彰化縣北斗地政事務所中程施政計畫（115 至 118 年度）

壹、使命及願景

一、使命

辦理土地建物測量、地籍圖重測、圖解數化地籍圖整合建置及都市計畫地形圖套疊工作、登記、地價、不動產實價登錄、地權調整、土地利用、非都市土地使用編定、資訊業務、其他地籍管理及有關地政業務事項。

二、願景

地政業務的推動除依法行政外，提升服務品質，落實服務功能，是我們努力的方向。本所將本著「以民為尊，顧客導向」的服務理念，全面提升服務形象，藉由業務全面電腦化及服務網路化之建置，達成「優質地政、便捷服務」的願景，企盼能使民眾感受到本所「環境用心、服務盡心、便民貼心、效率放心」之努力，以確實達到卓越之服務境界。

貳、施政重點

一、現有計畫執行成效檢討

（一）各項登記案件均能於法定期間內完成登記，有效縮短民眾申辦登記案件處理時間。

（二）測量案件平均處理時間按測量人力狀況滾動式調整，以符合地籍測量實施規則之規定。

（三）地價作業方面，均能依照平均地權條例、地價調查估計規則等相關規定，執行公告現值調整、地價異動管理、地價動態分析，並辦理實價登錄資訊整理、土地徵收補償市價及基準地查估等作業。

（四）為擴大服務據點，照顧偏遠地區民眾，免除民眾往返之苦，除北斗鎮公所外於轄內各鄉公所設置地政便民工作站，每月輪流至北斗鎮、田尾鄉、埤頭鄉及溪州鄉辦理村里服務作業，並於每年度就近至地籍圖重測區辦理重測權狀換發作業。

（五）每年舉辦民意調查，據以檢討改進各項服務措施，精進為民服務品質，建立良好顧客關係。

（六）鼓勵同仁積極學習，邀請專家學者蒞所專題演講或由同仁報告工作經驗分享，開闊思路，擴展知識面，以提升專業素養及解決問題之能力。

二、環境情勢分析及優先發展課題

（一）環境情勢分析：

１、隨著社會經濟環境的急遽變化，民眾對政府施政品質與行政效能及其財產權益之保障等要求亦日益提高，因此地政業務之良窳，不僅攸關人民財產權益，也影響著政府各項建設是否能順利推動。現今地政業務由人工作業進步至電腦化作業，因電腦處理業務的迅速、便捷、準確，其所帶來之衝擊，使地政業務之各項服務更為創新、便捷。

２、地政機關是站在為民服務第一線的基層機關，更是深耕地方、服務社區的重要夥伴。為讓民眾感受「貼心、便捷、簡政」的優質服務，本所持續精進服務品質，積極推動各項創新措施，致力打造高效、友善的服務環境。同時秉持「以民為尊、顧客導向」的服務理念，落實全員參與、持續精進，讓民眾深切感受到「環境用心、服務盡心、便民貼心、效率放心」的服務精神，提供更優質、更有感的便民服務。

（二）優先發展課題

１、依限辦理民眾申辦登記案件：審慎積極辦理土地、建物各項登記業務，並持續研究創新以簡化作業流程，提升登記業務績效。

2、導入新式測量儀器並滾動式調整測量人力，提升地籍測量服務效能：因應民眾申辦土地複丈及建物測量案件需求及測量人力不足與異動頻繁情形，透過彈性人力調度與科技輔導，以維持地籍測量作業品質及服務效能。

3、加強平均地權工作，落實漲價歸公：辦理公告土地現值調整業務、地價動態調查、地價異動管理、不動產成交案件實際資訊申報登錄及查核、土地徵收補償市價及基準地地價查估等業務，並且持續維護地價區段劃分資訊系統，以電腦技術取代地價人工作業，全面提升地價作業效率及品質，符合社會公平原則，達成地利共享目標。

4、辦理村里服務作業，受理各項業務諮詢及重測權狀換領：定期舉辦跨機關聯合村里巡迴服務及村里座談會，進行政令宣導及受理民眾各項地政業務諮詢；派員至重測區辦理權狀換發作業，縮短民眾往返時程。

