

# 彰化縣員林地政事務所中程施政計畫（108 至 111 年度）

## 壹、使命及願景

### 一、使命

掌理土地建物測量、土地建物登記、其他地籍管理、地價業務、地權調整、土地利用、非都市土地使用編定、資訊業務、其他有關地政業務等事項，以確立施政目標，促進行政效率。

### 二、願景

本所致力於推動各項地政業務及為民服務工作，在全所「同仁用心」的努力與支持下，不斷追求業務品質與效能，期能創造出一個充滿「服務貼心」的舒適環境，讓民眾洽公中體驗到「有感安心」的服務與肯定，同時秉持著「便利同心」以客為尊的理念，從內而外不斷間的隨時提供「專業細心」的服務，持續提供「專業、服務、E化、創新」的 5 心級專業地政服務，期許能成為地政機關優質便民創新的標竿，讓政府機關為民服務效能與精神能夠展露無遺。

## 貳、施政重點

### 一、現有計畫執行成效檢討

#### （一）簡化作業流程，提升服務效率

- 1、土地登記、複丈測量、地籍謄本、簡易案件單一窗口作業、跨縣市代收案件，縮短作業時間。
- 2、法院囑託限制登記案件網路作業，節省郵寄時間與經費，隨到隨辦，展現行政效能。
- 3、簡化登記案件補正作業及規費退還手續，縮短作業流程。

#### （二）運用電子網路，創造優質服務

- 1、充實網站內容，增強服務功能。
- 2、受理跨所、跨縣市申請地籍謄本，提供便捷服務。
- 3、設置地政便民工作站，延伸服務據點，擴大服務範圍。
- 4、加強宣導利用地政電傳資訊網際網路查詢地籍資料，以網路代替馬路。
- 5、配合戶易通便民服務網，戶籍、地籍資料同步異動。

#### （三）本所 107 年計有 4 項研究創新，簡化作業程序及時間，提高行政效率，創造地政機關、所有權人及土地登記代理人三贏局面，獲民眾一致肯定。

- 1、出版「繼承登記案例研析」專刊。
- 2、設置「待認章案件櫃」。
- 3、建置「不動產成交案件實際資訊動態分析」官網專區。
- 4、建置「員林地政 3D 模型架構及動畫」。

### 二、環境情勢分析及優先發展課題

（一）環境情勢分析：E 世代來臨，地政業務為政府施政之基礎，隨著社會型態的轉變，於 99 年陸續啟用 web 版地政系統，引領地政業務進入全新的里程碑，辦公廳舍軟、硬體設備亦配合民眾的需求，營造人性化的洽公環境，提升行政效率，大幅縮短民眾申辦時間。本所全體同仁，由上至下，注重簡化工作流程、改善服務態度、鼓勵創新思維，建立「以民為尊」的優質服務。

#### （二）優先發展課題

- 1、健全地籍管理，以保障民眾財產安全。
- 2、簡化作業流程，積極整合登記、測量、謄本、檔案應用為多功能專業服務櫃台，持續辦理簡易案件單一窗口、跨所申辦案件、登記案件登記完畢郵寄到家服務、

- 案件之補正、駁回、結案、複丈改期等，以簡訊通知申請人、土地登記案件預審制度...等服務，簡化作業流程，提升工作效率。
- 3、加強平均地權工作，落實漲價歸公；加強實價登錄資訊整理、掌握市場行情，並訂定合理地價，保障民眾財產安全及社會正義。
  - 4、充實辦公廳舍設備及汰舊更新，提升行政效能服務流程透明。
  - 5、健全庫房設備以保障檔案存放安全，加強檔案管理作業，以符合檔案管理局之規定。
  - 6、積極辦理社區服務，提供法令諮詢、重測換狀、未辦繼承宣導、便民服務宣導、各類地籍謄本申請、檔案應用申請...等服務，拉近與民眾距離，宣導政府施政理念。
  - 7、鼓勵同仁積極研究創新，為民眾提供快速便捷的服務。

### 三、未來四年施政重點

- (一) 簡化作業流程：積極整合登記、測量、謄本、檔案應用為多功能專業服務櫃檯，持續辦理簡易案件單一窗口、跨所申辦案件、登記案件登記完畢郵寄到家服務、案件之補正、駁回、結案、複丈改期等，以簡訊通知申請人、土地登記案件預審制度...等服務，簡化作業流程，提升工作效率。
- (二) 服務流程透明：於本所網站提供各類案件填寫範例、作業流程。提供現場、電話、語音、網路、觸控等案件查詢服務。
- (三) 辦理社區服務：積極辦理社區服務，提供法令諮詢、重測換狀、未辦繼承及地籍清理宣導、便民服務宣導、各類地籍謄本申請、檔案應用申請...等服務，拉近與民眾距離，宣導政府施政理念。
- (四) 研究創新：持續鼓勵同仁積極研究創新，為民眾提供快速便捷的服務。

### 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) 土地及建物登記業務便民服務、加強地籍管理業務（業務成果）
  - 1、本所及跨所簡易登記案件單一窗口化作業，隨到隨辦，提供民眾一處收件全程服務。
  - 2、一般登記案件均依限完成審查、登記，落實登記案件一次告知補正。
  - 3、各類謄本隨到隨辦隨發。
  - 4、辦理逾期未辦理繼承登記土地建物列冊管理及輔導辦理繼承登記。
  - 5、整合多個櫃檯為多功能專業服務櫃檯，落實「一處收件、專業服務」之目標，同時提供領件發狀、簡易案件、各類謄本及跨縣市代收之單一快速窗口服務。
  - 6、多功能服務中心提供各類登記案件申請須知、填寫範例及各項諮詢服務，提供各類諮詢及走動式服務，並招募志工加強服務陣容。
  - 7、持續辦理社區服務，加強宣導地政法令政策及提升機關親和形象。
- (二) 加強地籍測量業務執行（業務成果）
  - 1、人民申請土地複丈及建物測量案件採電腦控管及隨到隨排方式辦理，提升為民服務速度。
  - 2、提升測量精度，並利用衛星定位測量技術、電子測距經緯儀辦理測量工作，提高測量成果品質。
  - 3、土地複丈及建物測量案件均於規定期限 15 日內辦理完畢。
  - 4、宣導加強制式界樁埋設並實施界標宅配服務，杜絕經界糾紛。
- (三) 加強平均地權工作，落實漲價歸公（業務成果）

