

臺中市雅潭地政事務所 101 年度提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據

行政院研考會 100 年 8 月 16 日會研字第 1002161217 號函頒「政府服務品質獎作業手冊」及「內政部 101 年對各直轄市、縣（市）政府地政業務辦理督導考評項目表」綜合整體表現類。

貳、計畫目標

- 一、提升服務品質、深化服務績效。
- 二、便捷服務程序、確保流程透明。
- 三、探查民意趨勢、建立顧客關係。
- 四、豐富服務資訊、促進網路溝通。
- 五、創新服務方式、整合服務資源。

參、執行機關（單位）

本所各課室。

肆、執行期程

101 年 1 月 1 日起至 101 年 12 月 31 日止。

伍、推動作法

實施策略 具體措施	具體實施步驟	完成 期限	承辦 單位	預期效益	備 註
一、研究創新 (一) 研究創新性 1、不動產交易趨勢 分析。	本所網站建置「臺中市大雅區及潭子區不動產交易趨勢分析專區」，每月研製大雅區及潭子區不動產交易趨勢分析圖，搭配成交量，並予以市場分析。	101 年 12 月	第一課 第三課 資訊課	將轄區不動產交易趨勢資訊公開，使消費者瞭解不動產市場訊息，掌握交易動態。	

2、非都土地分區查詢。	辦理非都土地分區查詢服務，將服務內容置於本所網站公告民眾周知，並於本所跑馬燈不定時播放，讓民眾了解，對於較大範圍之查詢，利用「地價區段劃分及區段地價估價作業系統」及即將使用之web版系統，提供民眾對較大範圍分區查詢的套圖服務。	101年12月	第四課 資訊課	至 101 年度 12 月止，預估每月提供 1,000 人次服務(含線上查詢)，約可節省民眾申請謄本費用約新台幣 20,000-40,000 元。
3、緊急登記案件處理小組即時調解爭端。	由承辦人員、專員及課長成立「緊急登記案件處理小組」，立即調解申請人爭端。	101年12月	第一課	即時化解民眾爭端，有效提升行政效率。
4、課長滅火專區。	由課長主動出擊，化解民眾與承辦人之法令爭議，並提供民眾必要的行政協助。	101年12月	第一課 第二課 資訊課	適時調解民眾疑惑，降低民怨，提升服務品質。
5、不動產糾紛停靠站。	於本所網站設置「不動產糾紛停靠站」，詳列不動產糾紛政府機關可調處的事項、受理方式、調處費用及駁回事由，供民眾查詢。	101年12月	第一課 資訊課	對民眾廣泛宣導，不動產糾紛向政府機關申請調處，可減少法院訴訟，符合經濟效益。
6、收據訊息公告區。	改良人民申請登記案件收據，於收據下	101年12月	第一課	利用收據多功能宣導地政業務，有利

<p>7、節能減碳愛地球。</p> <p>8、申請謄本免等候。</p>	<p>方空白處增列「訊息公告區」，即時公告相關地政業務等訊息。</p> <p>每月統計本所用水、用電度數及各課每月用紙包數並與前年度作比較分析，公布各課周知。</p> <p>於一樓設置「申請謄本免等候窗口」，供到所申請謄本無暇在現場等候叫號之民眾使用。</p>	<p>101年12月</p> <p>101年12月</p>	<p>本所</p> <p>資訊課</p>	<p>宣傳廣度與深度。</p> <p>督促各課節省水、電及紙張使用量，落實節能減碳政策。</p> <p>便利無暇在現場等候叫號之民眾申請謄本，便民利民。</p>	
<p>二、便民服務</p> <p>(一) 各項地政業務服務流程便捷性。</p> <p>1、建置全功能化單一窗口，提供民眾多種與整合服務。</p> <p>2、跨所及跨縣市電子謄本申領服務。</p>	<p>設置謄本申請案件、簡易登記案件、一般登記案件、測量申請案件等四大類單一窗口，採自動化連線作業，將收件、計費、開單、收費及領件等受理程序，簡化集中於單一窗口作業。</p> <p>由謄本申請單一窗口提供跨所及跨縣市電子謄本申領服</p>	<p>101年12月</p> <p>101年12月</p>	<p>第一課 第二課 資訊課</p> <p>資訊課</p>	<p>簡化申辦案件流程，免除民眾於窗口間奔波；預計受理案件約：簡易登記 3,000 件；一般登記 20,000 件；測量申請 4,000 件；謄本申請 30,000 件。</p> <p>節省民眾往返奔波時間，有效提升行政效能；預計節省</p>	

