

# 106 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 106 年 4 月 訂定

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 106 年 1 月 1 日至 106 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相關業務，以提升服務品質。

柒、進度查核：請執行單位定期106年9月30日及107年3月31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) 主動公布各類案件標準作業流程、申請之處理時限及服務電話資訊於本所網站或服務場所明顯處。	充分揭露案件處理流程之相關資訊，俾利民眾了解行政作業程序及辦理時程。	地用課
		<b>2. 服務及時性</b>		
		(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，民眾免經查詢，隨時掌握案件辦理情形、承辦人員及各項公告訊息。	登記課
		(2) 案件收件收據印製 QR Code、各項查詢管道資訊及領件應備文件，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，其他資訊俾利民眾了解行政作業及辦理時程，提高施政效率。	登記課 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，即時掌握時程。	各課
		<b>3. 服務人員專業度</b>		
		(1) 定期辦理教育訓練或參加各項地政專業訓練。	積極參加各項內、外部會議及訓練，藉以充實地政專業知識，強化人員專業素質，以提升為民服務效能。	各課
		(2) 定期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，力求業務處理一	各課

構面 指標	項目	具體作法	預期目標	承辦 單位
			致，增進工作效能。	
	(二) 服務 友善	<p><b>1. 服務設施合宜程度</b></p> <p>(1) 辦公場所提供服務項目、服務時間、服務櫃台標示及各樓層空間指標引導、消防安全設備等清楚且正確之標示(含雙語)。</p> <p>(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。</p> <p>(3) 設置民眾書寫區，並提供各類申請書表、範例、政令宣導文宣等予民眾使用及閱覽。</p> <p>(4) 設置民眾等待區及高齡友善樂活專區，提供書報、無線上網電腦、iTaiwan無線上網據點、行動裝置充電站、飲水機、輔助照明放大鏡、老花眼鏡、血壓機、四腳拐杖、放大版申請案件備忘錄等各項便利措施。</p> <p>(5) 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。</p>	<p>各項標示齊備合宜，正確、易於民眾辨識，快速指引至洽辦櫃台及使用該設施，節省洽公所需時間，提高民眾對服務設施滿意度。</p> <p>提供殘障人士停車位，連結無障礙坡道(設有扶手及欄杆)、愛心鈴，鋪設導盲磚並延續通路至室內無障礙廁所；另營造友善之公共哺乳空間，提供身心障礙民眾及哺乳婦女便利、更貼心的洽公環境。</p> <p>增進民眾洽公便利性。</p> <p>充分為民眾設想需求，方便洽公民眾隨時上網瀏覽及充實自我，並使高齡長者申辦地政業務無障礙，感受關懷與尊重，提升便利服務。</p> <p>主動、即時為民眾公開提供重要且多樣資訊，增加資訊能見度及可及性。</p>	<p>地用課</p> <p>地用課</p> <p>各課</p> <p>各課</p> <p>各課</p>

構面 指標	項目	具體作法	預期目標	承辦 單位
		<p>(6) 定期辦理行政設備（如：監視器、保全設施、機房監控系統、消防設施等）安全維護檢查並設置手臂型隧道式血壓計等設備。</p>	<p>營造安全放心的洽公場所。</p>	地用課
		<p>(7) 定期清掃辦公環境，以綠色植物盆栽及藝術畫作落實綠美化及佈置具藝術人文洽公空間。</p>	<p>各課共同維護環境整潔並定期舉辦環境考核，即時改善及保持環境整潔，且設置「麻豆地政藝文走廊」，打造舒適潔淨與文藝氣息的洽公環境，塑造機關優美形象。預計全年至少清掃50次以上。</p>	各課
		<p>2. 網站使用便利性</p>		
		<p>(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。</p>	<p>透過網路讓民眾充分瞭解地所公開資訊，增進資訊流通性，提高民眾熟悉度及使用率。</p>	各課
		<p>(2) 建立網頁服務總覽功能，網站首頁提供「快速服務」（包含線上申辦、地政規費試算、實價登錄申報、土地增值稅試算、政府資訊公開、相關連結等）、「熱門查詢」（查詢內容包含線上公告、案件辦理情形、新舊地建號、公告現值及公告地價、地政法規、地籍清理等）選項及關鍵字檢索、字體大小選項及相關連結功能。</p>	<p>提供民眾多元及便捷的網頁瀏覽及資訊檢索服務，充分運用超連結功能，資源共享以拓展本所網站服務機能並增加互動性與友善性。</p>	各課
		<p>(3) 網頁各項資訊權責劃分明確，核派專人定期檢核並檢視更新超連結功能，均引用明確資</p>		