5、透過民意反應，精進為民服務品質：上下年度各舉辦一次民眾滿意度調查活動，據以檢討改進服務，精進為民服務品質，建立良好顧客關係。

6、強化公務人員專業知識及培養多元能力：為提升專業素養及為民服務品質，促使全所同仁運用工作之餘不斷地自我進修，創造知識、獲取知識、並將知識轉化成具體行動，帶動組織變革；進而運用組織學習力量，能夠永續經營，不斷發展，歷久彌新，提升本所高度的競爭力及維持良好績效表現。

三、未來四年施政重點

（一）依限辦理民眾申辦登記案件。

（二）持續導入新式測量儀器並滾動式調整測量人力，以維持地籍測量作業品質及服務效能。

（三）加強平均地權工作，實價登錄核實管制及裁罰，落實漲價歸公。

（四）推動辦公室自動化電子化，落實無紙化之政策，提升行政作業效率。

（五）辦理村里服務作業，受理各項業務諮詢及重測權狀換領。

（六）透過民意反應，精進為民服務品質。

（七）強化公務人員專業知識及培養多元能力。

參、關鍵策略目標、共同性目標、關鍵績效指標及共同性指標

一、關鍵策略目標

依據平衡計分卡精神之「業務成果」、「行政效率」、「服務效能」及「組織學習」四大面向，訂定關鍵策略目標，分別說明如下：

（一）依限辦理民眾申辦登記案件（業務成果）

1、審慎積極辦理土地、建物各項登記業務，並持續研究創新以簡化作業流程，提升登記業務績效。

（二）滾動式調整測量人力，因應民眾申辦土地複丈、建物測量案件處理時間（業務成果）

1、採購新式測量儀器辦理土地複丈及建物測量作業，提高測量成果品質並縮短測量人員外業作業時間，俾減少民眾等待時間以及消弭經界糾紛，有效提升地籍測量作業品質及效能。

2、因應測量人力缺乏且異動頻繁，持續滾動式調整測量人力，以維持地籍測量作業品質及效能。

（三）加強平均地權工作，落實漲價歸公（業務成果）

1、辦理公告土地現值調整業務、地價動態調查、地價異動管理、不動產成交案件實際資訊申報登錄及查核、土地徵收補償市價查估、基準地地價查估等業務，合理訂定地價、落實稅賦公平，以期達成地利共享之目標。

（四）推動辦公室自動化電子化，落實無紙化之政策，提升行政作業效率（行政效率）

1、推動公文線上簽核及電子化會議作業，以落實無紙化目標，提高資訊服務品質及行政效率。

（五）辦理村里服務作業，受理各項業務諮詢及重測區資料維護及服務業務（服務效能）

1、定期舉辦跨機關聯合村里巡迴服務及村里座談會，進行政令宣導及受理民眾各項地政業務諮詢；地籍圖重測區資料轉檔及權狀換領。

（六）提升為民服務品質（服務效能）

1、定期辦理社區服務：由登記、測量、地價人員組成社區服務團隊，並由各課長擔任領隊定期辦理社區服務，提供法令諮詢服務及政策業務宣導，協助民眾了解自身權益。

2、每個月實施電話禮貌測試評分，瞭解及提升同仁電話接聽禮貌。

3、每半年辦理為民服務滿意度問卷調查：針對所內各項為民服務措施每半年實施滿意度問卷調查，以精進各項服務措施內容。

（七）強化公務人員專業知識及培養多元能力（組織學習）

1、為提升同仁地政領域之本職學能及核心能力，以及地政領域以外之其他專業素養，舉辦多元化專業課程內容，有效提升本所人力素養、推動組織學習，並促使同仁每年達到終身學習時數之規定。

二、共同性目標

（一）節約政府支出，邁向財政收支平衡（財務管理）

1、控管當年度經常門業務費賸餘數百分比。

（二）控管編制員額（組織學習）

1、控管編制員額成長率。

（三）約聘僱員額及職等嚴格控管（組織學習）

1、控管約聘僱員額成長率及職等變化率。

（四）推動公務人員終身學習（組織學習）

1、推動單位平均終身學習時數。

三、關鍵績效指標、衡量標準及年度目標值

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							115	116	117	118
1	依限辦理民眾申辦登記案件（業務成果）	1	各項登記業務應符合法令規定及期限內辦理完畢	1	統計數據	依限辦結率（依限辦出件數÷實際完成總件數）×100%	100%	100%	100%	100%
		2	各種地籍謄本業務均能依規定發給，隨到隨辦	1	統計數據	1.受理謄本申請書後於 30 分鐘內發給。（30%）2.受理謄本申請書後於 20 分鐘內發給。（50%）3.受理謄本申請書後於 10 分鐘內發給。（80%）4.受理謄本申請書後於 5 分鐘內發	80%	80%	80%	80%

