

# 彰化地政事務所 114 年度施政績效報告

## 壹、前言

地政業務攸關民眾財產權益，影響深遠。隨著民眾對政府服務效能期待日益提升，本所積極推動行政流程簡化及改善洽公環境，以提升工作效能與服務品質。因應數位化時代，透過社群媒體行銷地政資訊，並致力走入鄉親生活，每月定期至轄區之社區服務，將專業知識與溫馨服務結合，期許在提供服務時，能讓民眾感受到「活力彰化、幸福地政」的服務願景。

透過檢視 114 年度施政計畫的執行情形，除可了解本所各項業務辦理成果，也可作為規劃 115 年度施政計畫之參考依據，持續提升施政效能與服務品質。

## 貳、彰化地政事務所目標達成情形

### 一、績效達成情形

| 績效面向     | 權分 | 自評得分  | 總分    |
|----------|----|-------|-------|
| 年度關鍵策略目標 | 70 | 69.65 | 99.65 |
| 年度共同性目標  | 30 | 30    |       |

### 二、各面向績效分析

#### (一) 年度關鍵策略目標 (權數為 70%)

| 序號 | 關鍵策略目標                        | 編號 | 關鍵績效指標                    | 衡量標準   | 原訂目標值 | 達成目標值 | 達成度  | 執行成果   |
|----|-------------------------------|----|---------------------------|--|-------|-------|------|--|
| 1  | 健全土地建物登記及管理作業，並加強各項為民服務(業務成果) | 1  | 一般登記案件處理時間比規定期限平均縮短 1 日以上 | 規定完成平均天數(各案件規定完成之總天數÷總案件數)－實際完成平均天數(各案件實際完成之總天數÷總案件數) ≥ 1。(100%)<br>0.99~0.85。(90%)<br>0.84~0.65。(80%)<br>0.64~0.35。(70%)<br>0.34~0.15。(60%) | 100%  | 100%  | 100% | 114 年登記案件計 28,596 件(含子件)，總節省時間約 28,882 天。114 年度每案件平均節省 1.01 天，比預定目標值高出 0.01 天。 |
|    |                               | 2  | 各類謄本隨到隨                   | 1. 受理謄本  | 80%   | 100%  | 100% | 114 年謄本總人次   |

| 序號 | 關鍵策略目標              | 編號 | 關鍵績效指標              | 衡量標準  | 原訂目標值 | 達成目標值  | 達成度  | 執行成果   |
|----|---------------------|----|---------------------|---|-------|--------|------|--|
|    |                     |    | 辦隨發                 | 申請書後於30分鐘內發給。(30%)<br>2. 受理謄本申請書後於20分鐘內發給。(50%)<br>3. 受理謄本申請書後於10分鐘內發給。(80%)<br>4. 受理謄本申請書後於5分鐘內發給。(100%)                                   |       |        |      | 15,223人,總辦理時間為1,441時57分23秒,平均辦理時間為5分41秒。(1,441時57分23秒/15,223人=5分41秒)。                      |
|    |                     | 3  | 辦理社區服務              | 辦理場次  | 12次   | 21次    | 175% | 114年辦理21場次社區服務,其中17場為社區型服務,4場為跨機關或公、私部門合作之大型服務。  |
| 2  | 提升地籍測量作業精度及效能(業務成果) | 1  | 再鑑界案件與原鑑界結果相符       | 再鑑界不符案件(年度之總件數)÷鑑界案件(年度之總件數) <= 0.2%。<br>(100%)<br>0.21%~0.3%<br>(90%)<br>0.31%~0.4%<br>(80%)<br>0.41%~0.5%<br>(70%)<br>0.51%~0.6%<br>(60%) | 100%  | 100%   | 100% | 114年度收件4件,自行撤回3件,報府1件,本所鑑界成果與再鑑界成果皆相符。   |
|    |                     | 2  | 人民申請之複丈案件依規定於15日內達成 | 依限於15日內完成件數÷總件數x100%  | 30%   | 28.23% | 94%  | 1. 土地複丈案件共2,662件,依限於15日內完成共631件,達成目標值為631÷2662×100%=23.70%。<br>2. 建物測量案件共1,102件,依限於15日內完成共 |

