

# 彰化縣彰化地政事務所中程施政計畫（111 至 114 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：110 年度登記案件計受理 23,311 件，謄本計核發 40,311 件。辦理社區服務 12 場。
- (二) 地籍測量管理：110 年度測量案件計受理 3,290 件，地籍圖謄本計核發 4,239 件。
- (三) 地價管理：110 年度調查 628 件買賣實例並劃分 1,269 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「民意為先、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：加強實價登錄資訊書面抽查及查核、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) 全力支持縣政藍圖發展工作，積極配合推展縣政目標。
- (七) 持續防堵新冠肺炎疫情，櫃臺實施隔離防疫措施，確保民眾、同仁健康安全。

## 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。
  - 8、推動地籍異動即時通，確保民眾財產安全。
- (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、廣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 111 年 1 月 1 日公告，爾後每 2 年公告 1 次（113 年 1 月 1 日公告、115 年 1 月 1 日公告…）。
  - 3、辦理不動產成交案件實際資訊申報登錄及預售屋銷售資訊備查，並抽查申報案件及公開揭露成交及銷售資訊。
  - 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」及辦公空間有效利用等相關硬體設施，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			
							111	112	113	114
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） $\geq 1$ 。 (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			
							111	112	113	114
						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			
							111	112	113	114
						) 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，辦理服務滿意調查，提升為民服務品質(服務效能)	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%
		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			
							111	112	113	114
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、機關整併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%（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	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			
							111	112	113	114
						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%				
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