

「提升政府服務品質」 實施計畫

類別：整體服務機關

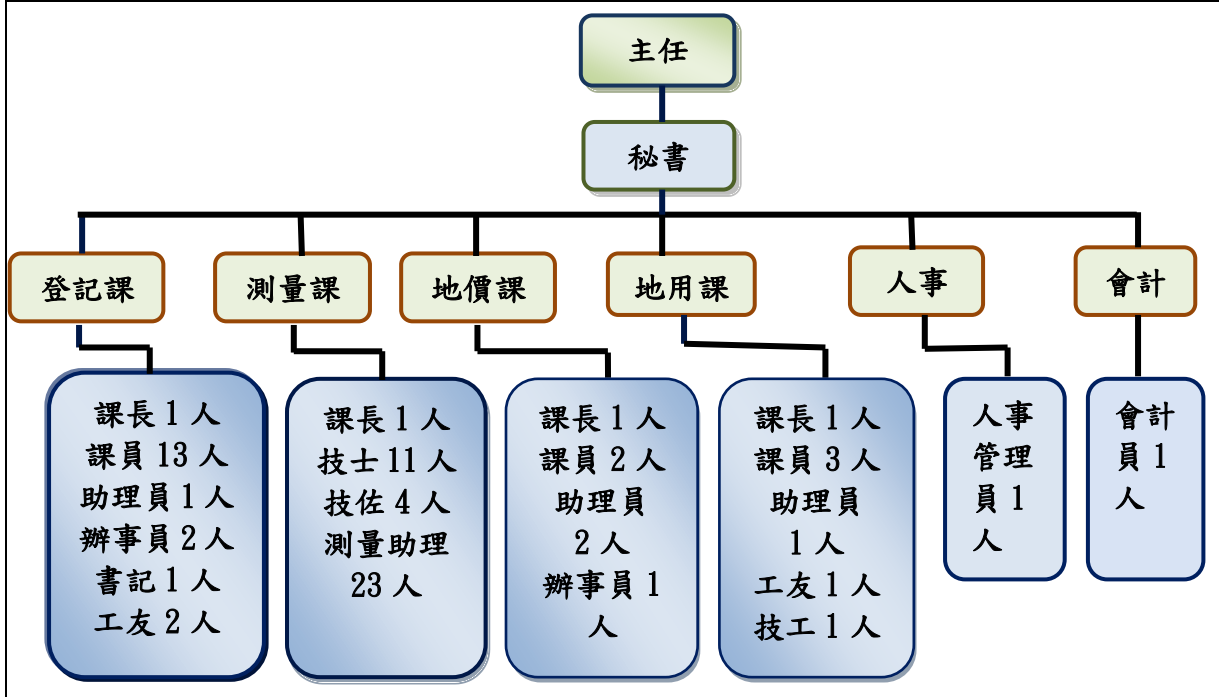
臺南市歸仁地政事務所

中華民國 109 年 5 月

基本資料

機關名稱	臺南市歸仁地政事務所	首長	楊文松	職稱	主任
機關地址	71105 臺南市歸仁區六甲里中正南路一段 1203 號				
機關員額	共計：96 人（含臨時人員）				
總預算	81,046 千元				
聯絡人	阮萬瑩	職稱	助理員	電話	(06)3308377-608
電子郵件	rfland58@mail.tainan.gov.tw			傳真	(06)2303529

機關組織圖



壹、計畫依據

臺南市歸仁地政事務所（以下簡稱本所）為更精進提升服務品質，依據臺南市政府地政局 108 年 5 月 1 日南市地秘字第 1080489546B 號函訂定「臺南市歸仁地政事務所 108 年度提升政府服務品質實施計畫」（以下簡稱本計畫）。

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，持續推動民眾滿意服務。
- 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，確保民眾知的權利與資訊使用權。
- 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，提供創意整合服務。

參、計畫內容：

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，並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. 服務精神機制：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。

肆、實施對象：本所全體同仁。

伍、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、各課依本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。

陸、其他：

本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充計畫內容。

提升服務品質實施計畫預期目標表

屬性: 整體服務機關

構面指標		項目	具體作法	預期目標
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：	
			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本所網站。	充分揭露資訊，俾利民眾了解行政作業處理程序。
			2. 服務及時性	
			(1) 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。
			(2) 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。
(3) 開發案件預警機制。	對尚未結案之案件及早通知承辦人，確保依限辦結，以落實案件進度管控。			

