

彰化縣鹿港地政事務所 107 年度提升政府服務執行計畫

107 年 3 月 7 日核定

壹、計畫依據

行政院 106 年 1 月 9 日院授發社字第 1061300008 號函頒「政府服務創新精進方案」及 107 年 2 月 12 日府計研字第 1070053000 號函頒「彰化縣政府 107 年度提升政府服務實施計畫」。

貳、計畫目標

訂定提升政府服務品質執行計畫，加強本所提升服務品質工作執行進度之掌控，進一步落實工作執行，透過主管及全體同仁共同參與，鼓勵同仁創新研究，以民意為導向，提升服務品質，達成「全心全意 感動幸福」的願景目標。

參、實施對象

本所各課室同仁。

肆、計畫內容

實施要項	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
一、服務一致及正確	1. 訂定登記、測量作業標準作業流程	不定期	各課	提供同仁洽辦業務時參考。
	2. 落實人民申請登記案件處理期限	不定期	各課	確保民眾申辦案件處理能夠在期限內完成。
	3. 辦理專業研修測試	不定期	各課	提升服務人員專業度，確保問題回應及申辦案件處理的正確性。
	4. 辦理機關內部教育訓練	不定期	各課	提升同仁專業知能，及新的法規知識，並宣導本所倡導的便民服務措施，強化同仁對本身業務的專業度與認同感。
二、服務友善	1. 提供無障礙走道及身心障礙廁所	隨時辦理	總務	方便身心障礙民眾使用。
	2. 維護「藝薪園」，展示地政文物及提供民眾等候、協談空間	隨時辦理	各課	提供民眾諮詢及悠閒等候空間，沉澱思慮，放鬆心情。

實施要項	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
	3. 在門口及洗手間設立「愛心服務鈴」	隨時辦理	總務	方便身心障礙民眾使用。
	4. 提供身心障礙者專用停車位	隨時辦理	總務	方便身心障礙民眾使用。
	5. 提供觸控式螢幕，定期更新資料供民眾查詢	隨時辦理	資訊	提供民眾查詢有關地籍資料，增值稅計算等。
	6. 設置登記測量範例觸控平板電腦	隨時辦理	第一、二課研考	提供一般民眾及高齡人士填寫申請書參考。
	7. 設置愛心服務區	隨時辦理	各課	由專人提供服務。
	8. 提供電動輪椅及機車充電站	隨時辦理	總務	提供民眾或身心障礙民眾臨時充電所需。
	9. 提供電腦供民眾免費上網	隨時辦理	資訊	方便民眾等候時使用。
	10. 前庭劃設停車格，供洽公民眾使用	隨時辦理	總務	增加停車位置。
	11. 設立哺(集)乳室，充實各項服務設施	隨時辦理	總務	提供舒服的環境讓哺餵母乳之同仁及「媽媽級」的民眾使用，打造一個尊重女性，落實兩性平權的洽公環境。
	12. 提供自助式影印機	隨時辦理	總務	便利民眾影印書表，方便有需求的民眾。
	13. 設置自動體外心臟去顫器	隨時辦理	總務	把握救命的黃金時間，即時搶救人命，讓民眾之傷亡降至最低，並有效提昇傷病患到院前之存活率，確保生命安全。
	14. 提供實價登錄申報區	隨時辦理	第三課	便利民眾於領件後可直接申報，避免民眾路途往返。
	15. 提供悠遊卡繳納地政規費	隨時辦理	第一課	降低申請人攜帶現金臨櫃繳納之不便與風險，亦可節省等待找零的時間。

