

# 臺中縣雅潭地政事務所 99 年度提升服務品質執行計畫

## 壹、計畫依據

- 一、行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函頒「政府服務創新精進方案」。
- 二、臺中縣政府 99 年度提升服務品質實施計畫。

## 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

99 年 1 月 1 日起至 99 年 12 月 24 日止。

## 伍、推動作法

| 實施策略<br>具體措施                            | 具體實施步驟                 | 完成期限      | 承辦單位 | 預期效益                                      |
|---|------------------------|-----------|------|---|
| 一、建構友善環境，塑造親切服務形象<br>(一)辦理服務場所環境清潔及綠美化。 | 劃分責任區域，辦理服務場所環境清潔及綠美化。 | 99 年 12 月 | 本所   | 提供民眾整潔舒適洽公環境；預計辦理 4 次以上服務場所掃除，1 次以上環境綠美化。 |

| 實施要項<br>推動作法                                 | 具體實施步驟                                    | 完成期限   | 承辦單位 | 預期效益  |
|--|---|--------|------|---|
| (二)設置洽公民眾及身心殘障人士專用汽、機車停車位。                   | 設置洽公民眾及身心殘障人士專用汽、機車停車位。                   | 99年12月 | 地用課  | 便利民眾洽公，解決民眾停車之苦；預計至少設置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）。 |
| (三)於一樓大廳設置服務台、地政諮詢服務中心及引導人員。                 | 於一樓大廳設置服務台、地政諮詢服務中心及引導人員。                 | 99年12月 | 資訊課  | 主動引導、協助洽公民眾申辦各類案件，讓洽公民眾倍感親切溫馨；至少選派1人主動引導並協助民眾洽公。        |
| (四)推動主管走動式服務管理，於尖峰時間由各主管輪流巡迴民眾洽公櫃台，提供民眾引導服務。 | 推動主管走動式服務管理，於尖峰時間由各主管輪流巡迴民眾洽公櫃台，提供民眾引導服務。 | 99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。                          |
| (五)舉辦為民服務禮儀講習。                               | 邀請專業人員擔任講師，並鼓勵全所同仁參加講習。                   | 99年10月 | 資訊課  | 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                            |
| (六)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。        | 99年4月  | 資訊課  | 供同仁遵循，隨時提醒員工注意服務禮貌。                                     |

| 實施要項<br>推動作法                    | 具體實施步驟                                     | 完成期限   | 承辦單位    | 預期效益                                    |
|---------------------------------|--|--------|---------|---|
| (七)每月不定時實施電話禮貌測試。               | 每月不定時實施電話禮貌測試。                             | 99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。        |
| (八)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。 | 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，並由人事管理員每月抽查。   | 99年12月 | 本所      | 落實職務代理人制度，提升為民服務品質；預計每月抽查各單位差假人員5人次以上。  |
| (九)督導各單位人員確實佩戴識別證。              | 由主任及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。 | 99年12月 | 主任及各課課長 | 便利洽公民眾識別；不定期隨時抽查各單位人員識別證佩戴情形，預計抽查10次以上。 |
| (十)舉辦「票選最佳服務人員」活動。              | 每月舉辦「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。     | 99年10月 | 資訊課     | 惕勵同仁恆維服務品質；預計票選最佳服務人員3人。                |
| (十一)推行奉茶服務。                     | 由引導人員對洽公民眾奉茶，讓洽公民眾賓至如歸。                    | 99年12月 | 本所      | 每日對洽公民眾奉茶，讓洽公民眾賓至如歸，倍感親切溫馨。             |
| (十二)訂定「辦公室環保運動實施計畫」。            | 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。            | 99年12月 | 地用課     | 落實環境清潔美化與資源回收，預計執行環境檢查8次。               |

| 實施要項<br>推動作法                  | 具體實施步驟                                  | 完成期限   | 承辦單位 | 預期效益                               |
|-------------------------------|---|--------|------|------------------------------------|
| (十三)響應「書香處處飄」活動，規劃書報、圖書閱覽休閒區。 | 於一樓設置書報、圖書閱覽休閒區。                        | 99年12月 | 地用課  | 提供溫馨人性化服務環境；規劃至少1處洽公民眾等候休閒區。       |
| (十四)專人認養辦公室盆栽活動。              | 專人認養辦公室盆栽活動。                            | 99年12月 | 本所   | 藉由同仁對園藝植栽之照顧，美化綠化洽公環境。             |
| (十五)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。                   | 99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。         |
| (十六)設置貼心服務櫃檯。                 | 於一樓設置貼心服務櫃檯讓無暇在現場等候叫號之洽公民眾使用。           | 99年12月 | 資訊課  | 讓無暇在現場等候叫號之洽公民眾使用，便民利民。            |
| (十七)設置無障礙空間。                  | 為身心殘障人士設置無障礙斜坡、導盲磚，使行動障礙者，洽公通行無阻。       | 99年12月 | 地用課  | 使行動障礙者，洽公通行無阻，順利完成洽辦事項。            |
| (十八)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。             | 99年12月 | 地用課  | 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。 |
| (十九)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 | 99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。            |