<p>3、申請各類謄本免書表便民服務。</p>	<p>務。</p> <p>由櫃台(含服務台)人員以代填或電腦產製列印申請書，交付民眾確認簽名後申請。</p>	<p>101年12月</p>	<p>資訊課</p>	<p>往返時間至少 1 小時。</p> <p>簡化申辦案件流程，提升地政便民服務績效，預計代填或電腦列印申請書約 7,000 件。</p>
<p>4、簡易登記案件免填申請書服務。</p>	<p>民眾申辦簡易登記案件可免填登記申請書及登記清冊，由一課簡易案件申辦櫃台或服務台人員以電腦自動列印。</p>	<p>101年12月</p>	<p>第一課 資訊課</p>	<p>簡化申辦案件流程，提升地政便民服務績效，預計提供約 2,800 件服務。</p>
<p>5、制式界樁宅配到家服務。</p>	<p>申請鑑界時一併提出界標宅配由辦理鑑界人員代為送達現場。另辦理地籍圖重測區助指界免費提供界標及送達服務。</p>	<p>101年12月</p>	<p>第二課</p>	<p>節省民眾往返奔波時間，有效提升行政效能；協助指界時現場免費釘樁使民眾了解正確界址，減少界址紛爭，確保產權。</p>
<p>6、電腦閱覽地籍圖服務。</p>	<p>設置電腦乙部提供民眾閱覽地籍圖服務。</p>	<p>101年12月</p>	<p>第二課</p>	<p>方便民眾查詢，每筆可節省民眾洽公時間至少 3 分鐘。</p>
<p>7、人工登記簿 E 化掃描謄本核發。</p>	<p>由謄本申請單一窗口核發人工登記簿 E 化掃描謄本。</p>	<p>101年12月</p>	<p>資訊課</p>	<p>節省核發人工登記簿謄本人力，加速核發效率，提昇行政效能。預計核發 800 件以上。</p>

8、通信申請簡易登記案件及各類謄本。	受理民眾以通信方式申請簡易登記案件及各類謄本。	101年12月	第一課	便利往返不便或無暇到所民眾申請；預計受理約100件。
9、設置自動導引叫號系統。	一般登記、簡易登記、測量申請、謄本申請等4類單一窗口設置自動叫號導引系統，方便民眾抽取號碼牌，等候系統叫號並指示申辦窗口。	101年12月	本所	平均各單一窗口業務量，維持申辦秩序，避免民眾久候，有效提升服務品質。
10、重測後新、舊地建號查詢。	於服務台建置重測後新、舊地建號查詢系統，免費提供民眾查詢。	101年12月	資訊課	方便民眾查詢，每筆可節省民眾洽公時間至少3分鐘。
11、運用戶役政系統以線上查詢方式取代戶籍謄本之檢附。	對於未檢附身分證文件之民眾，主動透過戶役政系統以線上查詢方式取代戶籍謄本之檢附，簡化作業流程及減少謄本使用量。	101年12月	第一課	簡化作業流程及減少謄本使用量，預計提供1,500人次以上服務。
12、網站建置各類申請表單，供民眾上網下載。	建置各類申請表單於「我的e政府-電子化政府入口網」，供民眾上網下載。	101年12月	資訊課	擴展更寬廣的網路服務空間，便利民眾網路下載申請表單；預計完成30種以上申請表單建置。
13、多元化重測換狀服務。	提供平日申請、通信申請、假日預約服務	101年12月	第一課	擴大服務層面，提供民眾多元化重測