| 序號 | 關鍵策略目標                       | 編號 | 關鍵績效指標                    | 衡量標準  | 原訂目標值 | 達成目標值 | 達成度  | 執行成果  |
|----|------------------------------|----|---------------------------|---|-------|-------|------|---|
|    |                              |    |                           |   |       |       |      | 361 件，達成目標值為 $361 \div 1102 \times 100\% = 32.75\%$ 。<br>3. 平均達成目標值為：<br>$(23.7\% + 32.75\%) / 2 = 28.23\%$ 。 |
| 3  | 加強平均地權工作，落實漲價歸公（業務成果）        | 1  | 編造公告土地現值表及辦理地價指數          | 1. 蒐集買賣實例，辦理實地勘查檢討劃分地價區段。(50%)<br>2. 辦理地價指數，提供都市土地價格。(60%)<br>3. 估計區段地價並填具區段地價估價報告表及審核區段地價。(70%)<br>4. 說明會。(80%)<br>5. 評議。(90%)<br>6. 公告。(100%) | 90%   | 100%  | 111% | 本年度調查 692 件買賣實例並劃分 1,264 個地價區段，且於 12 月 19 日完成公告現值評議。  |
| 4  | 加強地權及地用工作，以促進土地利用及管制工作（業務成果） | 1  | 縣府函轉囑託登記之案件於 3 日內移第一課辦理登記 | 3 日內移送登記。(100%)<br>4 日內移送登記。(80%)<br>5 日內移送登記。(70%)<br>6 日內移送登記。(60%)   | 100%  | 100%  | 100% | 年度內案件接獲縣府函文後，皆於 3 日內移送登記。   |
| 5  | 改善辦(洽)公環境及設備，提升服務效能（業務成果）    | 1  | 年度預算執行率                   | 年度執行率 90%以上   | 90%   | 98.8% | 109% | 採購全景相機 1 台及汰換電話總機系統 1 部、電腦 58 台、網路交換器 2 台、伺服器主機 1 台、不斷電系統 1 台、投影機 1 台、多功能會議顯示屏幕 1 台、分離式冷氣機 1 台及飲水機 3 台。       |

| 序號 | 關鍵策略目標                           | 編號 | 關鍵績效指標        | 衡量標準  | 原訂目標值 | 達成目標值  | 達成度  | 執行成果  |
|----|----------------------------------|----|---------------|---|-------|--------|------|---|
| 6  | 落實電子公文節能減紙政策，提升行政作業效率（行政效率）      | 1  | 推動電子化會議       | 電子化會議比率達 40%（電子化會議比率 = 電子化會議場次 ÷ 所有會議場次 x 100%） | 80%   | 100%   | 125% | 主管週報共 50 場，皆使用電子簡報及使用投影機閱覽會議資料。                           |
| 7  | 推動為民服務工作，辦理服務滿意調查，提升為民服務品質（服務效能） | 1  | 辦理整體服務滿意度問卷調查 | 滿意度   | 85%   | 99%    | 116% | 上半年問卷滿意度為 98.26%，下半年問卷滿意度為 99.85%，平均滿意度為 99%。             |
|    |                                  | 2  | 辦理電話禮貌測試      | 平均分數  | 80 分  | 92.3 分 | 115% | 共辦理 12 次電話禮貌測試，平均分數 92.3 分。                               |
| 8  | 辦理專業測試及為民服務教育訓練，強化員工專業能力（組織學習）   | 1  | 辦理專業研修測試      | 辦理次數  | 2 次   | 2 次    | 100% | 上半年及下半年各辦理 1 次專業研修測試，全所同仁皆接受測驗，平均成績分別為 98 分及 96 分，皆維持高水準。 |
|    |                                  | 2  | 辦理教育訓練        | 辦理次數  | 10 次  | 10 次   | 100% | 總共辦理 10 次教育訓練，同仁積極投入，有效強化專業能力。                            |

## （二）年度共同性目標（權數為 30%）

| 序號 | 關鍵策略目標                | 編號 | 關鍵績效指標             | 衡量標準   | 原訂目標值 | 達成目標值  | 達成度  | 執行成果  |
|----|-----------------------|----|--------------------|--|-------|--------|------|---|
| 1  | 節約政府支出，邁向財政收支平衡（財務管理） | 1  | 各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比 | 【各計畫經常門業務費預算數（不含臨時人員薪資） - 經常門業務費決算數（不含臨時人員薪資）】 ÷ 經常門業務費預算數（不含臨時人員薪資）備註：決算數 = | 3%    | 16.42% | 547% | 經常門業務費預算數（不含臨時人員）為 8,777,000 元，經常門業務費決算數（不含臨時人員）為 7,336,130 元，節餘率 16.42%。 |