| 實施要項<br>推動作法  | 具體實施步驟  | 完成期限  | 承辦單位                                       | 預期效益  |
|---|---|---|--|---|
| <p>二、提供便捷服務，建立民眾與政府和諧關係</p> <p>(一)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>(二)謄本申請單一窗口新增跨所及跨縣市電子謄本申請服務。</p> <p>(三)購買土地界樁宅配到家服務。</p> <p>(四)電腦閱覽地籍圖服務。</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>謄本申請單一窗口新增跨所及跨縣市電子謄本申請服務。</p> <p>民眾購買土地界樁提供宅配到家服務。</p> <p>設置電腦乙部提供民眾閱覽地籍圖服務。</p> | <p>99年12月</p> <p>99年12月</p> <p>99年12月</p> <p>99年12月</p> | <p>本所</p> <p>資訊課</p> <p>測量課</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；預計節省往返時間至少 1 小時。</p> <p>節省民眾往返奔波時間，有效提升行政效能；預計節省往返時間至少 1 小時。</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> |

| 實施要項<br>推動作法                              | 具體實施步驟  | 完成期限   | 承辦單位 | 預期效益  |
|---|---|--------|------|---|
| (五)推動電子公文，並採用「電子公文管理系統」，使公文處理與管制依循標準作業進行。 | 推動電子公文，並採用「電子公文管理系統」，使公文處理與管制依循標準作業進行。        | 99年12月 | 本所   | 有效縮短公文承轉與管制所需時間，減少郵寄及包裝成本；預計每件公文節省承轉與管制時間至少0.5日，電子交換公文每件節省郵寄及包裝成本至少26元。 |
| (六)全程管制各單位公文及人民申請案件處理時限。                  | 全程管制各單位公文及人民申請案件處理時限，案件有逾期情況，立即列印逾期案件催辦單予以催辦。 | 99年12月 | 資訊課  | 增進公文及人民申請案件處理速度，提高行政效率；預計縮短公文處理時間0.1日以上。                                |
| (七)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。            | 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。        | 99年12月 | 本所   | 提供即時服務，節省民眾奔波時間。  |
| (八)辦理人工登記簿E化核發作業。                         | 辦理人工登記簿E化核發作業。                                | 99年12月 | 登記課  | 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200件以上。                                 |

| 實施要項<br>推動作法                                | 具體實施步驟                                      | 完成期限   | 承辦單位    | 預期效益   |
|---|---|--------|---------|--|
| (九)受理通信申請簡易登記案件及各類謄本。                       | 受理通信申請簡易登記案件及各類謄本。                          | 99年12月 | 登記課、資訊課 | 便利往返不便或無暇到所民眾申請；預計受理約100件。                               |
| (十)提供影印服務。                                  | 於服務台旁設置一部影印機提供影印服務。                         | 99年12月 | 本所      | 提供申辦案件附繳證件影印服務。預計提供服務100次。                               |
| (十一)單一窗口設置自動導引叫號系統，方便民眾抽取號碼牌，等候系統叫號並指示申辦窗口。 | 單一窗口設置自動導引叫號系統，方便民眾抽取號碼牌，等候系統叫號並指示申辦窗口。     | 99年12月 | 本所      | 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導引叫號系統，以平均各單一窗口業務量，維持申辦秩序。 |
| (十二)設置重測後新、舊地建號查詢電腦，供民眾免費查詢。                | 於服務台旁設置重測後新、舊地建號查詢電腦，供民眾免費查詢。               | 99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。                                 |
| (十三)設置觸控式查詢電腦，供民眾免費查詢。                      | 設置觸控式電腦提供歷年地價、地政規費、增值稅概算等查詢功能。              | 99年12月 | 資訊課     | 方便民眾查詢，預計提供19種查詢功能。                                      |
| (十四)設置地政業務線上即時諮詢服務站。                        | 於三處地政士事務所設置地政業務線上即時諮詢服務站，方便遠距離民眾線上即時諮詢地政業務。 | 99年12月 | 資訊課     | 方便遠距離民眾線上即時諮詢地政業務，節省民眾往來奔波時間。                            |