	等3種地籍圖重測換狀方式。			換狀服務。
14、簡化民眾申辦建物滅失登記及註銷房屋稅籍之程序。	辦理建物滅失登記後即主動通知轄內地方稅務分局釐正房屋稅籍。	101年12月	第一課	簡化民眾申辦流程避免民眾需奔波兩地申辦案件，節省民眾時間。
15、推動土地鑑界案件申請人免附所有權狀服務。	除依地籍測量實施規則第207條第1項規定外，可由收件人員至整合系統查詢列印所有權資料替代應附繳證件。	101年12月	第二課	落實簡政便民措施，便利申請人申辦土地鑑界案件。
16、地政、戶政、稅捐、監理「四合一」跨機關便民服務。	民眾於戶政事務所辦妥戶籍登記後，即能同時填寫異動申請書，透過行政機關間作業流程之串聯，順利完成更名、住址變更等登記。	101年12月	第一課	藉由異動申請書，主動辦理戶籍異動涉及土地登記事項，民眾免於公家機關間往來奔波，享受優質、便捷的一處收件四項貼心服務，符合節能減碳、多用網路少用馬路之政策目標。
17、印鑑證明替代措施服務。	申辦案件需檢附印鑑證明時，可以設置印鑑卡、簽證(地政士)、法院公證及親自到場核符身份等方式取代。	101年12月	第一課	簡化民眾案件申辦流程，同時亦節省申請印鑑證明及戶籍謄本的金錢成本，減少印鑑證明及謄本使用量，為民眾及政府提供雙贏。

<p>18、推動電子公文線上簽核作業。</p>	<p>配合臺中市政府推動電子公文線上簽核作業，並採用「公文整合資訊系統」，使公文處理與管制依循標準作業進行。</p>	<p>101年12月</p>	<p>本所</p>	<p>有效縮短公文承轉與管制所需時間，並貫徹節能減紙目標。</p>
<p>(二) 各項地政業務服務流程透明程度。</p>	<p>設置2線專線電話供民眾語音查詢登記案件及測量案件處理情形。</p>	<p>101年12月</p>	<p>資訊課</p>	<p>提供即時服務，節省民眾奔波時間。</p>
<p>1、設置專線電話供民眾語音查詢登記案件及測量案件處理情形。</p>	<p>設置2線專線電話供民眾語音查詢案件處理情形，提供即時服務，節省民眾奔波時間。</p>	<p>101年12月</p>	<p>資訊課</p>	<p>方便民眾查詢，預計提供7種查詢功能。</p>
<p>2、設置觸控式查詢電腦，供民眾免費查詢。</p>	<p>採用臺中市政府地政局提供的觸控式電腦查詢系統，提供歷年地價、地政規費、增值稅概算等多項查詢功能。</p>	<p>101年12月</p>	<p>資訊課</p>	<p>提供民眾迅速便捷的網路查詢、下載及申辦服務，擴展更寬廣的政府服務空間；預計完成41項以上申請表單、網路申辦事項建置。</p>
<p>3、建置為民服務網站。</p>	<p>建置為民服務網站，介紹各項為民服務業務，提供標準作業流程、房地產交易價格、案件辦理情形、各類書表、範例、地政問答集等查詢下載，以及網路申領電子謄本、電子信箱諮詢地政相關問題等服務。</p>	<p>101年12月</p>	<p>資訊課</p>	<p>提供民眾迅速便捷的網路查詢、下載及申辦服務，擴展更寬廣的政府服務空間；預計完成41項以上申請表單、網路申辦事項建置。</p>

4、網站建置政府公開資訊專區。	依據「政府資訊公開法」第7條規定主動公開相關資訊於網站政府公開資訊專區。	101年12月	資訊課	預計提供18項以上公開資訊，便利人民共享及公平利用政府資訊。
5、房地產交易價格資訊透明化。	本所網站連結內政部地政司房屋交易價格資料庫及內政部 ehouse 不動產交易服務網房仲業成交行情，供民眾查詢房地產交易價格。	101年12月	第三課 資訊課	將不動產交易價格資訊公開，使消費者瞭解不動產交易價格，掌握市場交易訊息，抑制房價飆漲。
6、網站建置「臺中市大雅區及潭子區不動產交易趨勢分析專區」。	本所網站建置「臺中市大雅區及潭子區不動產交易趨勢分析專區」，年度每月研製大雅區及潭子區不動產交易趨勢分析圖，搭配成交量，並予以市場分析。	101年12月	第一課 第三課 資訊課	將轄區不動產交易趨勢資訊公開，使消費者瞭解不動產市場訊息，掌握交易動態。
7、檔案開放應用申請。	民眾可填具申請書敘明理由，向本所申請閱覽、抄錄、複製本所檔案。	101年12月	本所	促進檔案之開放與應用，滿足民眾知的權利，並發揮檔案應推廣的社會功能。
8、網站設置「不動產糾紛停靠站」。	於本所網站設置「不動產糾紛停靠站」，詳列不動產糾紛政府機關可調處的事項、受理方式、調處費用及駁回事由，供	101年12月	第一課 資訊課	廣泛宣導不動產糾紛向政府機關申請調處，可減少法院訴訟，符合經濟效益，民眾可多加利用。

