

臺南市歸仁地政事務所
105年度提升服務品質執行計畫

類別：第一線服務機關

(臺南市歸仁地政事務所)

中華民國 105 年 1 月訂定

壹、計畫依據

臺南市歸仁地政事務所（以下簡稱本所）為更精進提升本所之服務品質，依據臺南市政府地政局 104 年 5 月 1 日南市地秘字第 1040416856B 號函修正「臺南市歸仁地政事務所提升服務品質實施計畫」（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，建立民眾對本所信賴感及認同感。
- 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；並持續推動民眾滿意服務，塑造專業、便民、高效率的地政服務形象與聲譽。
- 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，使地政資訊透明化，提供友善網路服務，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，呈現本所服務特色，並遵循民意導向，配合時勢潮流，加強便民服務措施，爭取民眾認同。

參、實施對象：本所全體同仁

肆、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。

伍、其他：

本執行計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充計畫內容：

一、優質便民服務

(一) 服務流程

1、服務流程便捷性

執行要項	具體作法	預期目標	承辦單位
<p>1. 單一窗口全功能程度 -建置全功能化單一窗口，提供民眾多種與整合服務情形。</p>	<p>1.1. 多功能(收件、繳費)業務整合櫃台，將多項業務整併一處服務。</p>	<p>提供多種及整合服務窗口，讓民眾一目了然，擁有多方位服務功能，提供民眾迅速便捷服務。</p>	<p>登記課 測量課</p>
	<p>1.2. 各類謄本申請及繳費業務整合服務櫃台。</p>	<p>置專區，隨到隨辦，使民眾辦理各類謄本無須奔波於各課櫃台間，增進處理進度，有效節省民眾等候時間。</p>	<p>登記課 測量課</p>
	<p>1.3. 諮詢業務整合服務櫃台，由審查人員及資深登記臨時人員，提供民眾完整的地政業務諮詢及申辦案件的書表文件填載。</p>	<p>提供親切及專業諮詢服務，使民眾很清楚瞭解所洽辦事項之流程等事宜。</p>	<p>登記課 測量課</p>
	<p>1.4. 快速業務整合服務櫃台：包含重測換狀、現金退費等。</p>	<p>民眾隨到隨辦，程序簡化，達到便民效果。</p>	<p>登記課</p>
	<p>1.5. 午休不打烊：提供申請案件之收件、計費、繳費、領件、</p>	<p>民眾辦理登記案件收件、測量案件</p>	<p>登記課 測量課</p>

	<p>辦理簡易登記案件、地籍資料核發及專業諮詢之服務。</p> <p>1.6. 線上申辦整合櫃台：提供電腦設備，將地政資訊以最便捷連線提供民眾線上申辦及查詢。民眾經由本所設計的快速按鈕設計，只要滑鼠一點，馬上進入網站。</p>	<p>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。</p> <p>使民眾可連結或查詢線上服務有關網站或服務資訊。</p>	<p>登記課</p>
<p>2. 申辦案件流程簡化情形-機關應檢討簡化申辦流程，提供民眾更便捷之服務。</p>	<p>2.1. 推動內部作業簡化：包含行政罰鍰作業、退還規費作業、預約換狀、案件郵寄到家及地價改算通知書領件簡化等。</p> <p>2.2. 跨機關整合：地政、稅務、戶政跨機關資源整合聯合服務。</p> <p>2.3. 案件免民眾奔波：跨所登記案件、跨所謄本申請、地政無距離-跨越臺澎金馬及遠途先行審查」服務。</p> <p>2.4. 受理跨域代收代寄土地登記複丈及建物測量案件。</p>	<p>使遠道或無暇來所領件者免於奔波往返，節省時間和金錢。</p> <p>免於奔波往返，節省時間和金錢。達到便民效果</p> <p>使民眾免於奔波往返，節省時間和金錢。達到便民效果</p> <p>推動地政業務跨域合作，有效節省送件民眾往返各直轄市、縣市政府登記機關洽公之交通時間及成本，增進地政機關為民服務品質。</p>	<p>各課</p> <p>各課</p> <p>各課</p> <p>登記課 測量課</p>

