印信託專簿、共有物使用管理專簿及土地使用收益限制約定專簿。(10)代理人送件明細表。(11)土地複丈成	登 記 課

構面 指標	項目	執行策略	推動作法	預期目標	執行成果	承辦 課室
					果圖補發。(12)實價登錄「表單登錄、紙本送件」案件。 (照片及說明)	
			(4)設置補正、核對身分、領件單一窗口。	申請人申辦案件後，設置此類窗口，能使民眾分流，並快速便捷清楚地與審查承辦辦理後續事宜。		登記課
			(5)設置線上申辦案件單一窗口。	使民眾於線上申辦案件後，有一專有對應窗口聯絡及辦理後續登記。		登記課
			(6)設置實價登錄案件申報單一窗口。	民眾申辦實價登錄時，有一對應窗口聯絡以辦理後續之申報。		地價課
		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1分鐘之謄本核發作業流程。	申辦案件書表減量，以達節能減碳功效。 (照片、說明及數字)	各課
			(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，以落實戶籍謄本減量。	使用「戶役政電子閘門資訊系統」查詢。 (照片、說明及數字)	登記課
			(3)申請鑑界案件免附權利書狀及地籍圖謄本。	落實簡政便民及書表減量。	申辦案件書表減量，以達節能減碳功效。 (照片、說明及數	測量課

構面 指標	項目	執行策略	推動作法	預期目標	執行成果	承辦 課室
					字)	
			(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。	申辦案件書表減量, 以達節能減碳功效。 (照片、說明及數字)	登記課、測量課
			(5) 結合外交部電腦網站驗證海外授權書。	以簡化申請流程, 提升服務效能。	申辦案件流程簡化程度: 檢討簡化申辦流程, 提供民眾更便捷之服務。 (照片、說明及數字)	登記課
			(6) 宣導民眾設置登記印鑑, 及案件當事人親自到場等替代印鑑證明措施。	簡政便民, 推動印鑑證明紙本減量。	申辦案件流程簡化程度。 (宣導照片、說明及數字) 宣導當事人至地政事務所核對身分, 減少戶政機關印鑑證明核發。	登記課
			(7) 地籍圖重測區所有權人當場核對身分申辦住址變更, 免檢附身分證明文件。	以簡化申請流程, 提升服務效能。	申辦案件流程簡化程度: 檢討簡化申辦流程, 提供民眾更便捷之服務。 (照片、說明及數字)	
			(8) 主動複印跨所申辦案件, 申請人減少填載申請書及應檢附文件。	以簡化申請流程, 提升服務效能。	申辦案件流程簡化程度: 檢討簡化申辦流程, 提供民眾更便捷之服務。 (照片、說明及數字)	
			(9) 由承辦於登記申請書敘明現金退規費金額, 申請人免填退費申請書。	以簡化退費流程, 提升服務效能。	檢討退費申辦流程, 提供民眾更便捷之服務。 (照片、說明及數字)	

構面 指標	項目	執行策略	推動作法	預期目標	執行成果	承辦 課室
		3. 線上申辦或跨平台通用服務				
			(1) 連結內政部地政司地政線上申辦系統，提供線上跨縣市電子謄本及部分掃描地籍資料申請服務	提供申請謄本不出門之快速便捷服務。	(宣導照片、說明及數字)	登記課
			(2) 連結內政部地政司地政線上申辦系統，提供簡易案件及不動產實價登錄線上申辦服務。	簡政便民，節省民眾時間及交通成本。	(照片、說明)	登記地價課
			(3) 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。	提供簡易登記案件及地籍資料通信申請服務。	登記課
			(4) 提供多元管道繳納地政規費服務。	提供有 <u>現金、網路ATM、轉帳、匯款、支票、匯票、信用卡及一卡通、電子票證、地政隨身PAY</u> 等多元繳納地政規費管道，省時又便利，保障民眾交易安全。	實施多元管道繳納規費服務(線上繳費、承辦櫃台信用卡繳費、一卡通繳費等)。	登記課
			(5) 提供稅務機關電子異動檔服務。	提供跨平台之機關服務。	(照片、說明)	
			(6) 提供跨縣市代收地政類申請案件線上服務。	提供跨平台之代收案件服務。	(照片、說明)	
	(二)	1. 客製化服務				
	服務可近		(1) 同步測量課地籍圖重測調查，親至所有權人土地現場，宣導	服務項目有到府服務及通信服務等。	(宣導照片、說明及數字)	登記課