<p>9、建置地政語音查詢及傳真通知系統。</p>	<p>民眾查詢。</p> <p>提供傳真自動回覆登記、測量案件辦理情形，以及登記案件、測量案件、申請須知、作業流程、當年期公告土地現值、新舊地建號、前次移轉現值、申報地價、本所地址、上下班時間、傳真機與各課室電話等多項語音查詢服務。</p>	<p>101年12月</p>	<p>資訊課</p>	<p>方便民眾撥打電話語音查詢或以傳真方式自動回覆，提供即時服務，節省民眾奔波時間。</p>
<p>10、案件辦理情形主動告知服務。</p>	<p>案件辦理情形通知系統結合內政部即時訊息發送平台，主動將登記及測量案件辦理情形以簡訊或電子郵件通知申請人。</p>	<p>101年12月</p>	<p>第一課 第二課 資訊課</p>	<p>將登記及測量案件辦理情形主動告知，提升資訊公開程度。</p>
<p>11、退費主動通知服務。</p>	<p>民眾申請撤回案件或申辦之案件被駁回，承辦人員於審核完畢回覆申請人時，主動告知退費相關訊息，並一併附上申辦退費流程說明暨相關申請書表。若親至本所申辦退費時，先行審核民眾所備相關書表是否齊全，印章樣式是否與原案相符等初步審</p>	<p>101年12月</p>	<p>各課</p>	<p>使民眾清楚明瞭退費申辦流程及減少申辦退費案件往返本所時間。</p>

<p>(三) 各項地政業務服務場所便利性。</p> <p>1、設置洽公民眾及身心殘障人士專用汽、機車停車位。</p> <p>2、訂定「辦公室環保運動實施計畫」。</p> <p>3、設置「書香園地」閱覽休閒區。</p> <p>4、提供申辦書表及填寫範例。</p> <p>5、提供文具用品及老花眼鏡。</p>	<p>核。</p> <p>於1樓臨路兩旁至少設置11個汽車停車位、12個機車停車位(各含2個殘障人士專用停車位)。</p> <p>辦理宣導及教育訓，落實環境清潔美化與資源回收，並執行環境檢查。</p> <p>於一樓設置「書香園地」閱覽休閒區，放置報章、雜誌、宣導資料供民眾閱覽。</p> <p>於網站及服務台放置各類申辦書表及填寫範例，供民眾使用。</p> <p>於1樓寫字檯放置筆、印泥、訂書機、膠水、迴紋針等文具用品及老花眼鏡，供民眾使用。</p>	<p>101年12月</p> <p>101年12月</p> <p>101年12月</p> <p>101年12月</p> <p>101年12月</p>	<p>第四課</p> <p>第四課</p> <p>第四課</p> <p>本所</p> <p>資訊課</p>	<p>便利民眾洽公，解決民眾停車之苦。</p> <p>落實環境清潔美化與資源回收，預計執行環境檢查4次。</p> <p>提供溫馨人性化服務環境，讓等候洽公民眾倍感親切溫馨。</p> <p>節省民眾申辦案件填寫申請書表時間，提升服務品質。</p> <p>便利民眾填寫申請書表，節省申辦案件時間。</p>	
--	--	--	---	--	--