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							115	116	117	118
						給。（100%）				
2	縮短民眾申辦土地複丈、建物測量案件處理時間（業務成果）	1	人民申請土地複丈、建物測量案件處理時間比規定期限平均縮短天數	1	統計數據	（依限於 15 日內完成件數÷總件數）x100%≧80%	30%	30%%	30%	30%
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	1	進度控管	1.蒐集買賣實例，辦理實地勘查檢討劃分地價區段。（20%）2.辦理地價指數，提供都市土地價格。（40%）3.舉辦公告土地現值作業說明會。（80%）4.地價評議委員會評議。（90%）5.公告。（100%）	90%	90%	90%	90%
4	推動辦公室自動化電子化，落實無紙化之政策，提升行政作業效率（行政效率）	1	推動公文線上簽核作業，達節能減紙效益	1	統計數據	公文線上簽核比率={線上簽核數÷（電子收文＋紙本轉線上簽核數＋自創簽稿數）}x100%	85%	85%	85%	85%
5	辦理村里服務作業，受理各項業務諮詢及重測區資料維護及服務業務（服務效能）	1	舉辦村里座談會及跨機關聯合村里巡迴服務	1	統計數據	辦理次數	12 次	12 次	12 次	12 次
		2	地籍圖重測區資料轉檔及權狀換領	1	進度控管	1.重測後地籍資料轉檔至地政系統。(50%)2.維護重測前後對照資料。(80%)3.寄發換狀通知單予權利人及申辦換領	100%	100%	100%	100%

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							115	116	117	118
						權狀。(100%)				
6	提升為民服務品質（服務效能）	1	定期辦理社區服務	1	統計數據	辦理次數	12 次	12 次	12 次	12 次
		2	辦理電話禮貌測試	1	統計數據	平均分數	80 分	80 分	80 分	80 分
		3	辦理滿意度調查	1	統計數據	滿意度	85%	85%	85%	85%
7	強化公務人員專業知識及培養多元能力（組織學習）	1	辦理各項專業講習	1	統計數據	辦理次數	6 次	6 次	6 次	6 次

註：

評估體制之數字代號意義如下：

1.指實際評估作業係運用既有之組織架構進行。

2.指實際評估作業係由特定之任務編組進行。

3.指實際評估作業係透過第三者方式（如由專家學者）進行。

4.指實際評估作業係運用既有之組織架構並邀請第三者共同參與進行。

5.其它。

四、共同性指標、衡量標準及年度目標值

序號	共同性目標	編號	共同性指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							115	116	117	118
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	1	統計數據	【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＝實支數＋保留數	3%	3%	3%	3%
2	控管編制員額（組織學習）	1	機關編制員額成長率	1	統計數據	（本年度編制員額－上年度編制	0%	0%	0%	0%

序號	共同性目標	編號	共同性指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							115	116	117	118
						員額）÷上年度編制員額 x100%（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事不列入成長率計算）				
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	1	統計數據	（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 x100%（業務移撥、機關整併之情事不列入成長率計算）	0%	0%	0%	0%
		2	約聘僱核定職等變化率	1	統計數據	（本年度以公務預算及基金僱用之約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 x 100%(配合中央政府政策調整薪資之情事不列入成長率計算)	0%	0%	0%	0%
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	1	統計數據	本年度單位內每人每年（含約聘僱人員）應完成	20 小時	20 小時	20 小時	20 小時

序號	共同性目標	編號	共同性指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							115	116	117	118
						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「人工智慧」、「法定訓練」及「民主治理價值」等課程：1.人工智慧(3 小時)2.法定訓練及民主治理價值課程（7 小時）：性別平等、廉政與服務倫理、人權教育、轉型正義、行政中立、多元族群文化、公民參與等。				