		(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。
		(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。
		3. 服務人員專業度	
		(1) 定期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。
		(2) 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。
		(3) 進行「跨機關電話禮貌測試」。	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。
		(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。
		(5) 不定期召開課務會議，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。
	(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。
		(2) 設置無障礙設施(含服務鈴、殘障坡道、身障專用廁所、專屬停車場位等)。	提供身心障礙民眾方便洽公環境。
		(3) 設置民眾書寫區，並	便利民眾洽公使用。

		提供各類申請書表、範例及書報民眾使用及閱覽。	
		(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。
		(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。
		(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。
		(7) 定期消防安檢、設置手臂型隧道式血壓計等設備。	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。
		(8) 環境定期打掃。	打造舒適潔淨洽公環境。
		(9) 婦幼專用設施(含專用停車位、哺乳室及兒童座椅)。	提供婦幼、哺乳民眾或同仁使用。
		(10) 性別平等專用廁所	提供多元族群舒適自在的如廁空間。
		(11) 高齡友善專區	指派專人提供長者專用洽公物品及座椅。
		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。
		(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。

		(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。
		(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。
		(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。
		(6) 提供實價登錄教學服務。	透過網路教學，民眾可以正確登錄填報資料。
		(7) 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。
		(8) 提供 RSS 訂閱服務與ODF 文件格式下載服務。	於官網提供RSS 訂閱服務，並於「下載專區」免費提供ODF 文件格式予民眾下載用。
		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。
		(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。
		(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。
		(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。
		(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。

		(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。
		(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。
		(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。
		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。
		(2) 提供申辦案件辦理情形：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。
		(3) 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。
		(4) 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。
		(5) 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。
		(6) 將鑑界因雨延期或將撤銷案件公佈於本所網站最新消息。	期使鑑界標的之鄰地所有權人，能藉著本所網頁所登載之最新訊息，得知案件已延期或撤銷。
		(7) 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。
二、服務遞送 (300)	(一) 服務便捷	1. 建置單一窗口整合服務		
		(1) 設置謄本申請單一窗口服務。	加速登記、地籍圖謄本及地價證明之核發，目標為平均每件5分鐘內完成。	
		(2) 設置簡易登記案件(含地籍圖重測換狀)單一窗口服務。	簡易登記案件，一處收件全程服務，隨到隨辦，每件處理期限於1小時完成。	
		(3) 設置登記及測量收件、收費業務單一窗口。	整合收件收費申請案件應納規費繳費處，加速收費業務處理速度。	
		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。	
		(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。	
		(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。	
		(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。	
		(5) 申辦更正編定毋庸證明文件者，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。	
(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。			
(7) 拍賣登記、他項權利	簡化後，每件可節省紙張 1			

		塗銷登記免檢附登記清冊。	張、填寫時間約5分鐘。
		(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。
		3. 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。
		(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。
		(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，目標為每件節省往返時間1天。
		(4)提供多元管道繳納地政規費服務。	提供有現金、網路ATM、轉帳、匯款、支票、匯票、信用卡及一卡通、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。
	(二)	1. 客製化服務	
	服務可近性	(1)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35%。
		(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。
		(3)辦理地籍重測政令宣導座談會，及其相關資訊網站公開宣導，並公告重	於每年12月份配合臺南市政府地政局舉辦下年度重測法令及工作說明會。預定每年10月底

		測區重測結果。	前完成並將成果公告，讓民眾有知的權利，並提出意見。
		(4) 每年拜訪轄區地政士公會。	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。
		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，目標為每件節省往返時間1小時以上。
		(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。
		(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。
		(4) 實施全功能稅務櫃臺服務。	為提昇整體便民服務品質並達成跨機關公平共享之目標，將民眾經常申辦之稅額試算核發證明、查欠等28項項目，透過機關合署方式辦理，以落實地政及稅務機關行政一體原則。
		(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。
		(6) 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。
		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。
		(2)提供轄區內行動不便者之年長者申辦登記案件到府服務。	照顧社會弱勢族群，提升便民服務。
		(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。
		(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。
		(5)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，今年目標清查2500筆以上筆數。
		(6)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。
		(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。
		(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%。
		(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。
	(三) 服務成長及優化	1. 突破成長	
		(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請利用。
		(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。
		2. 優質服務	