6、提供窗口等待人數查詢。	於本所網站建置「單一窗口等待人數查詢」，供民眾查詢本所目前單一窗口等待人數。	101年12月	資訊課	民眾可掌握窗口等待人數，等待人數較少時來所洽公可節省洽公時間。
7、設置申請謄本免等候窗口。	於一樓設置申請謄本免等候窗口，供到所申請謄本無暇在現場等候叫號之民眾使用。	101年12月	資訊課	便利無暇在現場等候叫號之民眾申請謄本，便民利民。
8、設置無障礙空間。	為身心殘障人士設置無障礙斜坡、導盲磚、愛心鈴、專用停車位及洗手間，使行動障礙者，洽公通行無阻。	101年12月	第四課	使行動障礙者，洽公通行無阻，順利完成洽辦事項。
9、申請謄本免下車服務。	老弱婦孺行動不便者可利用1樓愛心鈴或服務電話 call in 協助申請謄本服務。	101年12月	資訊課	使行動障礙者，洽公通行無阻，順利完成洽辦事項。
10、革新化粧室文化活動。	廁所每日清掃，並放置「輕鬆小語」，提供溫馨的洽公環境。	101年12月	第四課	革新化粧室文化廁所每日清掃，並放置「輕鬆小語」，提供溫馨的洽公環境。
11、設置哺乳室。	於1樓設置哺乳室，供需哺乳之民眾使用。	101年12月	第四課	提供需哺乳之民眾舒適的哺乳空間。

12、提供傘架、雨衣懸掛處及愛心傘。	1 樓大門口設置傘架、雨衣懸掛處並擺放愛心傘，下雨時供洽公民眾使用。	101年12月	第四課	提供民眾擺放雨具的空間，下雨時，沒帶傘的民眾也有傘可用，讓民眾倍感親切溫馨。
13、設置免費血壓測量站。	與臺中市潭子區衛生所合作於服務台放置血壓計，免費供民眾測量血壓。	101年12月	第四課 資訊課	便利民眾測量血壓，讓民眾即使來所洽公也能掌握自身血壓，瞭解身體健康狀況。
14、落實資源回收工作。	每層樓皆設置資源回收筒，落實資源回收工作。	101年12月	本所	全體參與，落實環保運動，達垃圾減量，資源再造之目的。
(四) 各項地政業務服務行為友善性與服務行銷有效性。	召募具服務熱忱的民眾、專業地政士及本所退休人員擔任真誠志工服務隊隊員，於地政諮詢服務中心提供地政諮詢服務。	101年12月	資訊課	有效利用社會資源，提供公益性服務。
1、成立真誠志工服務隊及地政諮詢服務中心。	召募具服務熱忱的民眾、專業地政士及本所退休人員擔任真誠志工服務隊隊員，於地政諮詢服務中心提供地政諮詢服務。	101年12月	資訊課	有效利用社會資源，提供公益性服務。
2、推動全體同仁引導服務。	由全體同仁輪流於一樓大門口擔任引導及檢查洽公環境。	101年12月	本所	主動引導協助洽公民眾申辦案件，並檢查洽公環境，讓民眾來所洽公，倍感親切溫馨。

3、推動主管走動式服務管理。	由各主管輪流巡迴民眾洽公櫃台，並督促引導人員做好引導工作及檢查洽公環境。	101年12月	本所	樹立以民為尊服務新形象，預計由5位主管輪流巡迴民眾洽公櫃台。
4、提供申辦案件應附繳證件代為影印服務。	於服務台旁設置乙部影印機提供影印服務。	101年12月	資訊課	便利民眾申辦案件影印附繳證件，預計提供影印100人次以上。
5、排定輪值服務人員，實施中午不打烊服務。	<p>中午12點至13點30分休息時間仍提供以下服務項目：</p> <p>(1)各類謄本申請服務。</p> <p>(2)簡易登記案件單一窗口全程辦理服務。</p> <p>(3)一般登記案件收件及發件服務。</p> <p>(4)測量申請案件收件及發件服務。</p> <p>(5)服務台各項服務。</p> <p>(6)登記、測量案件補正作業。</p> <p>(7)計徵規費服務。</p>	101年12月	本所	擴大服務層面，提供民眾正常上班時間外洽公之服務；預計受理核發各類謄本約1,000件；簡易登記案件約180件；一般登記案件收件及發件約250件；測量申請案件收件及發件約230件；服務台各項服務約1,500件；登記、測量案件補正約30件；計徵規費約1,000件。
6、實施謄本申辦人數及等待時間管制。	每日由承辦人員，依自動叫號機號碼牌所載抽號碼牌及案件受理時間，編製謄本申辦人數及等待時間管制表陳核。	101年12月	資訊課	有效控管謄本核發速度，避免民眾久候。

