

# 彰化縣彰化地政事務所 107 年度提升政府服務執行計畫

## 壹、計畫依據：

一、行政院 106 年 1 月 9 日院授發社字第 1061300008 號函頒「政府服務躍升方案」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」。

二、本所各項會議決議事項。

## 貳、計畫目標：

秉持本所「熱忱、專業、效率、廉能」服務理念，以民意為導向，加強現有為民服務工作之廣度、深度，推動業務資訊化，提升服務品質，達成「活力彰化，幸福地政」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
壹、「基礎服務」構面 一、服務一致及正確	(一)訂定申辦業務標準作業流程			
	1、製作登記案件办理流程圖置於本所網站及本所服務臺	不定期更新	第一課 研考	讓民眾能一目瞭然了解如何申辦案件。
	2、製作測量案件办理流程圖置於本所網站及本所服務臺	不定期更新	第二課 研考	
	(二)服務及時性			
1、安裝登記案管系統，依登記原因設定不同辦理時限管控	不定期更新	第一課	時限內完成案件比率，目標為 90%	
2、安裝複丈案管系統，依測量種類設定不同辦理時限管控	不定期更新	第一課	時限內完成案件比率，目標為 85%	
3、逾期案件抽查	不定期	研考	督促同仁留意案件處理時程	
(三)服務人員專業度				
1、辦理專業研修測試	每半年 1 次	第三課	提升本所同仁專業知能，及為民服務品質	
2、辦理地政業務法規及為民服務相關教育訓練	依本所教育訓練表定日期	各課		

	3、辦理地政志工教育訓練	依本所教育訓練表定日期	第三課	
二、服務友善	(一)提供合宜服務設施 1、同仁皆受過 CPR 訓練，並設置 AED，且獲得安心場所認證  2、備有輪椅及輔助行走器具  3、設立仁愛友善專區(含高齡友善專區) 4、設置哺(集)乳室 5、提供舒適座椅、影印機、飲水設備	隨時辦理  隨時辦理  隨時辦理  隨時辦理 隨時辦理	第四課  第四課  研考  第四課 第四課	避免憾事發生，讓民眾安心洽公  提供行動不便者協助  提供客製化服務  提供客製化服務 提供洽公民眾使用
	(二)網站使用便利 1、網站首頁提供「即時訊息」、「公告專區」、「最新動態」，讓民眾透過首頁即可得到最新、最完整消息，版面配置符合民眾需求，方便瀏覽查訊資料及使用網站服務。  2、提高檢索服務便捷度。 (1)本所網站提供多元資訊檢索搜尋服務，分主題、施政、服務 3 大分類服務。 (2)檢索搜尋功能利用知名之 google 搜尋引擎加入搭配，提供多元搜尋方式。 3、提供 3A 標章等級無障礙認證之網站。  4、擴充線上服務量能，提供多元線上服務，包括線上查詢申辦進度、申請書表下載、網路繳費等多項服務。 5、加強線上服務推廣。 (1)製作海報利用跑馬燈宣傳。	隨時辦理  隨時辦理  隨時辦理  隨時辦理	第一課  第一課  第一課  第一課 研考  第一課 研考	增進民眾瀏覽本所網頁的便利性。  網站提供多元資訊檢索及搜尋功能，提高民眾網頁搜尋資料之便捷性。  讓每個網路使用者都可方便操作，突顯網站的親和力。 落實無紙化、地籍謄本減量政策並隨時提供多元化服務及查詢管道。 利用網頁跑馬燈、即時訊息、最新消息等線上宣傳管