構面 指標	項目	具體作法	預期目標	承辦 單位
		<p>訊來源，確保資料符合規範。</p>	<p>專人負責網頁內容更新，確保公佈資訊之即時性及正確性。定期依網站檢核表檢核，建立妥善之網站(頁)更新維護機制，落實網站管理，充實網站(頁)內涵。</p>	各課
		<p>(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。</p>	<p>彙集業務有關常見問題於網站提供解答，快速為民眾釋疑。</p>	各課
		<p>(5) 提供地籍圖資查詢系統連結服務(包含國土測繪圖資服務雲、地籍圖資網路便民服務系統)。</p>	<p>提供資訊，方便民眾閱覽地籍圖。</p>	測量課
		<p><b>3. 服務行為的友善性</b></p>		
		<p>(1) 設置諮詢台由專人或志工服務及引導。</p>	<p>提供便捷、友善、專業之各項諮詢、導引之多功能協助服務，加速案件辦理進度，節省民眾等候時間。</p>	各課
		<p>(2) 服務窗口公佈承辦人及職務代理人名稱並配戴服務識別證。</p>	<p>使洽公民眾易於辨識而隨時提供必要之協助，並能立即反應承辦人員服務態度，建立良好互動關係。</p>	各課
		<p>(3) 定期辦理電話禮貌測試及服務優良人員票選活動，並於為民服務問卷調查表中明列電話禮貌與服務態度調查選項，供洽公民眾表達其觀感。</p>	<p>透過多面向瞭解並透析本所同仁為民服務之熱忱，進而獎勵並提升同仁重視禮貌及服務品質，創造親切友善的洽公環境。</p>	各課

構面 指標	項目	具體作法	預期目標	承辦 單位
		(4) 印製各式宣導品，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
		(5) 配合轄區內相關機關團體各項活動辦理地政業務宣導並依臨時性施政需要進行個別政策性說明。	運用多元化管道及據點辦理地政業務公開宣導並於網站設置專區進行常態性宣導，俾利民眾瞭解機關服務內容，並充分進行互動，增加資訊流通性。	各課
		(6) 申辦案件審查後以電話通知民眾補正或駁回，電話聯繫未及時補正，公文通知補正時效及駁回原因，並敘明法令依據。	即時通知民眾案件補正或駁回情形，提升服務效能。	登記課 測量課
		(7) 以電話簡訊通知申辦民眾案件處理結果。	案件辦理情形即時回報民眾。	登記課
		(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。	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) 提供「線上公告」、「案件辦理情形」網路查詢服務。	民眾可即時掌握案件辦理及公告情形。	登記課
		(3) 民眾等待區設置電子佈告欄系統及觸控式電腦螢幕（地政便民觸控螢幕查詢系統）查詢案件辦理進度。	民眾可透過電子佈告欄系統即時顯示案件辦理情形，或利用觸控式電腦螢幕（地政	登記課

構面 指標	項目	具體作法	預期目標	承辦 單位
		<p>(4) 網站設置「政府資訊公開專區」，提供相關資訊。</p> <p>(5) 地籍清理及土地標售作業有關資訊主動公開。</p> <p>(6) 未辦繼承列冊管理有關資訊主動公開。</p> <p>(7) 登記、測量案件經收件後，主動發給收件證明確認；另各項地政規費繳費後亦發給地政規費徵收聯單。</p>	<p>便民觸控螢幕查詢系統) 自行查詢，便利掌握案件處理進度。</p> <p>依據「政府資訊公開法」規定，主動公開政府有關資訊，使政府資訊公開透明化，充份保障民眾知的權利，便利民眾查詢地所承辦業務。</p> <p>提供網路查詢相關訊息，以保障民眾財產權益。</p> <p>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。</p> <p>案件處理公開化，使民眾確認其案件已完成「收件」首要程序，通知單上亦載明案件經理人、聯絡電話及有關查詢程序等必要資訊，善盡告知義務，確實保障民眾之權益；另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>各課</p> <p>登記課</p> <p>登記課</p> <p>登記課 測量課</p>