實施要項	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
	16. 落實政府資訊公開，主動規劃多元化電子參與管道及管理規範，公開相關法令及重要政策資訊，並規劃相關隱私權保護機制	隨時辦理	各課	公開相關法令及重要政策資訊供民眾參考。
	17. 機關對外提供之文件包含 PDF、ODF 格式	隨時辦理	各課	提供開放格式檔案，方便民眾下載取閱應用。
	18. 官網設置資料開放專區	隨時辦理	各課	便利民眾下載檔案加值應用。
	19. 主動盤點即開放依法應公開性資料	定期辦理	各課	主動盤點資料，公開於官網供民眾使用。
	20. 網站資訊內容即時更新，並加強跨機關資訊平台之連結	隨時辦理	各課	提升政府資訊流通共享。
	21. 妥適規劃網頁內容，豐富各項資訊內容，提供無障礙網站溝通環境	隨時辦理	資訊	便利民眾各項資料傳輸。
	22. 網站資訊規劃提供多樣性檢索方式，提供分類檢索服務，便利民眾使用	隨時辦理	資訊	提供分類檢索服務，便利民眾使用。
	23. 彰化、鹿港、二林地政事務所聯合電話禮貌測試	每季辦理	各課	提昇為民服務品質，加強地所同仁電話接聽禮儀
	24. 以簡訊通知如為買賣案件提醒於 30 日內實價登錄申報	隨時辦理	第一課	登記結案後即以簡訊通知可以領件，且如為買賣案件提醒於 30 日實價登錄申報，避免受罰。
	25. 為了避免實價登錄申報漏報之情形，受理案件時，於地政小叮嚀內容提醒民眾，並在領件時一併發給	隨時辦理	第一課 第三課	多元方式提醒於 30 日實價登錄申報，避免受罰。

實施要項	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
	26. 手機 APP 案件辦理情形查詢服務	隨時辦理	第一課	提供多元案件辦理情形查詢管道。
	27. 簡訊回覆系統	隨時辦理	第一課	讓民眾能於案件辦畢時即獲簡訊通知，亦可減少民眾查詢時間，提高服務品質。
	28. 提供登記、測量案件辦理情形即時顯示與查詢系統	隨時辦理	第一課	提供洽辦登記案件民眾或地政士便捷服務。
	29. 收件收據加印 QR-Code	隨時辦理	第一課	提供民眾透過網路，即時查詢案件辦理進度。
三、服務便捷	1. 收件、謄本櫃檯整合為全功能櫃檯 電子謄本(含跨所)核發、人工登記簿核發、歸檔申請書核發、地籍總歸戶核發、機關檔案資料核發、地籍圖閱覽、測量案件收件、登記案件收件、法院囑託案件收件、計收規費、現金退費、代售制式界樁、領件、通訊郵寄到府、共有物使用管理專簿核發、英文權利書狀核發等，在單一收件窗口即可受理申辦。	隨時辦理	第一課	落實一處收件全程服務，每件案件預計替民眾節省約 10 分鐘。
	2. 設置簡易登記案件單一窗口：簡易登記案件單一窗口直接諮詢並受理，民眾於一處辦理收件、計費及領件一次完成作業。適用範圍如抵押權全部塗銷登記、住所變更登記、建物門牌整編登記、權利書狀換發登記、更名登記等，1 個小時內辦理完成(筆數超過 5 筆除外)。	隨時辦理	第一課	落實一處收件全程服務，每件案件預計替民眾節省約 30 分鐘。

實施要項	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
	3. 謄本及簡易案件免填申請書	隨時辦理	第一課	方便民眾辦理，達到政府簡政便民效益。節省民眾書寫時間，每件案件預計替民眾節省約5分鐘。
	4. 配合戶政機關辦理「戶易通」登記案件	隨時辦理	第一課	隨到隨辦，落實簡政便民措施，節省民眾往返路程及現場等候時間。
	5. 開設網站線上服務專區，提供線上申辦、線上試算、線上下載、線上查詢、線上公告等服務	隨時辦理	各課	提供民眾便利的服務管道，落實多用網路少用馬路的精神。
四、服務可近性、服務成長及優化	1. 推動中午不打烊服務，輪值人員提供受理民眾申辦業務	隨時辦理	各課	提供無法於上班時間來所洽公民眾另一個申辦時間。
	2. 提供假日預約收件服務	隨時辦理	各課	方便民眾工作繁忙無法平日來所洽辦業務之需。
	3. 提供下班延時服務	隨時辦理	各課	方便民眾工作繁忙無法於服務時間內來所洽辦業務之需。
	4. 免費代運土地界樁服務	隨時辦理	第二課	由測量員依排定勘測時間攜帶界標至實地送交申請人，免除民眾載運界樁。
	5. 開放檔案應用申請閱覽、抄錄或複製檔案	隨時辦理	第三課	符合政府資訊透明化、公開化的精神，保障民眾“知”的權益。
	6. 網路申請檔案應用服務	隨時辦理	第三課	民眾可透過網路下載檔案應用申請書表及檔案應用線上申請，並提供檔案管理法規及機關檔案目錄查詢。
	7. 推動地政扶助服務	隨時辦理	各課	輔助社會弱勢之當事人順利申辦不動產繼承登記事宜。