	<p>2.5. 辦理建物所有權第一次登記時，同時辦理逕為地目變更。</p> <p>2.6. 多元繳納地政規費服務</p>	<p>地目變更程序簡化，民眾無需親自到場，免經申請，即可完成建物基地之地目變更為「建」，以符實際。</p> <p>提供網路 ATM、自動櫃員機、金融機構匯款轉帳、一卡通電子票證、刷卡…等多元繳納地政規費管道，繳納方式多元選擇，省時、便利、安全，減低量現金之風險。</p>	<p>地用課</p> <p>各課</p>
--	--	---	----------------------

2、服務流程透明度

執行要項	具體作法	預期目標	承辦單位
<p>1. 案件處理流程查詢公開程度：機關應主動提供案件承辦資訊，並提供多元管道，方便民眾查詢案件處理情形。</p>	<p>1.1. 人員資訊鮮明化，主動於服務場所公開懸掛單位及每個服務櫃臺皆有標示承辦人員名稱。</p> <p>1.2. 案件程序標準化，設立各項標準作業流程及處理時限等有關資訊。</p>	<p>各項承辦資訊公開透明化，使民眾於辦理案件時能簡易上手，迅速完成，並利於日後查詢，確保民眾權益。</p> <p>在本辦公廳設置案件處理流程及辦理時限等訊息之標示牌外，本所網站、語音查詢等均有提供案件承</p>	<p>各課</p> <p>各課</p>

	<p>1. 3. 辦理資訊公開化，於本所網站主動公開未辦繼承、地籍清理、實價登錄、地籍圖重測作業等有關資訊公開。</p>	<p>辦單位及電話、承辦進度、案件處理流程、辦理程序、處理期限及收費標準等相關訊息。</p> <p>使民眾能由本所網站查詢相關資訊，以使重要施政順利推展。</p>	<p>各課</p>
<p>2. 案件處理流程主動回應程度—主動提供申請人收件確認訊息及逾期主動告知。</p>	<p>2. 1. 登記、測量案件收件後會發給人民申請登記案件收據確認。及各項地政規費繳費後發給地政規費徵收聯單。</p> <p>2. 2. 權利書狀補給登記期間主動以掛號信通知所有權人。</p> <p>2. 3. 土地因分割、合併等原因主動改算地價，並通知權利人。</p>	<p>收件人員受理案件後即開立收據以確認收件，若處理案件超過標準作業時間，即主動告知申請人。及規費收取每件均發給收執據，項目分明，可避免金錢爭議，並利日後查考。</p> <p>依法將全數案件進行公告並通知，使權利人及有關之利害關係人知悉本項訊息，確保權利書狀之公信力。</p> <p>使土地分割或合併後之各筆土地之地價改算結果主動通知權利人知悉，達到通知率100%，減少時間差，以保障權利人權益，使土地使用</p>	<p>登記課 測量課</p> <p>登記課</p> <p>地價課</p>

	<p>2.4. 逾期未辦繼承登記之土地及建物，於每年公告及每月主動通知繼承人。</p> <p>2.5 各項書面意見反映或網路陳情都會主動回覆告知查處情形。</p>	<p>現況與地價核算相符，以釐正地價。</p> <p>使繼承人知悉其應辦繼承登記之事實與權利，及時行使繼承權，並告知相關法律關係，降低公開標售機率，充份保障繼承人財產權益，於各地所門口及網站公告並主動通知所有繼承人。</p> <p>使民眾反映之意見能確實查明處理，確保民眾自身權益展現機關重視民意。</p>	<p>登記課</p> <p>各課</p>
--	---	---	----------------------

(二) 機關形象及顧客關係

1、機關形象

執行要項	具體作法	預期目標	承辦單位
<p>1. 服務設施合宜程度： 機關應提供「核心設施」及「一般設施」供民眾使用，且有必要的說明與管理，並定期檢查與充實，確保</p>	<p>1.1. 核心設施「含法定設施：服務櫃檯、座椅、盥洗室、哺集乳室、無障礙設施（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。以上設施皆有明顯指示牌與標示。</p>	<p>為使行動不便者可獨立進出確保整個通道流暢，本所停車場設有殘障停車位、並連結無障礙坡道（設有扶手及欄杆）、愛心鈴，通道上並鋪</p>	<p>地用課 登記課</p>