構面 指標	項目	具體作法	預期目標	承辦 單位
二、 服務 遞送	(一) 服 務 便 捷	<p><b>1. 建置單一窗口整合服務</b></p> <p>(1) 設置謄本申請單一窗口服務：整合登記、測量、地價各類謄本、圖籍之申辦及收費業務。</p> <p>(2) 設置簡易登記案件（含地籍圖重測換狀）先審後收單一窗口服務。</p> <p>(3) 設置登記及測量收件、收費業務單一窗口。</p> <p><b>2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本</b></p> <p>(1) 申請地籍謄本免填書表服務。</p> <p>(2) 申辦登記案件免附戶籍謄本</p>	<p>加速登記、地籍圖謄本、地價證明及跨所謄本之核發，確實做到隨到隨辦，目標為平均每件 5 分鐘內完成。</p> <p>符合簡易登記案件項目者，皆以隨到隨辦、先審後收的方式辦理，有錯誤立即更正，有效縮短案件處理及民眾等候時間，每件處理期限 1 小時內完件。</p> <p>加速收費業務處理速度，減少民眾往返各櫃檯及等候之時間。預計每案之收費業務於 5-15 分鐘內完成。</p> <p>民眾申請地籍謄本業務，僅需口述並由櫃檯人員以電腦產製列印申請書，再由申請人簽名確認，即可在短時間內領到謄本。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。</p> <p>使用「戶役政電子閘</p>	<p>登記課 測量課 地價課</p> <p>登記課</p> <p>登記課 測量課</p> <p>登記課 測量課</p> <p>登記課</p>

構面 指標	項目	具體作法	預期目標	承辦 單位
		<p>(繼承登記除外)。</p> <p>(3)所有權人申請鑑界案件免附權利書狀及地籍圖謄本。</p> <p>(4)跨課(測量、登記)申請案件，僅需填寫一式申請書。</p> <p>(5)宣導民眾設置登記印鑑，並鼓勵登記案件義務人親自到場等替代印鑑證明措施。</p>	<p>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，目標為每年查詢人次達 2,000 人以上。</p> <p>落實簡政便民及書表減量。</p> <p>辦理土地分割、合併等相關登記案件，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。</p> <p>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。</p>	<p>測量課</p> <p>登記課 測量課</p> <p>登記課</p>
		<p><b>3. 線上申辦或跨平台通用服務</b></p>		
		<p>(1) 統一提供線上跨所及跨縣市地籍謄本申請服務。</p> <p>(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。</p> <p>(3) 提供簡易登記案件、謄本通信申請服務。</p>	<p>提供申請謄本不出門之快速便捷服務。預計申辦網路謄本件數達 10,000 件以上。</p> <p>提供線上申辦簡易案件及不動產實價登錄服務，簡政便民，提供民眾免排隊、免等候、零距離、零時差的便捷服務，時間及交通成本。</p> <p>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</p>	<p>登記課 測量課</p> <p>登記課 測量課 地價課</p> <p>登記課 測量課</p>

構面 指標	項目	具體作法	預期目標	承辦 單位
		(4) 提供多元管道繳納地政規費服務。	1 天，預計辦理 150 件以上。  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。	登記課 測量課
	(二) 服 務 可 近 性	<p><b>1. 客製化服務</b></p> <p>(1) 主動提供地籍圖重測在地或假日換狀，以及電話、線上預約換狀服務。</p> <p>(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。</p> <p>(3) 主管及志工隊走動式服務：透過走動式服務之引導及輔導，主動協助洽公民眾。</p> <p><b>2. 全程服務</b></p> <p>(1) 提供本市跨所申辦簡易登記案件、一般登記案件及跨區核發地籍謄本、地籍圖服務。</p> <p>(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、依檔案法規定申請複印</p>	<p>提供民眾換發重測書狀更便捷的方式。</p> <p>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。</p> <p>即時解決民眾困惑並適時協助導引民眾之需求。</p> <p>服務據點向外延伸，不受地域限制，增進申辦便利性，預計節省民眾往返時間 30 分鐘。</p> <p>經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</p>	<p>登記課</p> <p>地價課</p> <p>各課</p> <p>登記課 測量課 地價課</p> <p>各課</p>