實施要項	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
	8. 推動居家到府換發重測權狀服務	隨時辦理	第一課	提供年長者、行動不便者，居家到府換發重測權狀，延伸服務，提升地政為民服務品質。
	9. 遠道民眾登記案件先行審查作業	隨時辦理	第一課	減少補正案件，避免因補正來回奔波，以降低社會成本，加速案件處理時效。以台中市至本所時間約40分鐘計算，每件案件節省往返時間約80分鐘。
	10. 登記案件郵寄到家服務	隨時辦理	第一課	為減少申請人往返次數及等待時間，凡申請人或代理人前來所申請登記案件，可貼足回郵，俟案件結案後寄回。以台中市至本所之交通費用計算，一趟往返即可替民眾節省220元，省時又省荷包。
	11. 彰化縣區漁會、鹿港福興農會與本所抵押權塗銷登記聯合服務	隨時辦理	第一課	減少民眾往返奔波，由機關間主動聯繫，縮短申辦時程，提升服務效能。
	12. 彰化地方稅務局跨機關聯合服務(印花稅、查欠稅)	隨時辦理	第一課	減少民眾往返奔波之不便，由機關間主動聯繫，縮短申辦時程，提升服務效能。
	13. 執行跨縣代收案件服務	隨時辦理	第一課	推動地政業務跨域合作，服務無界限，並節省民眾往返彰化縣洽公之時間及成本，提供更優質的服務。
	14. 行動通訊，智慧領航	隨時辦理	第二課	結合智慧型手機，提供土地坐標資訊或QR-Code，方便民眾即時找到土地坐落位置。

實施要項	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
	15. 開發地籍清理流水編號管理系統	隨時辦理	第一課	提升地籍清查效率，免去民眾自行填寫申請書表時間。
	16. 推動標售多一步，里長來把關服務	不定期	第一課	配合地籍清理代為標售作業，邀集村里長一併協助勘查，確保民眾標售土地財產安全。
	17. 推動繼承登記專業經理人服務	不定期	第一課	協助繼承人儘速申辦繼承登記。
	18. 推動尋找繼承者們服務	不定期	第一課	主動出擊深入社區，找尋繼承者們，通知未辦繼承登記相關繼承人來所辦理登記。
五、內部作業簡化	1. 遠道民眾登記案件先行審查作業	隨時辦理	第一課	減少補正案件，避免因補正來回奔波，以降低社會成本，加速案件處理時效。
	2. 簡化補正作業：自製簡易型補正單，對於輕微錯誤，不影響案件者，於領件時一併補齊資料	隨時辦理	第一課	除便民外，加速案件處理時效降低社會成本，符合經濟效益。
	3. 登記案件郵寄到家服務	隨時辦理	第一課	為減少申請人往返次數及等待時間，凡申請人或代理人前來所申請登記案件，可貼足回郵，俟案件結案後寄回。
	4. 實施溢繳地政規費馬上退費作業	隨時辦理	第一課	登記案件行政流程，發現溢繳地政規費主動簽辦退費，期提升服務品質及行政效能。
	5. 建置各類登記及測量申請書表，提供民眾使用，提升行政效率	隨時辦理	第一、二課	快速提供民眾使用，提升行政效率。