7、訂定「為民服務禮儀作業要領」供同仁遵循。	詳列櫃台服務禮儀要領、外業服務禮儀要領、電話服務禮儀要領供同仁遵循。	101年12月	資訊課	隨時提醒員工注意為民服務禮貌。
8、電話服務禮儀測試。	每月不定時實施電話服務禮儀測試	101年12月	資訊課	提升電話接聽服務禮貌；預計針對各單位辦理電話禮貌測試12次以上。
9、召開所務及節能推動小組會議。	由主任不定期召集秘書及各課課長開所務及節能推動小組會議。	101年12月	本所	督促各課做好各項為民服務及節能減碳工作。
10、建置意外突發事件應變機制。	訂定「危機處理應變注意事項」、「安全及衛生防護小組設置及作業要點」，製作「突發事故相關機關速報電話一覽表」，供同仁處理意外突發事件遵循。	101年12月	資訊課	建置危機處理應變機制，加強與相關機關聯繫及互動，提升處理意外突發事件應變能力。
11、製作為民服務宣導品。	製作印有宣導地政業務之筆記本、文件封、手提袋、L夾等宣導品，供民眾使用。	101年12月	本所	透過民眾使用精心製作的為民服務宣導品，有效宣導地政業務。
12、申請登記案件收據增列「訊息公告區」。	申請登記案件收據增列「訊息公告區」。改良人民申請登記案件收據，於收	101年12月	第一課	利用收據多功能宣導地政業務，有利宣傳廣度與深度。

	據下方空白處增列「訊息公告區」，即時公告相關地政業務等訊息。			
13、舉辦公告土地現值作業說明會。	舉辦公告土地現值作業說明會，與會人員參與討論，訂定合理公告土地現值。	101年12月	第三課	訂定合理公告土地現值；至少舉辦1次。
14、舉辦地籍圖重測政令宣導會。	舉辦地籍圖重測政令宣導會，建立機關與民眾溝通橋樑。	101年12月	第二課	建立機關與民眾溝通橋樑；至少舉辦1次。
15、辦理地籍清理業務宣導。	製印地籍清理宣導品，張貼於公開場所，並提供印有相關訊息字樣的L夾供民眾索取。	101年12月	第一課	維護民眾權益，並釐正地籍資料完整性。
16、辦理未辦繼承登記業務宣導。	製印未辦繼承登記宣導品，張貼於公開場所，並提供印有相關訊息字樣的L夾供民眾索取。	101年12月	第一課	維護民眾權益，並釐正地籍資料完整性。
17、舉辦地政志工聯繫會報。	於會議室舉辦地政志工聯繫會報，向本所志工宣導為民服務理念及地政法令，並頒發聘書及紀念品。	101年12月	資訊課	建立志工之歸屬感，提升志工之服務能力；每年至少舉辦1次。

(五) 其他便民服務措施。				
1、建置所內網站。	提供內部同仁法令專區、公佈欄、標準作業流程、申請須知、為民服務手冊、各課室電子書表、跨課室傳閱專區、地政問答集等服務。	101年12月	本所	即時公布並快速傳閱地政法令、電子書表及與業務相關之訊息，減少紙張使用量，落實節能減碳政策，提升行政效能。
2、檢討申辦案件或內部行政作業流程，縮短辦理期限，簡化作業程序。	檢討申辦案件或內部行政作業流程，縮短辦理期限，簡化作業程序。	101年12月	本所	提升行政效率、縮短民眾洽公時間；預計檢討及簡化作業流程1項以上。
3、訂定、修訂標準作業規範或工作手冊。	訂定、修訂標準作業規範或工作手冊，並建置於所內及所外網站。	101年12月	本所	提供同仁作業規範、統一服務標準，提升行政效率；至少訂定、修訂1項以上。
4、修訂為民服務手冊，提供同仁作業規範、統一服務標準。	修訂為民服務手冊，並建置於所內網站，提供同仁作業規範、統一服務標準。	101年12月	資訊課	有利業務執行之標準化、一致化、透明化；至少修訂1次。
5、編修為民服務白皮書。	編修為民服務白皮書建入網頁宣導。	101年12月	資訊課	讓民眾知悉各項便民服務措施，作為申辦案件參考；至少編修1次。
6、運用不動產仲介業、地政士、不	運用不動產仲介業、地政士、不動產	101年12月	第三課	善用4個以上民間企業、團體，協助