構面 指標	項目	執行策略	推動作法	預期目標	執行成果	承辦 課室
	性		重測換狀等服務。			
			(2) 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。	(宣導照片、說明及數字)	地價課
			(3) 提供稅務單位駐點。	提供跨機關之對話，以擴展為民服務範圍。	(辦理照片、說明及數字)	登記課
			(4) 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。	(辦理照片、說明及數字)	各課(地用課)
			(5) 因應市區民眾多元化需求，定期定點專人至相關公務場所(區公所或里辦公室等)駐點服務。	主動辦理為民服務	至本所轄區東區及南區區公所或里辦公室主動辦理宣導活動。	
		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。	本市跨所申辦登記案件服務。(圖表、說明及數字)	各課(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。	(圖表、說明及數字)	各課
			(3) 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。	戶籍資料跨機關通報服務(圖表、說明及數字)	登記課

構面 指標	項目	執行策略	推動作法	預期目標	執行成果	承辦 課室
			(4) 辦理所有權移轉登記查欠稅服務。	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。	駐點稅務單位配合跨所申辦案件項目有關稅務全程服務。 (圖表、說明及數字)	登記課
			(5) 聯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。	(圖表、說明及數字)	登記課
			(6) 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。	(圖表、說明及數字)	登記課
		3. 主動服務				
			(1) 推動高齡友善多元服務。	提供地政業務申辦，讓年滿 65 歲以上、行動不便之長者專人全方位服務。	設置高齡友善服務區，為長者及需要協助的民眾提供專業服務。 (圖表、說明及數字)	各課
			(2) 提供轄區內行動不便者之申辦登記案件到府服務。	照顧社會弱勢族群，提升便民服務。	(圖表、說明及數字)	各課
			(3) 提供行動不便之申請人(不含地政士)土地界標運送服務。	達簡政便民，免除民眾攜帶界標奔波之辛勞。	(圖表、說明及數字)	各課
			(4) 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。	(圖表、說明及數字)	登記課
			(5) 執行地籍清理之清查「統一編號為流水編」	健全地籍管理，促進土地利用與發展，今年目	(圖表、說明及數字)	登記課

構面 指標	項目	執行策略	推動作法	預期目標	執行成果	承辦 課室
			，主動通知權利人辦理更正或繼承登記。	標清查300筆以上筆數。		
			(6) 辦理案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。	地籍圖重測區主動辦理所有權人住址變更。 (說明圖表及數字)	各課
			(7) 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。	(圖表、說明及數字)	測量課
			(8) 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%。	(圖表、說明及數字)	地價課
			(9) 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。	(圖表、說明及數字)	各課
			(10) 申請人非台南市者，主動提供案件遠途先審服務。	為民設想，以提升服務效能。	收件時會主動告之外縣市民眾有此便民措施，櫃台前有之廣告訊息。 (圖表、說明及數字)	
			(11) 定期定點專人至相關公務場所(區公所或里辦公室等)駐點服務。	為民設想，以提升服務效能。	主動聯繫前往設點或宣導。 (圖表、說明及數字)	
			(12) 發函通知所有權人有關政策性及未會同人異動登記。	為民設想，以提升服務效能。	如逕為分割主動通知所有權人等。 (圖表、說明及數字)	
	(三)	1. 突破成長				
	服務成長		(1) 預約申辦到府核對身分	提供預約服務，方便特殊狀況之一般民眾申	高齡友善到府服務 (圖表、說明及數	各課(登記課)

構面 指標	項目	執行策略	推動作法	預期目標	執行成果	承辦 課室	
	及 優 化			請利用。	字)		
			(2)地籍圖重測辦理地籍調查時，受理民眾辦理住址變更登記。	主動徵詢並協助民眾辦理登記，免除另行申辦之流程。	(圖表、說明及數字)	測 量 課	
					(3)跨縣市代收地政類申請案件服務。	跨 機 關服 務，免 除民 於關 間奔 波。	
			(4)本市各地政事務所申辦跨所登記案件。	跨機關服務，免除民眾於機關間奔波。	(圖表、說明及數字)	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。	建立遠途先審制度。 (圖表、說明及數字)	登 記 課	
			(2)提供午休時間服務(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。	(圖表、說明及數字)	登 記 課	
			(3)配合市府辦理共有物分割糾紛調處案件前置會議。	實地勘查並了解現況，協助民眾溝通協調，以減輕訟源。	本所目前無共有物分割糾紛調處之案件。 主動通知及拜訪土地所有權人，協助其辦理塗銷民國38年12月31日以前所設定之抵押權，達清理地籍之目標。 (圖表、說明及數字)	測 量 課	