(2)利用本所網站加強宣導並連結線上申辦系統。			道，使民眾充分瞭解各項服務措施、政策及法令。
6、建立電子多元參與途徑。 (1)網路首長信箱。 (2)訪客留言版 (3)網路問卷調查及回復。 (4)問卷調查分析報告。	隨時辦理	第一課 研考	對於民眾意見、輿情建立有效的參與途徑，妥善因應掌握回應時效。
7、保障線上服務使用者隱私權，申領謄本及繳納規費設有電子簽章及加密，網路預約加入 SSL 加密機制。	隨時辦理	第一課 第三課	建立隱私權保護機制，確保運用網站管道之民眾隱私權。
8、網站提供「網站字級」及宣導各項創新服務。	隨時辦理	第三課	
9、深化 Web2.0 社群網絡服務。 (1)Facebook 臉書粉絲專頁管理與維護。 (2)YouTube 影音專頁管理與維護。	隨時辦理	第三課 全所	提供民眾多元意見反應、討論管道，並適時行銷政策。
10、提供查詢電腦，並連結「彰化都市計畫資訊網」、「全國法規資料庫」等網頁供民眾查詢。	隨時辦理	第一課	善用網路資源，方便民眾查詢地政相關資訊。
(三)服務行為友善			
1、辦理電話禮貌測試	每季 1 次	第三課	改善本所同仁為民服務態度。
2、票選櫃檯禮貌之星	每年 6 月	第三課	藉由民眾投票強化同仁服務禮儀
(四)服務資訊透明度			
1、資訊公開			
(1)民眾常辦案件需附證件及處理流程公布網頁	隨時辦理	各 課	本所網頁提供各種資訊，讓民眾免親臨本所即可掌握地政最新動態及所需資訊。
(2)網頁提供各類申請表格及填寫範例、段界一覽表之下載	隨時辦理	各 課	
(3)網頁提供多項查詢服務，包括登記、測量案件辦理情形(連結縣府網頁)。	隨時辦理	各 課	

(4)網頁提供各項試算功能(含遺產稅、贈與稅、增值稅、面積、契稅、規費等之換算)。	隨時辦理	各課	
(5)本所網站依「政府資訊公開法」第7條規定設置「政府資訊公開專區」，主動公開相關資訊。	隨時辦理	各課	
(6)公佈提升政府服務執行計畫、FAQ、機關活動及文宣等重要資訊於機關網站，以有效推動各項為民服務工作。	隨時辦理	第三課	
(7)提供最新法令訊息、便民措施等資訊。	隨時辦理	各課	
(8)書狀補給、第一次登記案件、未辦繼承登記，提供網站上之公告服務，透過上網公告作業，提供民眾多管道查詢服務。	隨時辦理	第一課	
(9)設置地籍清理專區，利用網際網路之便捷性將資訊公開化，並透過宣導，讓民眾瞭解並維護自身權益。	隨時辦理	第一課	藉由資訊公開化以解決民眾土地產權問題，並釐整地籍。
2、資料開放			
(1)提供各類書表及須知文件下載均有 PDF、ODF 及 WORD 格式。	隨時辦理	各課	
(2)提供轄區內地政士資訊	隨時辦理	各課	
(3)提供土地公告現值資訊	隨時辦理	各課	
3、案件查詢管道			
(1)網頁提供登記、測量案件進度查詢及測量案件施測時間查詢	隨時辦理	第一課 第二課	方便民眾查詢登記、測量案件進度，並提供多元查詢管道。
(2)服務櫃檯提供登記、測量案件即時顯示系統	隨時辦理	第一課 第二課	
(3)登記、測量案件結案簡訊及電子郵件通知	隨時辦理	第一課 第二課	
(4)QR-Code 案件辦理情形查詢服務。	隨時辦理	第一課	
(5)手機 APP 案件辦理情形查詢服務。	隨時辦理	第一課	

