

彰化縣彰化地政事務所中程施政計畫（109 至 112 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、地目變更及地目等則釐定調整、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

本所為民服務的推動，主要係以「人」為本，以顧客滿意為依歸，兼蓄內部及外部顧客，加強現有為民服務工作之廣度、深度，推動業務電腦化，提升服務品質，以達成「活力彰化，幸福地政」的願景目標。

貳、施政重點

一、現有計畫執行成效檢討

- (一) 地政管理：108 年度登記案件計受理 24,636 件，謄本計核發 51,837 件。辦理社區服務 16 場。
- (二) 地籍測量管理：108 年度鑑測量案件計受理 3,562 件，地籍圖謄本計核發 6,719 件。
- (三) 地價管理：108 年度調查 453 件買賣實例並劃分 1210 個地價區段，編造公告土地現值表及辦理地價指數工作，均依進度進行。
- (四) 地權及地用管理：辦理非都市土地使用編定及異動管理業務，並配合縣府辦理徵收業務。
- (五) 一般建築及各項設備：辦公室所需設備及各業務軟硬體設施陸續採購中。

二、環境情勢分析及優先發展課題

- (一) 環境情勢分析：21 世紀是「民為先、民眾為尊」的時代，本所秉持著「熱誠、專業、效率、廉能」的服務目標與「顧客導向」之服務理念，積極辦理各項地政業務，並推動地政業務電腦化，建構辦公室自動化，健全檔案庫房之管理，設立單一窗口作業、建置實價登錄專區及推動各項便民措施，積極研究創新，藉以在業務的質與量上持續並進，供民眾更便捷之服務。
- (二) 優先發展課題
 - 1、健全地籍管理，以保障民眾財產安全。
 - 2、提升地籍測量作業精度及效能，以配合國土資訊系統發展，建立土地基本資料庫。
 - 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。
 - 5、地政資訊化及其後續管理：配合縣政推動地政 Web 版及線上申辦服務，推展業務 e 化，提升行政效能，並加強資訊安全管理機制，導入 ISMS 管理機制，確保民眾財產安全。
 - 6、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。
 - 7、配合前瞻基礎建設-數位建設計畫執行，解決本所機房資料庫主機汰舊經費龐大，無法配合地政整合系統 web 版升版作業，並因應資料向上集中的時代趨勢，配合彰化縣 9 個地政機房共構整併為 1 個資料中心與 1 個備援中心。
 - 8、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

提供民眾專業性、在地性及全方位的服務品質，並積極致力於下列各項工作：

- (一) 積極落實顧客導向，專業分工迅速受理，減少民眾等待時間，提升服務品質。
- (二) 持續推動跨所申辦登記案件、跨縣代收代寄服務。
- (三) 配合中央政策，108 年度 10 月起受理全國跨縣（市）申辦登記案件。
- (四) 持續推動地籍圖重測工作，釐正地籍減少界址糾紛，並改善原地籍圖比例過小之問題，提升作業效率。
- (五) 運用地政資訊化成果，規劃並充實本所資訊 e 化功能，提供民眾多元化之服務。
- (六) 全力支援縣政藍圖發展工作，積極配合推展縣政目標。

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) 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、一般土地及建物登記案件依法令規定處理，並比規定期限平均縮短 1 日以上。
 - 2、各類謄本隨到隨辦隨發。
 - 3、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。
 - 4、辦理社區服務，宣導地政法令政策及提升機關親和形象。
 - 5、落實專業分工作業，達到正確迅速隨到隨辦之目標。
 - 6、加強服務台功能，提供各類諮詢及走動式服務，並招募志工加強服務陣容。
 - 7、提升網頁功能，提供各類案件辦理進度查詢、即時顯示最新地籍資料、試算服務及申請表單之下載等服務。
- (二) 提升地籍測量作業精度及效能（業務成果）
 - 1、土地複丈及建物測量案件均於規定期限 15 日內辦理完畢。
 - 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，減少再鑑界案。
 - 3、加強界樁埋設並實施代運、代送土地界標服務，杜絕經界糾紛。
 - 4、辦理「圖解數化地籍圖整合建置及都市計畫地形圖套疊工作」，減去分幅接圖誤差並縮短土地複丈外業時間，提高測量精度。
 - 5、賡續辦理地籍誤繆區地籍圖重測計畫，採用數值法辦理重測，提高土地複丈成果公信力及作業效率，增進地籍資料之管理，有效提升為民服務品質。
- (三) 加強平均地權工作，落實漲價歸公（業務成果）
 - 1、積極調查轄區買賣實例，辦理實地勘查，檢討劃分地價區段，編造公告土地現值作業，並於每年 1 月 1 日公告。
 - 2、積極調查轄區買賣實例，辦理實地勘查，檢討劃分地價區段，辦理重新規定地價作業，並於 107 年 1 月 1 日公告，爾後每 2 年公告 1 次（109 年 1 月 1 日公告、111 年 1 月 1 日公告…）。
 - 3、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。
 - 4、積極配合各需地機關作業計畫辦理用地徵收市價查估作業。
- (四) 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、積極辦理非都市土地使用編定及異動管理業務。
 - 2、即時配合縣府辦理土地徵收、三七五租約、公地撥用、變更編定等工作。
- (五) 改善辦(洽)公環境及設備，提升服務效能（業務成果）