構面 指標	項目	執行策略	推動作法	預期目標	執行成果	承辦 課室
			(4) 主動發函通知土地所有權人領取未換領之重測權狀。	辦理未換權狀通知，目標每年通知150筆以上。	(圖表、說明及數字)	登記課
			(5) 會同地籍圖重測人員出訪所有權人，達宣導業務之目標。			
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。	地籍圖重測區主動辦理所有權人住址變更。(說明及數字)	登記課
			(2) 登記、測量、地價跨課聯審制度。	民眾申辦建物所有權第一次登記、分割、共有物分割登記案件等，透過跨課聯審，可一次補正，以提升行政效率。	(說明及數字)	登記課、測量課、地價課
			(3) 申請退費案件，當日現金退費(含跨年度現金退費)。	簡化退費手續，以達便民目標。	簡化退還地政規費作業。(圖表、說明及數字)	各課(地用課出納)
			(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。	(圖表、說明及數字)	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，有效簡化作業流程，縮短民眾等候及奔波時間。	現場核發鑑界案件複丈成果圖。(圖表、說明及數字)	測量課
			(6) 舊有門牌內部簽會測量課辦	有效簡化行政作業流程，以達	(圖表、說明及數字)	

構面 指標	項目	執行策略	推動作法	預期目標	執行成果	承辦 課室
			理門牌變更登記。	便民目標。		
			(7) 駐點稅務單位配合跨所申辦案件項目有關稅務服務。	有效簡化行政作業流程，以達便民目標。	(圖表、說明及數字) 稅務駐點	
	(二) 服務 精進 機制	1. 組織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。	本所轄區內因障礙物問題，未使用e-GPS衛星定位系統。 (照片、說明)	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。	(照片、說明)	測量 課
			(3) 配合地政局「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。	(照片、說明)	測量 課
四、 服 務	(一) 服務 滿意	1. 機關服務滿意情形				
			(1) 辦理民眾對申辦各項地政業	每年辦理2次，目標達成民眾	定期執行機關內外滿意度調查，檢	地用 課研

構面 指標	項目	執行策略	推動作法	預期目標	執行成果	承辦 課室
務 評 價	情形		務之滿意度調查。	滿意度達 85% 以上。	討同仁及民眾滿意度，並擬具檢討改善措施。	考
			(2) 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。	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。	地 用 課 研 考
	(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」、「主任信箱」留言，簽會業務課立即處理。	接獲民眾反映之意見，立即並積極處理，有效回應民眾反映意見。			各課(地用課研考)
		(2) 走動式服務，主管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。	主管走動式服務		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，透過定期所務會議公開檢討改進。	對於陳情案件原因進行分析，並檢討該類案件處理方式，透過公開會議相互交流，針對不同類型案件共同研擬，統一案件處理方式，減低同一類案件之陳情率。	A. 整合各種人民陳情管道，統一建立人民陳情案件列管系統。 B. 列管案件定期回報辦理情形，並簽報一層主管。 C. 陳情案件無法立即處理者，應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。 D. 定期彙整民眾建議、抱怨及陳情發生原因分析及處理建議		各課(地用課研考)	

構面 指標		項目	執行策略	推動作法	預期目標	執行成果	承辦 課室
						，透過定期局(所)務會議公開檢討改進。 E. 研擬處理人民抱怨及回應陳情方法。	
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。設置有主任信箱，接受民眾各式各樣之建議及陳情。		各課(地用課考)
			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(地用課考)
			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。		登記資訊
	(二) 創 新 性	1. 設置「簡易測量案件服務」，縮短簡易測量案件辦理時效。		簡易測量案件收件後即排定測量人員及時間，並於收件日起7日內辦竣，預計每件可節省7天的辦理時間。	簡易測量案件收件後即排定測量人員及時間，並於收件日起七日內辦竣。受理項目包含。 A. 土地合併。 B. 土地指界(不含法院囑託)。C. 建物門牌勘查。 D. 建物滅失勘查(不含建物部分滅失)。	測量課	