構面 指標	項目	具體作法	預期目標	承辦 單位
		<p>之公文代寄代收服務。</p> <p>(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。</p> <p>(4)辦理所有權移轉登記查欠稅服務。</p> <p>(5)配合稅務機關通報辦理土地所有權人統一編號更正登記。</p> <p>(6)海外授權書 E 化驗證服務。</p>	<p>間 1 天。</p> <p>地政與戶政跨機關聯繫服務，以提升行政效能。</p> <p>查欠稅作業由本所與稅捐機關聯繫，藉由紙本傳真及全功能稅務櫃台進駐本所聯合便民服務，可免除民眾奔波機關間之時間及交通成本。</p> <p>地政與稅務機關跨機關聯繫服務，以提升行政效能。</p> <p>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。</p>	<p>登記課</p> <p>登記課</p> <p>登記課</p> <p>登記課</p>
		<p><b>3. 主動服務</b></p> <p>(1)推動高齡友善多元服務：提供簡易地政業務申辦服務，項目包括簡易案件、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>(2)提供轄區內行動不便者之申辦登記案件到府服務。</p> <p>(3)提供行動不便之申請人(不含地政士)土地界標運送服務。</p>	<p>讓年滿 65 歲以上、行動不便之高齡長者專人全方位服務，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>照顧社會弱勢族群，提升便民服務。</p> <p>簡政便民，免除民眾攜帶界標奔波之辛勞。</p>	<p>登記課 測量課</p> <p>登記課</p> <p>測量課</p>

構面 指標	項目	具體作法	預期目標	承辦 單位
		(4)依戶政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。	提供地政與戶政跨機關聯繫服務，以保障繼承人權益。依據戶政機關資料按月產製當月過世之被繼承人歸戶資料，主動通知其繼承人儘速申辦繼承登記，提醒民眾知悉自身權益。	登記課
		(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4,000筆以上筆數。	登記課
		(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。	登記課
		(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。	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%。	地價課
		(9)提供各類案件郵寄到家服務。	節省民眾時間及交通成本，預估本所受理案件數達600件。	登記課 測量課
	(三) 服務 成長 及 優 化	<b>1. 突破成長</b>  (1)地籍圖重測辦理地籍調查時，受理民眾辦理住址變更登記。  <b>2. 優質服務</b>  (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）。	  主動徵詢並協助民眾辦理登記，免除另行申辦之流程。    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。	  登記課   登記課

構面 指標	項目	具體作法	預期目標	承辦 單位
		<p>(2)提供午休時間服務(中午12時至下午1時30分):受理案件之收件、計收費、領件及申辦簡易登記案件、各類謄本與地籍圖核發、服務台諮詢等項目。</p> <p>(3)依據「臺南市政府受理土地法第三十四條之一第六項共有物分割糾紛調處案件前置作業要點」配合市府辦理共有物分割糾紛調處案件前置會議。</p> <p>(4)主動發函通知土地所有權人領取未換領之重測權狀。</p>	<p>午休時間提供服務，滿足民眾洽公便利性，提升服務效能。</p> <p>實地勘查並了解現況，就相關法令規定及評估申請人擬具之方案，擬具初審意見表並檢附相關資料，申請人所提方案不具合理性或適法性者，一併研擬妥適方案提報市府供委員會參考，以減輕訟源。</p> <p>辦理未換權狀通知，目標每年通知1,000筆以上。</p>	<p>登記課 測量課 地價課</p> <p>登記課 測量課 地價課</p> <p>登記課</p>
三、 服 務 量 能	(一) 內 部 作 業 簡 化	<p><b>1. 簡化作業流程</b></p> <p>(1)地籍圖重測換狀逕為住址變更、更名登記。</p> <p>(2)跨課聯審制度。</p>	<p>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。</p> <p>民眾申辦跨課聯審等案件(如：農地分割)，透過跨課聯審，強化課室間的橫向聯繫，建立統一的審核標準，簡化案件審核流程，提升地政服務績效及力求業務處理一致，預計達30件以上。</p>	<p>登記課</p> <p>登記課 測量課 地價課</p>