- 1、辦理地價指數查價作業並定期公告辦理成果。
  - 2、辦理不動產成交實價登錄，受理實際成交價格與資訊申報登錄，並抽查申報案件及公開揭露成交資訊。
  - 3、加強地價查核及地價區段檢討，提升估價精確度。
  - 4、舉辦地價說明會，雙向溝通，俾期土地公告現值、公告地價公平合理。
  - 5、辦理基準地選地及查估工作，有效提升估價精度。
- (四) 加強非都市土地使用編定及異動管理業務 (業務成果)
- 1、依「區域計畫法」、「非都市土地使用管制規則及製定非都市土地使用分區及編定各種使用地作業須知」等相關法令，辦理非都市土地使用編定之變更、更正、補辦、註銷及異動通知等業務。
  - 2、依「區域計畫法」第15條之1及「非都市土地使用分區調整作業要點」配合辦理非都市土地使用分區調整業務。
  - 3、依「山坡地土地可利用限度查定工作要點」配合辦理山坡地暫未編定土地可利用限度查定工作。
  - 4、依「地政事務所審查三七五租約耕地出賣或出典案件與鄉〈鎮、市、區〉公所檢查聯繫作業要點」配合辦理耕地三七五租約清查業務。
- (五) 落實電子化公文及電子化會議執行 (行政效率)
- 1、持續推動辦理本所電子化公文線上簽核比率、電子發文比率及電子化會議執行成效，提升行政效率。
- (六) 加強為民服務，提升服務品質 (服務效能)
- 1、辦理為民服務滿意度問卷調查，分析各項服務措施滿意度，並針對建議事項及缺失確實改進，有效提升服務品質。
  - 2、辦理電話禮貌測試，以提升同仁服務禮儀及機關形象。
- (七) 提升專業知能，加強服務效能 (組織學習)
- 1、針對地政業務及法令定期辦理專業研修測試及教育訓練，提升同仁專業素養及能力。

## 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			
							108	109	110	111
1	土地及建物登記業務便民服務、加強地籍管理業務 (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	1. 各項登記業務均能符合法令但逾期 3 天以上。 (10%) 2. 各項登記業務均能符合法令但逾期 2 至 3	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			
							108	109	110	111
						天。(20%) 3. 各項登記業務均能符合法令但逾期 1 至 2 天。(50%) 4. 各項登記業務均能符合法令但逾期 1 天以內。(80%) 5. 各項登記業務均能符合法令且均能於期限內辦畢。(100%)				
2	加強地籍測量業務執行(業務成果)	1	土地複丈及建物測量作業案件達成每件均於法定期限 15 日內辦理完成	1	統計數據	依限於 15 日內完成件數÷總件數 x100%	80%	80%	80%	80%
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. 說明會。(80%) 4. 評議。(90%) 5. 公告。(100%)	90%	90%	90%	90%
4	加強非都市土地使用編定及異動管理業務(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	1	統計數據	3 日內移送登記。(100%) 4 日內移送登記。(80%) 5 日內移送登記。(70%) 6 日內移送登記。(60%)	100%	100%	100%	100%
5	落實電子化公文及電子化會議執	1	推動公文線上簽核	1	統計數據	公文線上簽核比率達 70%(線上簽	70%	70%	70%	70%

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			
							108	109	110	111
	行（行政效率）					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) × 100%)				
		2	推動公文電子發文	1	統計數據	公文電子發文比率達 85%) 公文電子發文比率 = 電子發文件數 % (電子發文件數 + 非電子發文件數) × 100%)	85%	85%	85%	95%
		3	推動電子化會議	1	統計數據	(平均電子化會議比率 ÷ 年度目標比率) 1. 數值 ≥ 1. (100%) 2. 1 > 數值 ≥ 0.9. (90%) 3. 0.9 > 數值 ≥ 0.8. (80%) 4. 0.8 > 數值 ≥ 0.7. (70%) 5. 0.7 > 數值 ≥ 0.6. (60%) 6. 0.6 > 數值. (50%)	80%	80%	80%	80%
6	加強為民服務，提升服務品質（服務效能）	1	實施為民服務滿意度調查	1	民意調查	滿意度	85%	85%	85%	85%
		2	實施電話禮貌測試評分	1	統計數據	辦理次數	4次	4次	4次	4次
7	提升專業知能，加強服務效能（組織學習）	1	辦理教育訓練	1	統計數據	辦理次數	6場	6場	8場	8場
		2	專業研修測試	1	統計數據	辦理次數	4次	4次	4次	4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			
							108	109	110	111
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－上年度編制員額）÷上年度編制員額 x100%（業務移撥之情事不列入成長率計算）	0%	0%	0%	0%
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%	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			
							108	109	110	111
		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%	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,不含臨時人員)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: 1. 當前政府重大政策(1 小時) 2. 環境教育(4 小時) 3. 民主治理價值課程(5 小時): 性別主流化、廉政與服務倫理、人權教育、行政中立、多元族群文化、公民參與等。	20 小時	20 小時	20 小時	20 小時