貳、「服務遞送」構面				
一、服務便捷	<p>(一)建置單一窗口整合服務</p> <p>1、設立多功能服務臺，選派專職人員擔任服務工作，並提供電話法令諮詢，另提供 0800 免付費電話供民眾使用，同時推行走動式服務。</p> <p>2、設置謄本專區，各類謄本整合於同一窗口辦理，民眾隨到隨辦，迅速領件。</p> <p>3、設置收件專區，一般登記及測量案件收件整合於同一窗口受理，便利民眾申請。</p> <p>4、重測換狀單一窗口服務。</p>	<p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p>	<p>第一課</p> <p>第一課 第二課</p> <p>第一課 第二課</p> <p>第一課</p>	<p>建立服務人員專業、親善、效率形象，主動協助導引服務，提供民眾完善、便捷的服務諮詢管道。</p>
	<p>(二)減除申辦案件需檢附之書表謄本</p> <p>1、謄本申請書無紙化。</p> <p>2、鑑界免附權利書狀影本。</p> <p>3、自行開發程式，申辦退費免填申請書。</p> <p>4、透過戶役政系統查詢登記案件所有權人之住址資料，免由申請人再檢附原登住所之戶籍謄本。</p>	<p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p>	<p>第一課</p> <p>第二課</p> <p>第一課 第二課</p> <p>第一課</p>	<p>減少民眾填寫書表時間。</p> <p>測量鑑界免由民眾檢附權利書狀影本，確實落實申辦流程簡化。</p> <p>約 5 至 10 分鐘，即可完成退費事宜。</p> <p>強化戶役政系統查詢功能，省去民眾申請謄本之時間、費用，同時達成謄本減量之目標。</p>
	<p>(三)線上服務</p> <p>1、申請書表下載。</p> <p>2、線上申辦，如網路申領電子謄本、地政資訊網際網路服務、全國地政線上案件申辦系統。</p> <p>3、實價登錄提供線上申報服務</p>	<p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p>	<p>各課</p> <p>各課</p> <p>第三課</p>	<p>民眾可透過網路線上申辦或送件，減少遠途奔波之辛勞。</p> <p>減少民眾填寫書表時間及審查人員審核清冊時間，加速案件處理時效。</p>

	4. 申報地價提供網路申報地價	隨時辦理	第三課	減少民眾填寫書表時間及審查人員審核清冊時間，加速案件處理時效。
二、服務可近性	(一)客製化服務			
	1、持續推動午間不打烊服務，並提供預約下班延時服務，部分櫃檯繼續受理民眾申辦業務。	隨時辦理	第一課 各課	提供無法於正常時段洽公民眾另一個申辦時間。
	2、推動遠道「登記案件預審」制度。	隨時辦理	第一課	使遠途洽公之民眾能夠先行辦理，並一次告知應補正的文件及內容，以節省往返時間，加速申請案件的完成。
	3、免費提供宣導資料及登記、測量案件之填寫範例供民眾參考。	隨時辦理	各課	讓民眾瞭解各項案件需附證件及如何填寫。
	4、跨縣市代收、代寄案件服務。	隨時辦理	第一課	造福外縣市及遠途民眾申辦登記業，免舟車勞頓往返辦理。
	5、申請案件郵寄到家服務。	隨時辦理	第一課	減少申請人往返次數及等待時間。
	6、預約諮詢未辦繼承服務	隨時辦理	第一課	利用非上班時間提供民眾諮詢服務
	(二)專人全程服務			
	1、持續推動簡易登記案件隨到隨辦之服務措施。	隨時辦理	第一課	民眾僅需備齊證件即可受理，洽公省時、省力、省錢，輕鬆迅速完成。
	2、戶政、地政、稅務跨機關資源整合聯合服務。	隨時辦理	第一課	透過彰化縣政府戶地稅互易通資源整合平臺，即可由本所逕辦登記，免除民眾於各機關間往返奔波之苦。
3、地方稅傳真查欠服務。	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。	