<p>設施品質。</p>	<p>1.2. 一般設施：提供各種便利性之行政設備、書寫台、電腦（網路）、免費無線上網、飲水機、停車位、宣導資料及文具用品皆齊備完整。</p> <p>1.3 其他替代性或創意性的服務設備：設置謄本自動叫號設備、於一樓櫃台後方放置影印機、免費無線上網基本資訊服務、並於停車場設置自行車車架。</p> <p>1.4 各項公用設施如：盥洗室、定期清掃辦公環境，並加強廁所清潔、飲水設備等按時維護整潔。</p> <p>1.5. 增設高齡友善專區，對於65歲以上長者可到府服務及預約諮詢等服務，並購置血壓器等設備。</p>	<p>有導盲磚，且延續通路至室內無障礙廁所及衛浴設施皆設於無障礙通路可到達之處，並為獨立設置。使民眾洽公更便利。</p> <p>增進民眾洽公便利性。</p> <p>增進民眾洽公便利性。</p> <p>增進民眾洽公便利性。</p> <p>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>各課</p> <p>地用課</p> <p>各課</p> <p>各課</p>
<p>2. 服務行為友善性及專業度： 機關應注重服務人員提供服務時的親和度及是否具備相</p>	<p>2.1 每月辦理電話禮貌測試，隨時督促員工電話服務禮儀。</p>	<p>提升本所服務形象，確保優質服務品質，每月皆有辦理電話禮貌測試。</p>	<p>各課</p>

<p>當的專業能力勝任服務工作。</p>	<p>2.2. 製作 Q&A 常見問答。</p> <p>2.3. 訂定「<u>臺南市歸仁地政事務所教育訓練計畫實施要點</u>」。辦理各項內、外部會議、訓練等，增進服務專業性。</p> <p>2.4. 每年最少舉辦一次參訪觀摩服務品質績優單位。</p> <p>2.5. 定期辦理業務相關法令研習及測驗。</p>	<p>彙集業務相關常見問題提供解答，快速為民眾釋疑。</p> <p>預計 50 人次參與。</p> <p>預計辦理一次。</p> <p>增進業務處理人員之專業能力，確實明瞭法令之新增、修正、廢止等更新動態，避免誤用法令，保障民眾權益。</p>	<p>各課</p> <p>人事</p> <p>各課</p> <p>各課</p>
<p>3. 服務行銷有效程度： 機關應透過服務行銷，以加強民眾對機關施政及服務的瞭解。</p>	<p>3.1. 設置本所全球資訊網，簡介為民服務理念及提供為民服務有關資訊。</p> <p>3.2. 為擴大地政宣導層面及辦理各項活動通告等資訊，主動在本所網頁發佈最新消息。</p> <p>3.3. 將鑑界撤銷案件公佈於本所網站最新消息。</p> <p>3.4. 入口處設立跑馬燈，即時提供各類資訊。</p>	<p>善用網路積極宣導，使民眾瞭解服務內容。</p> <p>預期發佈 30 則最新消息，快速提供民眾便捷資訊。</p> <p>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，得知案件已撤銷。</p> <p>各機關之政令宣導。</p>	<p>各課</p> <p>各課</p> <p>測量課</p> <p>各課</p>

	<p>3.5. 規畫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。</p> <p>3.6. 分別針對地政士的精準行銷—「地政士座談會」、「政策性宣導會」、及針對民眾的合眾行銷—「主動宣導繼承」、「主動宣導歷史謄本」、「主動宣導跨所登記」等。</p> <p>3.7. 辦理公告土地現值調整作業說明會。</p> <p>3.8. 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，並公告重測區重測結果。</p>	<p>各機關之政令宣導。</p> <p>預計辦理一次地政士座談會。</p> <p>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。</p> <p>於 104 年 12 月份配合臺南市政府地政局舉辦 105 年度重測法令及工作說明會。預定 10 月底前完成並將成果公告，讓民眾有知的權利，並提出意見。</p>	<p>各課</p> <p>登記課</p> <p>地價課</p> <p>測量課</p>
--	--	--	--