實施要項	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
	6. 謄本及簡易案件免填申請書	隨時辦理	第一課	方便民眾辦理，達到政府簡政便民效益，節省民眾書寫時間。
	7. 簡化退費手續	隨時辦理	第三課	現金退還規費臨櫃不轉檯，縮短作業流程並簡化退費程序，減少民眾來回奔波及公文往返。
	8. 行政裁罰作業流程簡化	隨時辦理	第一課	簡化主辦課至主任室之間公文往返時間，每件約 10 分鐘。
	9. 土地鑑界當場核發土地複丈成果圖	隨時辦理	第二課	讓申請人免於來回奔波，節省時間（每件節省往返時間約 30 分鐘）。
	10. 彰化縣區漁會、鹿港福興農會與本所抵押權塗銷登記聯合服務	隨時辦理	第一課	減少民眾往返奔波，由機關間主動聯繫，縮短申辦時程，提升服務效能。
	11. 彰化地方稅務局跨機關聯合服務（印花稅、查欠稅）	隨時辦理	第一課	減少民眾往返奔波之不便，由機關間主動聯繫，縮短申辦時程，提升服務效能。
	12. 執行跨縣代收案件服務	隨時辦理	第一課	推動地政業務跨域合作，服務無界限，並節省民眾往返彰化縣洽公之時間及成本，提供更優質的服務。
六、服務精進機制	設置創意提案機制	不定期	各課	鼓勵本所同仁主動積極加強運用智慧及發揮創意，求新求變，檢討各項行政作業流程及為民服務作為之創新改革，提出創新提案內容，以增進行政效率提升服務品質績效。

實施要項	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
七、服務滿意情形	1. 主動辦理為民服務問卷調查	不定期	各課	研析滿意趨勢，提供改進服務之參考。
	2. 網頁上建置網路民調服務對洽公民眾意見調查	隨時辦理	研考	分析調查結果，檢測服務優劣事項並據以修正服務措施，切合民眾需求。
八、意見回應處理情形	1. 訂定主任與民有約要點並不定期受理主任與民有約服務	隨時辦理	研考	建立民眾抱怨處理機制，提供即時、有效之處理管道，加強後續追蹤處理改善，降低民眾抱怨頻率。重視民眾意見陳述及建言，合宜規劃相關服務政策及措施。
	2. 設置民眾意見箱，建立民眾意見案處理表，針對民眾興革建議事項彙陳主任	隨時辦理	研考	利用所務會議及各集會時宣導改進，由各業務單位參酌研議辦理。
	3. 地政官網民意交流區設置留言板，提供網民隨時留言	隨時辦理	各課	蒐集民眾留言資料，及時提供回覆內容，解決民眾問題。
	4. 設置 Line@ 官方帳號，及時解答民眾問題	隨時辦理	各課	達到即時留言即時回覆的效果，快速解決民眾疑問。
	5. 利用社區為民服務時機，訪查民眾心聲，了解民意趨勢	隨時辦理	福鹿幸福地政行動列車	聽取民眾建言，可以做為施政方針之參考。
	6. 建立「常見問題集」(FAQ)管理機制	隨時辦理	第一課	方便民眾了解相關地政問題。
	7. 提供 Facebook 粉絲專頁及 Youtube 影音平台，活絡社群網路民眾電子參與管道	隨時辦理	各課	提供民眾多元化電子參與管道。
	8. 成立「福鹿幸福地政行動列車」辦理社區服務	每月至少 1 次	各課	各隊並責由專人撰寫工作報告、分析檢討，力求最大服務成效。

伍、管制考核

- 一、計畫管制：依本計畫推動作法項目完成期限配合辦理，各課室並得依個別為民服務工作特性，增修前述推動作法之量化指標或增列其他推動作法，提由本所「為民服務推動小組」討論、管制及考核，俾以加強提升服務品質，擴大為民服務領域。
- 二、年度考核：配合縣府地政處為民服務工作執行績效督導考核要點辦理。

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。