		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。
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。
		(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。
		(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。
		(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。
		(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。
	(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。
		(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。
		(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	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。

			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。		
四、服務評價	（一）服務滿意情形	1. 機關服務滿意情形			
		（1）辦理民眾對申辦各項地政業務之滿意度調查。	每年辦理 2 次，目標達成民眾滿意度達 90% 以上。		
		（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。		
		（二）意見回應處理情形	1. 民眾意見回應處理情形		
			（1）設置「線上即時服務案件系統」、「民眾意見信箱」、「主任信箱」。	民眾可透過線上管道反映意見，縮短等待回覆時間，可有效回應意見，預期平均處理時效 3 天內。	
			（2）依據「臺南市政府及所屬機關處理人民陳情作業要點」處理各項書面、電子郵件、線上即時服務系統陳情案件，並設專簿列管。	使民眾有多種管道可以充份表達意見，設專簿列管，以利後續追蹤。	
（3）定期所務會議檢討改進	透過內部定期會議，對於陳情案件原因進行檢討，研擬案件統一處理方式，提高未來同類案件之處理效率。				
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。	
			2. 彙集地政業務常見問題，於本所網站設置「常見問答」專區。	提供線上查解常見地政問題管道，免除人力說明之行政成本，民眾疑難也能快速獲得解答。	
			3. 每年辦理公告現值調整作業說明會。	於年度公告土地現值評議前召開說明會，使民眾瞭解公告土	

			地現值調整作業相關程序及規定等，並聽取建言，以使公告土地現值在公開透明原則下做合理完備之調整。
		4. 於本所網站提供為民服務白皮書供參。	公開為民服務白皮書電子檔供民眾參閱，使民眾了解本所辦理為民服務相關措施。
		5. 設置電話語音查詢系統、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。
		6. 成立地政地用服務 Line 群組及 FB 粉絲專頁，24 小時專人服務。	透過專人管理，隨時發布即新政令宣導消息，並提供民眾提問及多向討論經驗分享管道。
		7. 透過在地企業及學術之合作，設計在地民眾參與的巡迴交流服務。	透過與在地企業及學術之合作，解決經費不足、技術創新之問題，達到產、官、學、民眾四贏的局面。
	(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。
		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。
		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。
		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。
		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。
		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。
		8. 多元預約服務。	多元管道預約服務，增進行政效能，節省民眾洽公時間。
		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。
		10. 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。
		11. 跨課聯審服務。	民眾申辦建物所有權第一次登記、共有物分割案件，如需補正時，會簽業務課會審，一次補正到位。
		12. 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。
		13. 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。
		14. 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。

		15. 提供「一卡通」、「悠遊卡」電子票證、信用卡、手機行動支付等多元繳納地政規費服務。	民眾可持具足額儲值的電子票證等方式繳納地政規費，安全快速，免除攜帶大量現金之風險。
		16. 「行動地政團隊服務站」主動出擊。	本所行動地政團隊配合區公所舉辦之活動增加與民眾互動機會，提供法令諮詢服務並藉此宣導地政相關法令。
		17. 申辦案件辦理情形即時回報計畫：只要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斷情事或經辦理結案，即時以簡訊通知民眾。	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，提昇民眾滿意度。
		18. 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。
		19. 「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。	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。
		20. 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	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

		重，落實「用心關懷、化繁為簡」之服務宗旨。	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。
		21. 定期追蹤測量案件排件進度，縮短案件辦理時程。	透過每 2 週追蹤測量排件進度，了解案件處理時程，減少民眾等待測量時間。
		22. 於本所網頁提供線上 360 度環景導覽超連結	透過電腦網頁模擬虛擬的三度空間，以「不出門而達到身歷其境」的情境，整合繪圖、聲音、影像、動畫及配合相關的週邊設備，達成人與機器溝通及互動的新界面。
		23. 手語翻譯服務、英語、日語翻譯服務	透過視訊手譯及本所專人翻譯服務，讓服務使用者感受溝通無礙，過程有愛。
		24. 遍地好鄰-轄內區公所小而能地政工作站	與公所跨機關合作推出全新「遍地好鄰-區公所小而能地政工作站」，辦理各項謄本核發地政業務，免除民眾舟車勞頓，節省交通及時間成本，另增設視訊諮詢平台。
		25 開發土地使用勘查及查詢 E 化設計	透過行動 E 化設計，提供承辦人及民眾可行動上網查詢地用資訊之管道。