構面 指標	項目	具體作法	預期目標	承辦 單位
		<p>(3)申請退費案件，當日現金退費（含跨年度現金退費）。</p> <p>(4)主動提供土地合併分割地價改算通知書隨登記案取件服務。</p> <p>(5)土地鑑界後當場核發成果圖服務。</p>	<p>簡化退費手續，經審核符合規定者即可現金退還，達到簡政便民目標，預計服務50件以上。</p> <p>地價改算結果主動通知，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，保障權利人權益，使土地使用現況與地價核算相符，以釐正地價。</p> <p>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。</p>	<p>登記課</p> <p>登記課 地價課</p> <p>測量課</p>
	<p>(二) 服務 精進 機制</p>	<p><b>1. 組織內部創新精進機制及運作情形</b></p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(3) 建置「地價區段外業勘查系統」，提供 GPS 定位、衛星導航、地籍定位、區段定位、區段資料查詢、地籍資料查詢等多項功能。</p>	<p>有效整合轄區內數值區控制機制，建構轉換框架。</p> <p>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。</p> <p>預期將可提昇辦理公告現值調整作業買賣實例現勘、地價區段劃分檢及預定徵收土地市價查估作業時實地現勘之行政效率。</p>	<p>測量課</p> <p>測量課</p> <p>地價課</p>

構面 指標	項目	具體作法	預期目標	承辦 單位
		<p>(4) 訂定當年度提升政府服務品質執行計畫。</p> <p>(5) 利用主管會報及推動為民服務工作小組會議，檢討創新措施執行情形，並提出改善方案。</p>	<p>提升服務效能。</p> <p>持續檢討現有為民服務工作措施，並尋求最佳改善方法。</p>	<p>各課</p> <p>各課</p>
四、 服務 評價	(一) 服 務 滿 意 情 形	<p><b>1. 機關服務滿意情形</b></p> <p>(1) 辦理民眾對洽公環境、服務禮儀、服務專業性、服務措施及服務滿意度調查，並進行結果統計分析。</p> <p>(2) 網站設置「民意交流」區，方便民眾表達意見並調查為民服務滿意情形。</p> <p>(3) 服務櫃台設置網路問卷 QR Code 及網址資訊，透過可攜式電子通訊設備隨時填寫服務滿意度調查問卷及禮貌優良人員。</p>	<p>對於各項滿意度調查分析結果檢討改進，使為民服務更能貼近民意，整體滿意度達到 85%以上，型塑機關優美形象。</p> <p>廣徵民意並即時回應民眾意見，並統計分析民眾滿意度。</p> <p>提高洽公民眾對施政滿意度及意見反映的即時性及便利性。</p>	<p>地用課</p> <p>地用課</p> <p>地用課</p>
	(二) 意 見 回 應 處 理 情 形	<p><b>1. 民眾意見回應處理情形</b></p> <p>(1) 訂立本所「處理人民陳情案件作業要點（含電話、傳真、E-mail 陳情）」。</p> <p>(2) 「線上即時服務案件系統」、「民眾意見信箱」、「主任信箱」及「滿意度問卷調查」之建議，簽會業務課立即處理，無法立即處理者，主動告知原因並列管定期追蹤後續辦理情形。</p> <p>(3) 走動式服務：透過本所主管巡</p>	<p>訂立標準作業流程，有效率處理民眾意見及抱怨事項。</p> <p>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。</p> <p>適時並積極處理民眾</p>	<p>各課</p> <p>各課</p> <p>各課</p>



構面 指標	項目	具體作法	預期目標	承辦 單位
		<p>迴式走動式服務，立即排解民眾問題及意見。</p> <p>(4)彙整民眾反映之意見及問題，並納入本所網站「民意交流」項下「常見問答」專區。</p>	<p>意見，化解民眾不滿情緒。</p> <p>彙整民意及檢討缺失後之處理方式，放置於本所網站常見問答專區，提供民眾多元解答管道。</p>	各課
整體評核構面				
一、開放創新	(一) 開放參與	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 設置意見交流專區，供民眾以電子郵件方式反映意見。</li> <li>2. 本所網站提供「為民服務白皮書」並將民眾常反應意見彙整後列入「常見問答」專區供民眾參閱。</li> <li>3. 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。</li> <li>4. 運用多元管道(如：實體問卷、本所網站民意交流問卷調查及網路問卷等)導入民眾觀點，開放民眾參與。</li> <li>5. 每年辦理公告現值調整作業說明會。</li> </ol>	<p>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。</p> <p>提供民眾多元管道參與並了解本所辦理為民服務相關措施。</p> <p>民眾即時掌握案件申辦資訊，促使加速案件辦理效率。</p> <p>透過多元管道溝通與對話的方式，蒐集民眾對服務需求或開放參與服務設計。</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>地用課</p> <p>各課</p> <p>各課</p> <p>地用課</p> <p>地價課</p>