| 序號 | 關鍵策略目標              | 編號 | 關鍵績效指標     | 衡量標準  | 原訂目標值 | 達成目標值 | 達成度  | 執行成果 |
|----|---------------------|----|------------|---|-------|-------|------|------|
|    |                     |    |            | 實支數 + 保留數   |       |       |      |      |
| 2  | 控管編制員額 (組織學習)       | 1  | 機關編制員額成長率  | (本年度編制員額 - 上年度編制員額) ÷ 上年度編制員額 x 100% (業務移撥、機關整併、因應新興業務及配合政府政策指引增置員額之情形不列入計算)                          | 0%    | 0%    | 100% | 無成長。 |
| 3  | 約聘僱員額及職等嚴格控管 (組織學習) | 1  | 約聘僱員額成長率   | (本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 - 上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數) ÷ 上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x 100% (業務移撥、機關整併之情形不列入成長率計算) | 0%    | 0%    | 100% | 無成長。 |
|    |                     | 2  | 約聘僱核定職等變化率 | (本年度以公務預算及基金僱用之約  | 0%    | 0%    | 100% | 無成長。 |

| 序號 | 關鍵策略目標            | 編號 | 關鍵績效指標     | 衡量標準   | 原訂目標值 | 達成目標值   | 達成度    | 執行成果   |
|----|-------------------|----|------------|--|-------|---------|--------|--|
|    |                   |    |            | 聘僱員額涉提高職等人數) ÷ 上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x100%(配合中央政府政策調整薪資之情事不列入成長率計算)  |       |         |        |  |
| 4  | 推動公務人員終身學習(組織學習)) | 1  | 單位平均終身學習時數 | 本年度單位內每人每年(含約聘僱人員)應完成與業務相關學習時數20小時,其中10小時必須於9月30日以前完成「當前政府重大政策」、「法定訓練」及「民主治理價值」等課程:<br>1. 當前政府重大政策(1小時)<br>2. 環境教育(4小時)<br>3. 民主治理價值課程(5小時): 性別平等、廉政與服務倫 | 20 小時 | 66.3 小時 | 331.5% | 本年度正式編制人員111人,皆依規定完成數位學習及業務相關之學習,總時數為5,175小時,平均時數66.3小時。 |

| 序號 | 關鍵策略目標 | 編號 | 關鍵績效指標 | 衡量標準                           | 原訂目標值 | 達成目標值 | 達成度 | 執行成果 |
|----|--------|----|--------|--------------------------------|-------|-------|-----|------|
|    |        |    |        | 理、人權教育、轉型正義、行政中立、多元族群文化、公民參與等。 |       |       |     |      |

### 參、未達成目標項目檢討

| 關鍵策略目標 / 共同性目標        | 關鍵績效指標 / 共同性指標        | 原訂目標值 | 達成度差異值 | 未達成原因分析暨因應策略   |
|-----------------------|-----------------------|-------|--------|--|
| 2、提升地籍測量作業精度及效能（業務成果） | 2、人民申請之複丈案件依規定於15日內達成 | 30%   | 1.77%  | <p>1. 未達成原因：<br/>本所編制有19組測量員，但5員辦理政策性案件及檢查員，6員報考試缺，僅7組能專職辦理土地、建物複丈，致無法負荷案件量，未達成目標值。</p> <p>2. 因應策略：<br/>(1) 作業人力補實：<br/>於114年10月份補實約僱測量員2員及11月份補實測量員3員，惟尚需115年3月底完成基礎訓練及實務訓練，方可投入土地複丈建物測量工作。<br/>另因調動尚缺5組作業人力，已將職缺提列115年高普考，惟有待考試分發結果（預計115年11月）。</p> <p>(2) 機動調整現有人力：<br/>倘土地複丈建物測量案件於短期內量增而導致排件時程過長時，部分案件分配予重測、三圖整合建置工作組辦理，以期案件期程不致過於延宕。</p> |

### 肆、績效總評

一、評估燈號：綠燈★（達成度100%以上）黃燈▲（達成度80%以上，未達100%）紅燈●（達成度未達80%）

| 關鍵策略目標                        | 項次 | 關鍵績效指標                  | 達成度  | 評估燈號 |
|-------------------------------|----|-------------------------|------|------|
| 健全土地建物登記及管理作業，並加強各項為民服務（業務成果） | 1  | 一般登記案件處理時間比規定期限平均縮短1日以上 | 100% | ★    |
|                               | 2  | 各類謄本隨到隨辦隨發              | 100% | ★    |