| 實施要項<br>推動作法                        | 具體實施步驟   | 完成期限      | 承辦單位 | 預期效益   |
|-------------------------------------|--|-----------|------|--|
| (十五) 維護地政資訊系統安全及正常運作。               | 每日執行地籍異動資料備援 1 次，每週至少執行完整地政資料庫、地政資訊系統程式備援 1 次，備援磁帶至少保存 1 週，並分置於不同建築物，以維護地政資訊系統安全及正常運作。 | 99 年 12 月 | 資訊課  | 提供民眾迅速、安全、便捷的資訊化地政服務；每日執行地籍異動資料備援 1 次，每週至少執行完整地政資料庫、地政資訊系統程式備援 1 次，備援磁帶至少保存 1 週，並分置於不同建築物。 |
| (十六) 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。   | 99 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。   |
| (十七) 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。  | 99 年 12 月 | 本所   | 檢討訂定、修訂標準作業規範或工作手冊 1 項以上，提供員工作業依據，提升行政效率。  |

| 實施要項<br>推動作法                 | 具體實施步驟  | 完成期限   | 承辦單位 | 預期效益   |
|------------------------------|---|--------|------|--|
| (十八)建立內部稽核制度，辦理為民服務業務自行評核。   | 建立內部稽核制度，辦理資訊安全稽核、地政規費憑證稽核及測量現場稽核。                      | 99年12月 | 本所   | 掌控為民服務目標執行進度與工作績效之達成；預計辦理資訊安全稽核至少4次；地政規費憑證稽核至少4次；測量現場稽核至少250次。 |
| (十九)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。 | 99年12月 | 登記課  | 簡化作業流程及減少謄本使用量，預計提供150次以上服務。                                   |
| (二十)簡易登記案件提供自動列印申請書服務。       | 民眾申辦簡易登記案件可免填登記申請書及登記清冊，由櫃台人員以電腦自動列印。                   | 99年12月 | 本所   | 預計提供200次以上服務。  |

| 實施要項<br>推動作法  | 具體實施步驟   | 完成期限  | 承辦單位   | 預期效益   |
|---|--|---|--|--|
| <p>三、重視民情輿情，主動溝通協調</p> <p>(一)舉辦地政士座談會。</p> <p>(二)舉辦公告土地現值作業說明會。</p> <p>(三)舉辦地籍圖重測政令宣導會。</p> <p>(四)修訂為民服務手冊，提供同仁作業規範、統一服務標準。</p> <p>(五)編修為民服務白皮書，分送民眾並建入網頁宣導。</p> <p>(六)辦理為民服務問卷調查，主動蒐集民意，改進服務缺失，提升服務品質。</p> | <p>尋找適合場所並邀請民眾和地政士與會，宣導法令和新施政措施，藉由雙向溝通與互動，調整為民服務領域。</p> <p>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。</p> <p>舉辦地籍圖重測政令宣導會，建立機關與民眾溝通橋樑。</p> <p>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。</p> <p>編修為民服務白皮書，分送民眾並建入網頁宣導。</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>99年10月</p> <p>99年10月</p> <p>99年12月</p> <p>99年12月</p> <p>99年12月</p> <p>99年4月、8月</p> | <p>資訊課</p> <p>地價課</p> <p>測量課</p> <p>資訊課</p> <p>資訊課</p> <p>本所</p> | <p>藉由雙向溝通與互動，調整為民服務領域；至少舉辦1次。</p> <p>訂定合理公告土地現值；至少舉辦1次。</p> <p>建立機關與民眾溝通橋樑；至少舉辦1次。</p> <p>有利業務執行之標準化、一致化、透明化；至少修訂1次。</p> <p>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。</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> |

| 實施要項<br>推動作法                                    | 具體實施步驟                                       | 完成期限   | 承辦單位 | 預期效益                              |
|---|--|--------|------|-----------------------------------|
| (七)設置民眾意見箱、電子信箱、地政士服務品質申訴專線；對於民眾興革建議，依相關規定審慎處理。 | 設置民眾意見箱、電子信箱、地政士服務品質申訴專線；對於民眾興革建議，依相關規定審慎處理。 | 99年12月 | 本所   | 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。 |
| (八)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。               | 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。               | 99年12月 | 資訊課  | 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。  |
| (九)依據臺中縣政府所屬各機關受理人民陳情案件作業要點列管追蹤民眾陳情案件。          | 造冊列管追蹤民眾陳情案件並改進服務缺失。                         | 99年12月 | 資訊課  | 瞭解民眾疾苦，適時給予適當協助，並改進服務缺失。          |