	4、不動產實價登錄免動手服務	隨時辦理	第三課	避免民眾因對實價登錄系統陌生而登打錯誤，造成不動產資訊錯誤。
	5. 實價登錄中午預約服務	隨時辦理	第三課	有鑑於民眾洽辦地政業務時，為配合機關上班時間，需另行請假至地所申辦，致有不便。為加強服務民眾，提供中午時段預約服務，以達洽辦地政業務免請假，優質服務為民眾的目標。
	(三)主動服務 1、主動參與社區公共服務活動，關懷弱勢族群。 2、辦理社區服務： (1)辦理地籍圖重測說明會。 (2)辦理社區服務或重測區換狀，宣導政令、探訪民意、解答民眾問題。 3、e化圖資帶著走~透過無線上網傳輸地籍圖資資料至工作現場，以方便社區服務查詢。	不定期  報內政部核定，訂107.02辦理 每月1次	各課  第二課  各課	積極參與社區活動，展現機關親和力。 主動接近民眾，讓民眾更加瞭解政府施政方向。另換發重測區土地權利書狀，可免除民眾到所奔波之辛勞。
		隨時辦理	各課	社區服務時可快速查閱地籍資料，迅速核對民眾提供資料是否正確。
三、服務成長及優化	(一)突破成長 辦理全面品質管理： 1、每週召開主管週報。 2、召開課務會議以協調業務並宣導法規與政令。 3、成立土地登記品管圈。 4、成立土地登記法令小組。 5、成立測量套圖小組。	每週1次  各課按月或季辦理 隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理	各單位  各課  第一課  第一課 第二課	藉由主管週報、課務會議，以協調業務。  避免發生逾期情事，並檢視案件之處理是否依有關程序辦畢。

	6、辦理公文、登記及測量案件之查催工作。 7、持續辦理圖簿面積不符清查處理方案。	隨時辦理 隨時辦理	各 課 第二課	定期追蹤公文及抽檢民眾申辦案件。 徹底解決圖簿不符之情形。
	(二)優質服務 1、實施辦公環境管理，加強維護各項服務標示及環境綠、美化，每月定期辦理環境清潔打掃。 2、推動節能減碳措施。 (1)訂定節能減碳執行計畫，並依計畫執行。 (2)提供民眾扁紙杯飲水，落實紙杯限量措施。 3、規劃雙語化標示服務，定期檢視並維護。 4、提供民眾 i-Taiwan 無線上網環境。	隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理	各 課 第四課 第四課 第四課	提供民眾舒適明亮的洽公場所，型塑機關特色。 愛護地球資源、倡導節能減碳，以維護地球永續經營。 提供民眾雙語化標示服務，各樓層服務引導清楚明確，營造優質洽公環境。 便利民眾使用需求。
參、「服務量能」構面 一、內部作業簡化	(一)自行開發程式，申辦簡易登記案件免費提供電腦列印申請書及登記清冊之服務。 (二)開發「重測權狀換發系統」改善重測權狀發放作業流程。 (三)持續辦理檔案資料掃描建檔工作。 (四)簡化登記案件補正服務。	隨時辦理 隨時辦理 107.12.31 隨時辦理	第一課 第一課 第一課 第一課	減少民眾填寫申請書表時間 通知書列載換狀地建號及權狀資料，提高重測換狀工作效率及縮短領狀時間。 檔案資料掃描建檔，提供 e 化申領檔案，使核發資料更快速更有效率並節省人力。 落實簡政便民，提升行政服務效率。
二、服務精進機制	(一)實施跨課土地徵收作業管控計畫 (二)裝設 iland 地籍外業測量輔助系統	隨時辦理 隨時辦理	第四課 第二課	提升徵收作業時效及品質 建立數值樁位資料庫供地政作業運用