- 1、購置及汰換各項辦（洽）公環境設備及器具，增進業務處理效率及民眾洽公的舒適感。
 - 2、持續改善「謄本及收件櫃台」、「服務台」及辦公空間採光等相關硬體設施，提供民眾方便的洽公環境及安心場所。
- (六) 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、推動公文線上簽核、電子發文及電子化會議，提升行政效率。
- (七) 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，並針對建議事項確實改進，以提升服務品質。
 - 2、辦理電話禮貌測試，以提升同仁服務禮儀及機關形象。
- (八) 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、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 | | | |
|----|-------------------------------|----|---------------------------|------|------|--|---------|------|------|------|
| | | | | | | | 109 | 110 | 111 | 112 |
| 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 | 1 | 統計數據 | 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%) 0.99~0.85。(90%) 0.84~0.65。(80%) 0.64~0.35。(70%) 0.34~0.15。(60%) | 100% | 100% | 100% | 100% |
| | | 2 | 各類謄本隨到隨辦隨發 | 1 | 統計數據 | 1. 收件後 30 分鐘內發給。(30%) | 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 | | | |
|----|-------------------------|----|-----------------------|------|------|---|---------|------|------|------|
| | | | | | | | 109 | 110 | 111 | 112 |
| | | | | | | 2. 收件後 20 分鐘內發給。(50%) 3. 收件後 10 分鐘內發給。(80%) 4. 收件後 6 分鐘內發給。(100%) | | | | |
| | | 3 | 辦理社區服務 | 1 | 統計數據 | 辦理場次 | 12 次 | 12 次 | 12 次 | 12 次 |
| 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 | 1 | 統計數據 | 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%。 (100%) 0.21%~0.3%。(90%) 0.31%~0.4%。(80%) 0.41%~0.5%。(70%) 0.51%~0.6%。(60%) | 100% | 100% | 100% | 100% |
| | | 2 | 人民申請之複丈案件依規定於 15 日內達成 | 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及辦理地價指數 | 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。(50%) 2. 辦理地價指數，提供都市土地價格。(60%) 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%) 4. 說明會。(80%) 5. 評議。(90%) | 90% | 90% | 90% | 90% |

| 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 | | | |
|----|------------------------------|----|-------------------------|------|------|---|---------|------|------|------|
| | | | | | | | 109 | 110 | 111 | 112 |
| | | | | | |) 6. 公告。(100%) | | | | |
| 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 | 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 | 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 | 1 | 統計數據 | 年度執行率90%以上 | 90% | 90% | 90% | 90% |
| 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 | 推動公文線上簽核 | 1 | 統計數據 | 公文線上簽核比率達60%(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%) | 60% | 60% | 60% | 60% |
| | | 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)x100%) | 85% | 85% | 85% | 85% |
| | | 3 | 推動電子化會議 | 1 | 統計數據 | 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x100%) | 40% | 40% | 40% | 40% |
| 7 | 推動為民服務工作，辦理服務滿意度問卷調查 | 1 | 辦理整體服務滿意度問卷調查 | 1 | 民意調查 | 滿意度 | 90% | 90% | 90% | 90% |

| 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 | | | |
|----|--------------------------------|----|----------|------|------|------|---------|-----|-----|-----|
| | | | | | | | 109 | 110 | 111 | 112 |
| | 意調查，提升為民服務品質（服務效能） | 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 |
| 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 | 1 | 統計數據 | 辦理次數 | 2次 | 2次 | 2次 | 2次 |
| | | 2 | 辦理教育訓練 | 1 | 統計數據 | 辦理次數 | 10次 | 10次 | 10次 | 10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 | | | |
|----|-----------------------|----|--------------------|------|------|--|---------|-----|-----|-----|
| | | | | | | | 109 | 110 | 111 | 112 |
| 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 | 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 | | | |
|----|--------------------|----|------------|------|------|---|---------|-------|-------|-------|
| | | | | | | | 109 | 110 | 111 | 112 |
| | | | | | | 務移撥、機關整併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 x100% | 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 | 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 | | | |
|----|-------|----|-------|------|------|--|---------|-----|-----|-----|
| | | | | | | | 109 | 110 | 111 | 112 |
| | | | | | | 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。 | | | | |