構面 指標	項目	具體作法	預期目標	承辦 單位
	(二) 創新 性	<p>1. 設置「簡易測量案件服務」，縮短簡易測量案件辦理時效。</p> <p>2. 網站設置各項業務專區，如未辦繼承、地籍清理、實價登錄、地籍圖重測、志工、外國人地權…等。</p> <p>3. 全面檢討申辦流程簡化及標準化流程，並提出改進措施。</p> <p>4. 遠途申請先行審查服務。</p> <p>5. 地政規費收入查核。</p> <p>6. 設置 QR Code 行動碼資訊。</p>	<p>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。</p> <p>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，擴展線上服務量能。</p> <p>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。</p> <p>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及節省交通成本，預計達 150 件以上。</p> <p>實施地政規費查核制度，以杜絕弊端，並期使民眾對地政工作有更正面之評價，提升地政服務績效，預計每 2 個月查核 1 次。</p> <p>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。</p>	<p>測量課</p> <p>各課</p> <p>各課</p> <p>登記課</p> <p>各課</p> <p>各課</p>

構面 指標	項目	具體作法	預期目標	承辦 單位
		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。	測量課
		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。	各課
		9. 跨課電話禮貌聯合測試。	本所各課相互間合作辦理，提升為民服務品質，加強同仁電話禮儀。	各課
		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，於測量課服務櫃台即時提供免費地籍圖線上閱覽及導引。	測量課
		11. 跨課聯審服務。	民眾申辦跨課案件，透過跨課聯審，強化課室間的橫向聯繫，如需補正時，會簽業務課會審，一次補正到位，提升地政服務績效及力求業務處理一致。	各課
		12. 午休時間不打烊服務：受理案件之收件、計收費、領件及申辦簡易登記案件、各類謄本與地籍圖核發、服務台諮詢等項目。	無須請假辦理，省時便利，不耽擱民眾寶貴時間。	登記課 地價課 測量課
		13. 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。	登記課 測量課
		14. 地籍圖重測區權狀回家工作執	主動再次通知，使權	登記課

構面 指標	項目	具體作法	預期目標	承辦 單位
		<p>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。</p>	<p>利人知悉土地重測情形，也避免權利人之書狀與地籍資料不符之情形，亦減輕本所人員保管重測區權狀之壓力。</p>	
		15. 圖簿清理釐正地籍。	主動清理地籍圖與登記簿不符之土地。	登記課 測量課
		16. 「服務無地界」地政服務主動GO：透過本所地政服務團隊平日不定期結合轄區里辦公室或產業文化活動推動下鄉服務。	運用多元化管道及據點辦理地政業務公開宣導，深入社區提供貼心又專業的地政服務，增加互動及資訊流通性。	各課
		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。	登記課 測量課
		18. 地籍清理精進計畫：地所清查流水編時，於戶役政系統所查得之舊住所資料，影印存檔，民眾接獲通知辦理時，如有檢附所有權狀時，即使無檢附舊住所資料，亦可由承辦人員於儲存之檔案中取得。	確實達到戶籍謄本減量之做法，可直接節省民眾的時間及金錢，不需往返奔波，提高為民服務滿意度。	登記課
		19. 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。	登記課 測量課
		20. 「民眾免填登記書表」服務方案：民眾至本所申辦簡易登記案件，齊備文件且經本所人員	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	登記課

構面 指標	項目	具體作法	預期目標	承辦 單位
		<p>指導後，不需民眾填寫登記申請書，可由本所人員電腦列印後，再由民眾確認簽名後送件。</p> <p>21. 高齡友善多元服務： 提供簡易地政業務申辦服務，項目包括簡易案件、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>22. 洽公環境改造精進措施：各樓層完成親民櫃台，改建調降原有櫃台高度，洽公區座椅也全部汰舊換新，並拆除不必要之隔間屏幕。</p> <p>23. 聯合臺南市政府財政稅務局跨機關合作：財政稅務局派員於本所據點服務，提供7類型共28項便民服務項目。</p>	<p>件，較為整齊美觀，可提高登記案件之品質及服務效率。</p> <p>讓年滿65歲以上、行動不便之高齡長者專人全方位服務，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>整體空間在視覺上較以往更顯寬敞，營造更清新、明亮及溫暖的洽公氛圍。</p> <p>提升整體便民服務品質，達成跨機關公平共享目標，落實地政與稅務機關行政一體原則。</p>	<p>登記課 測量課</p> <p>地用課</p> <p>登記課 測量課 地價課</p>