構面 指標	項目	執行策略	推動作法	預期目標	執行成果	承辦 課室
					E. 建物基地號勘查（不含未登記建物為申辦自用住宅優惠稅率之基地號勘查）。 （照片、說明、圖表及數字）	
		2. 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。	（照片、說明、圖表及數字）	各課
		3. 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。	（照片、說明、圖表及數字）	各課
		4. 遠途申請先行審查服務。		避免文件不齊或簡易錯誤致收件後依法審查尚須補正情形，藉以減少申請人往返次數。	（照片、說明、圖表及數字）	登記課
		5. 地政規費收入查核。		實施地政規費之查核制度，以杜絕弊端，以期使民眾對地政工作有更正面之評價。	（照片、說明、圖表及數字）	各課（地政規費稽核小組）
		6. 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	（照片、說明、圖表及數字）	登記課 資訊

構面 指標	項目	執行策略	推動作法	預期目標	執行成果	承辦 課室
				要在文宣上拍照，就可查詢地所網頁資訊。		
		7. 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，增加複丈之便利與精確性。		有效整合轄區內數值區控制機制，提供便捷且正確之複丈成果。	本所轄區內因障礙物問題，未使用e-GPS衛星定位系統。 (照片、說明、圖表及數字)	測量課
		8. 多元預約到府服務。		多元管道預約服務，增進行政效能，節省民眾洽公時間。	(照片、說明、圖表及數字)	各課
		9. 跨機關電話禮貌聯合測試。		本局與地所相互間合作辦理，提升為民服務品質，加強同仁電話禮儀。	(照片、說明、圖表及數字)	地用課
		10. 機關識別。		由同仁設計親切活力之所徽及地政寶寶提昇機關辨識度及認同感。	(照片、說明、圖表及數字)	各課
		11. 免費地籍圖線上閱覽及導引服務。	提供民眾查詢國土測繪圖資網路地圖、地籍圖資網路便民服務系統。	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。	(照片、說明、圖表及數字)	測量課
		12. 跨課連審服務。		民眾至所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	(照片、說明、圖表及數字)	各課(登記課)

構面 指標	項目	執行策略	推動作法	預期目標	執行成果	承辦 課室
				填寫一式申請書後即透過跨課之聯繫完成後續之流程，以達到省時及申請書使用減量之效能。		
		13. 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。	(照片、說明、圖表及數字)	各課(登記課)
		14. 午休時間不打烊服務。		民眾辦理登記案件收件、測量案件收件及各類地籍謄本申請、地籍圖閱覽及領件等，無須請假辦理，省時便利，不耽擱民眾寶貴時間。	(照片、說明、圖表及數字)	各課(登記課)
		15. 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。	(照片、說明、圖表及數字)	登記課
		16. 地籍圖重測區權狀回家工作執行計畫：將現存於各地所之重測區權狀，以所有權人為單位，藉		重測區權狀未領，不但佔據地籍資料庫儲存空間，倉管人員也有保管重測區權狀之壓力。主動再次通知，使權利人知悉土地重測情形，也避免權利人之書狀與地籍	(照片、說明、圖表及數字)	登記課

構面 指標	項目	執行策略	推動作法	預期目標	執行成果	承辦 課室
		由查詢戶役政系統得知最新住所，再次通知所有權人來所換狀。		資料不符之情形，民眾對於地所的施政滿意度亦會有提升。		
		17. 提供「一卡通」電子票證繳納地政規費服務。		民眾可持具足額儲值的一卡通電子票證繳納地政規費，安全快速，免除攜帶大量現金之風險。	(照片、說明、圖表及數字)	登記課
		18. 圖簿清理釐正地籍。	列管地籍圖與登記簿面積大於5倍公差之土地。	主動清理地籍圖與登記簿不符之土地。	(照片、說明、圖表及數字)	登記課、測量課
		19. 「服務無地界」地政服務主動GO。		平日不定期結合轄區里辦公室，深入社區提供多元化服務。	(照片、說明、圖表及數字)	各課

構面 指標	項目	執行策略	推動作法	預期目標	執行成果	承辦 課室
		<p>20 「民眾免填登記書表」服務方案：即民眾到所親辦案件，經本地所人員指導者，只要文件齊備，不需民眾填寫申請書，由地所人員電腦列印登記申請書，由民眾確認簽名，即可送件。</p>		<p>民眾到所只需表明申辦目的，地所人員可即時指導，不需填寫申請書，尤其是簡易案件，由地所人員電腦列印登記申請書，再由民眾確認簽名後即可送件，較為整齊美觀，可提高登記案件之品質。</p>	<p>(照片、說明、圖表及數字)</p>	<p>登記課</p>
		<p>21. 高齡友善多元服務：為使高齡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。</p>		<p>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。</p>	<p>(照片、說明、圖表及數字)</p>	<p>各課(登記課)</p>