<p>動產經紀人、建築公會等不動產交易實例之蒐集，確實掌握市場地價動態。</p> <p>7、督導各單位人員確實佩戴識別證。</p>	<p>經紀人、建築公會等不動產交易實例之蒐集，確實掌握市場地價動態。</p> <p>由各課課長不定期隨時抽查各單位人員識別證佩戴情形督導各單位人員確實佩戴識別證。</p>	<p>101年12月</p>	<p>本所</p>	<p>地價查估，建立公平、合理之地價制度。</p> <p>便利洽公民眾識別；預計抽查10次以上。</p>	
<p>三、整體性施政表現</p> <p>(一) 整體地政業務施政民眾滿意度。</p> <p>1、辦理為民服務問卷調查。</p> <p>2、舉辦「票選最佳服務人員」活動。</p> <p>3、設置民眾意見箱、電子信箱、地政士服務品質申訴專線。</p>	<p>辦理為民服務問卷調查，主動蒐集民意，並製作分析報告，改進服務缺失，提升服務品質。</p> <p>每季舉辦「票選最佳服務人員」活動，並於年底統計總得票數前三名，予以頒獎鼓勵。</p> <p>對於民眾興革建議，依相關規定審慎處理。</p>	<p>101年12月</p> <p>101年12月</p> <p>101年12月</p>	<p>資訊課</p> <p>資訊課</p> <p>本所</p>	<p>針對問卷調查結果，作為改革施政及提升服務品質參考；至少辦理2次。</p> <p>惕勵同仁恆維服務品質；預計票選最佳服務人員3人。</p> <p>提供3類建言管道，鼓勵民眾建言，以作為改革施政及提升服務品質參考。</p>	

<p>(二) 人力資源人力調度及教育訓練辦理情形。</p>					
<p>1、落實職務代理人制度。</p>	<p>建立第一至第三順位職務代理人名冊，於同仁差假時確實執行，並由人事管理員不定時抽查。</p>	<p>101年12月</p>	<p>本所</p>	<p>落實職務代理人制度，提升為民服務品質。</p>	
<p>2、地政主管人員網頁異動。</p>	<p>主管人員異動時，至內政部全球資訊網作網頁異動。</p>	<p>101年12月</p>	<p>資訊課</p>	<p>即時更新地政主管人員網頁，便利地政人員及民眾查詢。</p>	
<p>3、舉辦為民服務禮儀講習。</p>	<p>邀請專業人員或由本所人員擔任講師，並鼓勵全所同仁參加。</p>	<p>101年12月</p>	<p>資訊課</p>	<p>強化顧客導向服務思維，凝聚為民服務共識；預計舉辦2次以上。</p>	
<p>4、辦理資訊教育訓練。</p>	<p>邀請專業資訊人員或由本所資訊人員擔任講師，並鼓勵全所同仁參加。</p>	<p>101年12月</p>	<p>資訊課</p>	<p>充實資訊專業素養，提升為民服務品質；預計舉辦1次以上。</p>	
<p>5、其他各項教育訓練或法令研習。</p>	<p>各課就其所屬業務辦理教育訓練或法令研習。</p>	<p>101年12月</p>	<p>本所</p>	<p>充實專業技能，提升為民服務品質。</p>	
<p>(四) 民眾陳情及糾紛案件處理情形。</p>					
<p>1、全程管制各單位公文及人民申請案件處理時限。</p>	<p>全程管制各單位公文及人民申請案件處理時限，案件有逾</p>	<p>101年12月</p>	<p>本所</p>	<p>增進公文及人民申請案件處理速度，</p>	