2、顧客滿意度

執行要項	具體作法	預期目標	承辦單位
<p>1. 機關服務滿意情形： 機關應根據服務對象及類型的不同，設計與執行合適之滿意度調查，並深入分析，以瞭解民眾對機關及各項服務的看法。</p>	<p>1.1. 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。</p> <p>1.2. 每半年辦理洽公環境、服務禮儀、服務專業性、服務措施、服務流程等民眾滿意度調查，並進行結果統計分析。</p>	<p>使民眾可隨時取用以表達意見，利於蒐集民意，適時回覆並改進缺失。</p> <p>依各項滿意度調查分析結果檢討改進，並使為民服務作為能更貼近民意，使整體滿意度達到 90%以上，建立良好聲譽。</p>	<p>地用課</p> <p>地用課</p>
<p>2. 民眾意見回應與改善情形： 機關應針對民眾意見、抱怨及新聞輿情妥善處理，並針對處理結果進行滿意度調查，據以檢討改進。</p>	<p>1.1. 整合各種人民陳情管道，統一建立人民陳情案件列管系統。</p> <p>1.2. 列管案件定期回報辦理情形，並簽報一層主管。</p> <p>1.3. 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。</p> <p>1.4. 定期彙整民眾建議、抱怨及陳情發生原因分析及處理建議，透過定期所務會議公開檢討改進。</p> <p>1.5. 線上即時服務案件系統即時處理回覆。</p>	<p>訂定人民陳情要點。</p> <p>人民陳情案件列管追蹤並詳予妥善處理函復，預期平均處理時效 2 天內。</p> <p>定期追蹤管制。</p> <p>預訂 5 月及 10 月各課將彙整提出所務會議檢討改進。</p> <p>承辦員於系統直接回覆，使民眾於市府申訴系統之意見</p>	<p>地用課</p> <p>各課</p> <p>各課</p> <p>各課</p>

		能迅速有效處理，提升意見處理效率。	
--	--	-------------------	--

二、資訊網路服務

(一) 資訊提供及檢索服務

1. 資訊公開適切性與內容有效性

執行要項	具體作法	預期目標	承辦單位
資訊公開程度及內容正確度： 機關主動公開與組織職責及服務措施等相關資訊，另網站（頁）內容應正確。	1.1. 於網站設置「主動公開資訊」專區，並遵依「政府資訊公開法」主動公開資訊。	依據「政府資訊公開法」之規定，主動公開政府有關資訊，使政府資訊公開透明化，充分保障民眾知的權利。	地用課
	1.2. 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。	各類資訊權責單位劃分，專人負責網頁內容更新，確保資訊之正確性。	各課
	1.3. 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。	網站內容分門別類，方便民眾找尋問題路徑，以提升民眾網站使用率達85%以上。	各課
	1.4. 於網站上建置各項申請書表及填寫範例。	民眾在任何地方即可下載使用。	各課

	<p>1.5. 定期檢視更新超連結功能，確保正確且有效性。檢視網頁內容正確並註明引用資訊來源。</p> <p>1.6. 於本所網站提供地籍清理、實價登錄、及逾期未辦繼承登記土地建物等與民眾權益息息相關之重要資訊</p>	<p>確保資料之公開性與正確性。</p> <p>使超連結功能100%正確且成功點閱連結，以建立民眾對網站之信賴及信心。公開宣導攸關民眾權益之施政作為，使民眾知悉重要服務內容之有關資訊，確保民眾知的權利。</p>	<p>各課</p> <p>登記課 地價課</p>
--	---	---	------------------------------

2. 資訊檢索完整性與便捷性

執行要項	推動作法	預期目標	承辦單位
<p>資訊檢索服務妥適性及友善程度： 機關網站應提供多元及便利的資訊檢索服務，並提升網站的友善度。</p>	<p>1.1. 建立網頁服務總覽功能，並檢討服務項目分類是否得宜。</p> <p>1.2. 網站提供關鍵字檢索功能。</p> <p>1.3. 本所網站通過 A+無障礙檢測，並取得認證。</p>	<p>本所網站或網頁設計規劃符合無障礙網頁規範，及提供多樣性檢索方式，以符合國際評比及方便民眾使用。</p> <p>提供民眾能利用完整檢索服務，快速對網頁資訊內容進行查詢。</p> <p>每年通過1次A+無障礙檢測。</p>	<p>各課</p> <p>各課</p> <p>地用課</p>