| 關鍵策略目標                    |  | 項次 | 關鍵績效指標                        | 達成度   | 評估燈號 |
|---------------------------|--|----|-------------------------------|-------|------|
|                           |  | 3  | 辦理社區服務                        | 175%  | ★    |
| 2                         | 提升地籍測量作業精度及效能<br>(業務成果)                  | 1  | 再鑑界案件與原鑑界結果相符                 | 100%  | ★    |
|                           |  | 2  | 人民申請之複丈案件依規定於 15 日<br>內達成     | 94%   | ▲    |
| 3                         | 加強平均地權工作，落實漲價<br>歸公(業務成果)                | 1  | 編造公告土地現值表及辦理地價指<br>數          | 111%  | ★    |
| 4                         | 加強地權及地用工作，以促進<br>土地利用及管制工作(業務成<br>果)     | 1  | 縣府函轉囑託登記之案件於 3 日內<br>移第一課辦理登記 | 100%  | ★    |
| 5                         | 改善辦(洽)公環境及設備，提<br>升服務效能(業務成果)            | 1  | 年度預算執行率                       | 109%  | ★    |
| 6                         | 落實電子公文節能減紙政策，<br>提升行政作業效率(行政效率)          | 1  | 推動電子化會議                       | 125%  | ★    |
| 7                         | 推動為民服務工作，辦理服務<br>滿意調查，提升為民服務品質<br>(服務效能) | 1  | 辦理整體服務滿意度問卷調查                 | 116%  | ★    |
|                           |  | 2  | 辦理電話禮貌測試                      | 115%  | ★    |
| 8                         | 辦理專業測試及為民服務教育<br>訓練，強化員工專業能力(組<br>織學習)   | 1  | 辦理專業研修測試                      | 100%  | ★    |
|                           |  | 2  | 辦理教育訓練                        | 100%  | ★    |
| 關鍵績效指標平均達成度(取至小數點第一位四捨五入) |  |    |                               | 99.5% |      |

| 共同性目標                    |                     | 項次 | 共同性指標                  | 達成度    | 評估燈號 |
|--------------------------|---------------------|----|------------------------|--------|------|
| 1                        | 節約政府支出，邁向財政收支<br>平衡 | 1  | 各單位當年度經常門業務費賸餘數<br>百分比 | 547%   | ★    |
| 2                        | 控管編制員額              | 1  | 機關編制員額成長率              | 100%   | ★    |
| 3                        | 約聘僱員額及職等嚴格控管        | 1  | 約聘僱員額成長率               | 100%   | ★    |
|                          |                     | 2  | 約聘僱核定職等變化率             | 100%   | ★    |
| 4                        | 推動公務人員終身學習          | 1  | 單位平均終身學習時數             | 331.5% | ★    |
| 共同性目標平均達成度(取至小數點第一位四捨五入) |                     |    |                        | 100%   |      |

## 二、績效綜合分析：

本年度總計18項指標，依據燈號評估標準，本所評估各項指標達成情形，評估燈號為綠燈者17項(94.4%)、黃燈者1項(5.6%)。

## 伍、施政成果具體事蹟

一、114年度本所主動走入社區解決鄉親疑難雜症，共計辦理21場社區服務與設攤宣導活動。內容以

「推廣地政常識」及「保障土地權益」為核心，除提供登記、測量、地價、地用等專業法令諮詢外，亦針對反詐騙三寶、安養信託、未辦繼承、耕地分割、性別平等繼承及土地合法使用等土地常識加強推廣，深受在地鄉親好評與肯定。

- 二、本所地政團隊獲縣府肯定，114年度榮獲為民服務工作執行績效督導考核與新聞發布考評「雙冠軍」。本所除積極傳遞地政新知保障民眾權利，更有陳宗澤、賴淑菀二位同仁獲頒全縣績優地政人員，展現由個人到團隊的卓越專業服務素養。
- 三、因應詐騙案件頻傳，本所積極構築不動產安全防護網。除於社區服務時加強宣導，並於洽公區域懸掛反詐文宣及輪播影音；同時由櫃檯同仁主動鼓勵民眾申辦「地籍異動即時通」。114年度受理申請案件達4,961件，自開辦以來累計申辦量已達6,819件，全力守護鄉親財產安全。
- 四、舉辦115年度公告土地現值及重新規定地價調整作業說明會，聽取地方人士、公會團體及村里長對地價調整之建議，使地價調整過程公開化及透明化。
- 五、本所114年以「科技小技巧，測量大創新，財產保護快又準」代表彰化縣政府參加第8屆政府服務獎，榮獲數位創新加值組獎，為唯一獲獎的地政機關。本所在經費有限的情況下，持續以科技創新守護民眾財產安全，自108年起，本所測量員將測量結合無人機、NFC晶片與360度影像記錄等技術，建立更精準、透明的測量作業模式，讓民眾在辦理地籍測量與界址確認時，能實際感受到「更快、更準、更清楚」的服務。這些創新不僅解決許多第一線同仁長久以來的測量困境，也降低糾紛與爭議，提升民眾信任感與滿意。