| 實施要項<br>推動作法   | 具體實施步驟  | 完成期限   | 承辦單位 | 預期效益   |
|--|---|--------|------|--|
| 四、政府資訊透明與豐富化，提供多元網路服務  |   |        |      |  |
| (一)建置為民服務網站，介紹各項為民服務業務，提供書表、範例、地政問答集查詢下載、網路申領電子謄本及電子信箱諮詢地政相關問題等服務。 | 建置為民服務網站，介紹各項為民服務業務，提供書表、範例、地政問答集查詢下載、網路申領電子謄本及電子信箱諮詢地政相關問題等服務。 | 99年12月 | 資訊課  | 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。 |
| (二)建置申請表單於「我的e政府-電子化政府入口網」，供民眾上網下載。                                | 建置申請表單於「我的e政府-電子化政府入口網」，供民眾上網下載。                                | 99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。                 |
| (三)在本所網站上建置線上查詢專區。   | 自行研發線上查詢程式，提供民眾捷、有效率、高品質之網路服務                                   | 99年12月 | 資訊課  | 預計提供14項便利之線上查詢功能。  |
| (四)無障礙網頁建置。  | 修改本所為民服務網站內容，以達到無障礙網頁檢測標準。                                      | 99年12月 | 資訊課  | 進行全網頁檢測，預計達到A+等級無障礙檢測標準。                                   |
| (五)在本所網站上建置主動公開資訊專區。   | 依據「政府資訊公開法」第7條主動公開相關資訊於網站                                       | 99年12月 | 資訊課  | 預計提供1項以上公開資訊，便利人民共享及公平利用政府資訊。                              |

| 實施要項<br>推動作法  | 具體實施步驟   | 完成期限  | 承辦單位   | 預期效益  |
|---|--|---|--|---|
| <p>五、鼓勵創新服務措施，進行多面向服務與整合</p> <p>(一)排定輪值服務人員，實施中午不打烊服務。</p> <p>(二)多元化重測換狀服務。</p> <p>(三)招募專業地政士、退休人員擔任地政志工，參與志願服務。</p> <p>(四)委託保全公司維護辦公廳舍安全。</p> <p>(五)委託電腦公司維護地政資訊系統軟硬體設備。</p> | <p>中午12點至13點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> <p>提供平日申請、通信申請、假日預約服務等3種地籍圖重測換狀方式。</p> <p>招募專業地政士、退休人員擔任地政志工，參與志願服務。</p> <p>委託保全公司維護辦公廳舍安全。</p> <p>委託電腦公司維護地政資訊系統軟硬體設備。</p> | <p>99年12月</p> <p>99年12月</p> <p>99年12月</p> <p>99年12月</p> <p>99年12月</p> | <p>登記課<br/>測量課<br/>資訊課</p> <p>登記課</p> <p>資訊課</p> <p>地用課</p> <p>資訊課</p> | <p>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1,200件。</p> <p>擴大服務層面，提供民眾多元化重測換狀服務；</p> <p>協助諮詢及服務工作，節省行政人力；預計招募20人以上。</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>確保地籍資料庫安全，保障民眾財產權益。</p> |

| 實施要項<br>推動作法   | 具體實施步驟  | 完成期限   | 承辦單位       | 預期效益                               |
|--|---|--------|------------|------------------------------------|
| (六)每日上午委請慈濟志工協助本所及鄰近社區作資源回收工作。                           | 每日上午委請慈濟志工協助本所及鄰近社區作資源回收工作。                           | 99年12月 | 地用課        | 落實資源回收工作，達成垃圾減量目標。                 |
| (七)訂定「危機處理應變注意事項」，製作突發事故速報電話一攷表，結合警察局、醫院、消防隊，加強處理意外突發事件。 | 訂定「危機處理應變注意事項」，製作突發事故速報電話一攷表，結合警察局、醫院、消防隊，加強處理意外突發事件。 | 99年12月 | 資訊課        | 建置應變機制，加強與相關機關聯繫及互動，提升處理意外應變能力。    |
| (八)運用不動產仲介業、地政士、不動產經紀人、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。       | 運用不動產仲介業、地政士、不動產經紀人、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。       | 99年12月 | 地價課        | 善用4個以上民間企業、團體，協助地價查估，建立公平、合理之地價制度。 |
| (九)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。                           | 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。                           | 99年12月 | 登記課<br>測量課 | 協助化解紛爭，杜絕訟源。                       |

陸、本計畫奉主任核定後實施，並公開於本所網站、放置於服務場所及提報臺中縣政府地政處備查，修正時亦同。