(二) 線上服務及網路參與

1. 線上服務量能擴展性

執行要項	具體作法	預期目標	承辦單位
<p>線上服務提供及使用情形： 機關應善用資訊科技，開發網路服務項目，提供民眾更便捷的申辦服務。</p>	<p>1.1. 提供表單下載、最新消息、線上申辦、線上查詢、線上公告及線上試算等六大類線上服務。</p>	<p>24 小時全年無休提供詳細分類之最新電子表單(含填寫說明及範例)供民眾上網下載參酌使用。</p>	<p>各課</p>
	<p>1.2. 網站設置各項服務專區，如「權狀補給」及「建物所有權第一次」公告專區、地籍清理專區、未辦繼承專區…等。</p>	<p>公開宣導攸關民眾權益之施政作為，使民眾知悉重要服務內容之有關資訊，確保民眾知的權利。</p>	<p>各課</p>
	<p>1.3. 提供申請表單及填寫範例下載服務。</p>	<p>本所網站提供各類表單、方便民眾下載使用。</p>	<p>各課</p>
	<p>1.4. 提供線上跨所及跨縣市謄本申請服務。</p>	<p>於網站上提供網址連結，提供快速申辦服務。</p>	<p>登記課 測量課</p>
	<p>1.5. 提供簡易登記案件及複丈測量案件線上申辦服務。</p>	<p>申辦簡易登記案件，民眾不必出門上網即可申辦。</p>	<p>登記課 測量課</p>
	<p>1.6. 提供 ATM 網路轉帳繳費功能。</p>	<p>民眾可至本所網站快速連結區，辦理轉帳繳費。</p>	<p>地用課</p>

	1.7. 連結公告土地現值線上查詢服務。	利用本所網站連結，即可查詢土地公告現值。	地價課
	1.8. 不動產實價登錄申報。	本所於地價課設立「實價登錄專區」及作好相關配套措施，如供地政士、權利人臨櫃申報之外網電腦、申請書、宣導文宣等，以減少申報錯誤率。	地價課
	1.9. 連結土地增值稅試算功能。	利用本所網站連結，即可試算土地增值稅功能。	地價課

2. 網路參與應用情形

執行要項	具體作法	預期目標	承辦單位
電子參與多元程度及互動回應情形：機關應提供民眾意見反映、討論區、網路社群與其他電子參與方式，並加強與民眾的互動及回應，以提高民眾參與度。	1.1. 網路意見(首長)信箱。	民眾透過首長信箱所反映提出之意見，其處理結果即時線上回覆，陳情者可透過處理情形查詢功能加以瞭解處理進度，以增進與民眾良性互動。	地用課
	1.2. 意見信箱進度查詢。	提供民眾查詢所提出意見或問題承辦情形。	地用課

	1.3. 民意論壇。	提供民眾線上相互討論批評或抒發情緒之管道。	連結至地政局
	1.4. 網路問卷調查。	提供為民服務滿意度意見調查表供民眾上網填寫，發表意見，增進互動。	地用課

三、創新加值服務

創新服務情形

執行要項	具體作法	預期目標	承辦單位
1. 有價值的創新服務	1.1. 跨年度辦理現金退規費。	預計辦理跨年度規費退現金可達20件以上，節省向市庫申請收入退還時間。達到便民效果。	登記課 測量課
2. 創新服務標竿學習效益	2.1 吸取他機關創新服務措施作為其標竿學習之效益。	每年至少觀摩一所地政事務所，作為標竿學習改進及新方向。	各課
	2.2. 就可行方案研擬「標準服務」及「標準作業流程」，同時「加強宣導週知、推廣實行」。	利用課務會議及每個月主管會報檢討改善，強化健全創新服務措施。	各課
	2.3. 檢討創意服務措施，考量「使用人數、受益程度、社會公平正義價值」等，進行「思考、回饋、修正、再執行」，並考量提供作為其他機關標竿學習。	透過問卷及檢討改進，解決服務問題，提升行政效能與競爭力。	各課

<p>3. 組織內部創新機制及運作情形</p>	<p>3.1. 於每月主管會報，對業務執行成效進行檢討改進，並由主任裁示應改進項目，以提升機關內部創新服務成效。</p>	<p>藉由內部領導階層對業務執行層面之廣泛討論，針對缺失改進或提出良善創新作為。提升服務品質。</p>	<p>各課</p>
-------------------------	--	---	-----------