	<p>期情況，立即列印逾期案件催辦單予以催辦；每月並製作各課室公文處理速度比較表及逾期件數統計表陳核。</p>			<p>提高行政效率；預計縮短公文處理時間 0.1 日以上。</p>	
<p>2、列管追蹤民眾陳情案件。</p>	<p>造冊列管追蹤民眾陳情案件並改進服務缺失。</p>	<p>101 年12月</p>	<p>資訊課</p>	<p>真正瞭解民眾心聲，適時給予適當協助，並改進服務缺失。</p>	
<p>3、抽查公文處理情形。</p>	<p>每月抽查訴願答辯案件、人民申請案件、人民陳情案件、異常銷號案件、請款核銷案件、限期公文、不當彙併辦案件及其他異常案件陳核。</p>	<p>101 年12月</p>	<p>資訊課</p>	<p>檢核並管考公文登錄，提升行政效率。</p>	
<p>4、善用不動產糾紛調處委員會。</p>	<p>善用不動產糾紛調處委員會，協助調處不動產登記糾紛案件。</p>	<p>101 年12月</p>	<p>第一課 第二課</p>	<p>協助化解紛爭，杜絕訟源。</p>	
<p>5、設置「緊急登記案件處理小組」即時調解爭端。</p>	<p>由承辦人員、專員及課長成立「緊急登記案件處理小組」，立即調解申請人爭端。</p>	<p>101 年12月</p>	<p>第一課</p>	<p>即時化解民眾爭端，有效提升行政效率。</p>	
<p>6、課長滅火專區。</p>	<p>由課長主動出擊，化解民眾與承辦人之法令爭議，並提供民眾</p>	<p>101 年12月</p>	<p>第一課 第二課 資訊課</p>	<p>適時化解民眾疑惑，降低民怨，提升服務品質。</p>	

<p>(五) 其他整體性施政表現。</p> <p>1、剪報蒐集媒體及民眾反映意見。</p> <p>2、維護地政資訊系統安全及正常運作。</p> <p>3、建立資訊安全稽核機制。</p> <p>4、建立地政規費憑證稽核機制。</p> <p>5、辦公廳舍門窗電器用品巡檢。</p>	<p>必要的行政協助。</p> <p>剪報蒐集媒體及民眾反映意見，作為改革施政及提升服務品質參考。</p> <p>每日定期執行地籍資料備份，並分置於不同建築物存放。</p> <p>建立各系統使用者帳號清冊，落實密碼定期更新制度，並每季會同政風查核戶役政系統及地籍總歸戶系統使用情形。</p> <p>每月由課長查核乙次，另每季由政風、會計人員及第四課會同再次查核規費核算情形。</p> <p>劃分各課室巡檢責任區，每日下班前巡檢門窗、冷氣機、空調送風機、電燈、電風扇、影印機、列表</p>	<p>101年12月</p> <p>101年12月</p> <p>101年12月</p> <p>101年12月</p> <p>101年12月</p>	<p>資訊課</p> <p>資訊課</p> <p>本所</p> <p>本所</p> <p>本所</p>	<p>主動因應社會民情脈動，調整為民服務領域；至少蒐集12篇媒體報導。</p> <p>維護地政資訊系統安全及正常運作提供，並提供民眾迅速、安全、便捷的資訊化地政服務。</p> <p>培養使用者安全使用系統權限的觀念，以維護資料安全。</p> <p>防止弊端發生。</p> <p>可節能減碳，並確保辦公廳舍安全。</p>	
--	---	--	---	---	--

<p>6、委託保全公司維護辦公廳舍安全。</p>	<p>機、電腦主螢幕、插頭及延長線等是否確實關閉。</p> <p>委託保全公司維護辦公廳舍安全。</p>	<p>101年12月</p>	<p>本所</p>	<p>節省行政成本，減少同仁工作負擔，確保辦公廳舍安全。</p>	
<p>7、訂立財產物品管理計畫。</p>	<p>分為財產新增之管理、財產移動之管理及財產報廢之管理等三項重點工作。</p>	<p>101年12月</p>	<p>第四課</p>	<p>規範財產及物品登記、移動、報廢等辦理程序，俾有所遵循，以提高財產之使用效益。</p>	
<p>8、測量儀器定期查核計畫。</p>	<p>每四個月由第四課財產管理員會同財產使用者就測量儀器存放地點查核一次；如有必要時，不定期抽查。</p>	<p>101年12月</p>	<p>第二課 第四課</p>	<p>業務單位已將所管測量用之儀器、器具等集中保管，並派專人列冊清點，藉由第三人定期及不定期查核方式，冀其有效控管測量儀器，避免不當使用情事發生。</p>	

陸、本計畫奉主任核定後實施，並公開於本所網站，修正時亦同。