<p>(三) 網站實價登錄加值專區提供「不動產交易行情報導」</p>	<p>每 4 個月一次</p>	<p>第三課</p>	<p>提供民眾瞭解不動產交易價格水準分布情形</p>
<p>(四) 自行研發軟體，增進處理效率</p> <p>1、電腦即時自動列印系統，計有：</p> <p>(1) 建物第一次登記公告文。</p> <p>(2) 建築改良物勘查結果通知書。</p> <p>(3) 登記完畢通知書。</p> <p>2、加強電腦管理系統，計有：</p> <p>(1) 法院拍賣資料管理作業系統。</p> <p>(2) 稅務局現值申報書收件管理作業系統。</p> <p>3、加強電腦查詢系統，計有：</p> <p>(1) 土地重劃前後對照清冊查詢系統。</p> <p>(2) 土地複丈圖電腦查詢索引。</p> <p>4、創新研發「跨所案件登記完畢通知書系統」</p> <p>5、加強重測地籍調查情形查註作業。</p> <p>6、實價登錄申報期限前預為通知。</p> <p>7、地籍清查系統。</p>	<p>隨時辦理</p>	<p>各 課</p>	<p>省去人工繕寫或重複登打時間，且可避免再次登打之錯誤。</p> <p>資料有效管理、更利於查詢及比對。</p> <p>省去人工至庫房尋找時間。</p> <p>節省行政作業時間</p> <p>提升測量準確性並節省紙張用量及人工註記時間。</p> <p>避免地政士逾期申報，受罰 3-15 萬元罰鍰。</p> <p>健全地籍管理並縮短作業時間。</p>
<p>(五) 成立幸福列車，落實社區服務。</p>	<p>隨時辦理</p>	<p>各 課</p>	<p>重製社區服務宣導看板、文宣，結合社區，深入基層，廣納民意。</p>

	(六)到府服務年邁長者及行動不便之鄉親辦理重測換狀，延伸服務觸角。	隨時辦理	第一課	免除重測區內年邁長者及行動不便鄉親往返奔波之辛苦，讓民眾感受到親民便民又溫馨的延續性服務。
	(七)方便歷年尚未換狀民眾，利用假日讓遠途鄉親在本所辦理重測換狀，並完成流水編、欠費等案件換狀，擴大服務層面。重測區土地簡化住址變更登記流程。	隨時辦理	第一課 第二課	下鄉無法換狀之個案，利用假日讓遠途鄉親返鄉辦理，方面民眾順利領取新權狀。重測人員地籍調查時，對於登記資料載有身分證字號，而住址有異動之所有權人一併辦理住址變更登記，簡化住址變更登記流程，免除民眾奔波之苦。
	(八)深化 Facebook 粉絲專頁、YouTube 影音專頁 Web2.0 社群網絡民眾電子參與管道。	隨時辦理	各課	提供民眾多元化電子參與管道。
	(九)設置「實價登錄加值專區」			
	1、提供每季「每季買賣交易量統計圖及交易排行榜」	每季一次	第三課	提供民眾瞭解每季買賣交易量、排行榜及交易頻繁地段分布地區。
	2、提供實價登錄法令解釋或變革資訊。	隨時辦理	第三課	
	3、提供實價申報及價格查詢網站連結服務。	隨時辦理	第三課	
肆、「服務評價」構面 一、服務滿意情形	(一)滿意度調查  主動辦理為民服務問卷調查、研析滿意趨勢，提供改進服務之參考。  1、整體服務滿意度調查。  2、線上陳情回復滿意度調查。	隨時辦理  每半年一次  隨時辦理	各課  第三課  各課	參考調查結果，就滿意度低者研提改進做法，並評估外界建言適時創新。

	3、即時電子滿意度調查。	隨時辦理	第三課	
	(二)其他機制瞭解民眾對服務的評價 1、建立「常見問題集」(FAQ)管理機制，轉換民眾意見成為服務政策或措施。 2、蒐集民情輿情，掌握最新民意。	隨時辦理 隨時辦理	各 課 各 課	重視民眾意見陳述及建言，合宜規劃相關服務政策及措施。 主動蒐集輿情，廣納各界意見作為施政參考；建立快速回應機制及標準作業程序，以導正社會視聽。
二、意見回應處理情形	(一)提供多元建言及陳情管道，審慎、迅速、正確地回應民眾所詢問題。  (二)矯正、預防與追蹤機制。	隨時辦理 隨時辦理	第三課 各 課	提供網友線上意見交流(線上首長信箱、網站民意信箱及書面、民眾意見箱等)，專人收件並由業務承辦人員答覆民眾所詢問題。  對於民眾意見、抱怨及新聞輿情建立有效的回應機制，妥善因應掌握回應時效，並做好後續的追蹤處理，以提升本所整體服務品質。

## 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，按季提由本所「主管週報」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。