

# 桃園市八德地政事務所 104 年度提升服務品質執行計畫

104.01.27 訂定

## 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、國家發展委員會 103 年 8 月 21 日發社字第 1031301420 號函訂正「第七屆政府服務品質獎評獎實施計畫」及「第七屆政府服務品質獎評獎作業手冊」。

## 貳、計畫目標：

- 一、便捷服務精進升級：提供更優質洽公環境，簡化案件申辦流程與加強服務透明度，持續檢討作業流程，提供更符合民眾需求的服務措施。
- 二、創新 e 化便民服務：運用現代資訊科技，持續研發簡政便民措施，增加跨機關服務、線上服務等項目及範圍，提供民眾便利、安全與無障礙的網路服務。
- 三、推動組織學習，激勵研究創新：舉辦多項智能講座及教育訓練，提升同仁專業素養及能力；鼓勵同仁研究創新，強化服務績效。

## 參、實施單位：本所各課。

## 肆、實施方式：

- 一、檢視上年度提升為民服務品質執行計畫，檢討各項計畫之執行情形並針對問題點進行改善。
- 二、成立為民服務工作推動小組，不定期召開會議並針對所推動之為民服務工作執行進度進行報告，對會議主席裁示事項進行列管及交辦。
- 三、針對上年度為民服務工作考核結果之各項建議事項確實改進並學習其他單位之優點，以創造更優質的服務及洽公環境。

- 四、持續推動各項為民服務工作，落實各項績效之達成；鼓勵員工研究、創新，加強品質教育訓練，全員參與改進服務品質。
- 五、訂定各項簡化業務流程之革新計畫、作業標準及稽核制度，以提升工作效能。
- 六、規劃明確的申辦動線並加強雙語化標示，加強員工服務禮貌，提升機關形象。
- 七、提供多樣化的申訴管道，重視民眾的建言與反應，有效抒解民眾之抱怨。
- 八、結合民間資源，招募志工協助推動地政業務以強化服務功能，提升服務品質。

### **伍、管考稽核與獎懲：**

- 一、每日進行各項為民服務查核工作，針對各項查核內容是否完善並即時簽報承辦課室或人員要求改善，並陳報上級主管。
- 二、不定期召開為民服務小組會議，隨時檢討各項推動作法執行情形，並研提創新作為。
  - (一) 計畫 (P)：各課及研考應就權責工作事項，依本計畫服務品質目標研擬相關子計畫或執行方案，於簽奉核可後據以執行。
  - (二) 執行 (D)：各課及研考應依本計畫及相關子計畫或執行方案，按推動作法與作業進度由上而下團隊分工辦理，並指派專人於召開「為民服務小組會議」前3日將辦理情形送研考彙整。
  - (三) 稽核 (C)：各課及研考應檢討相關子計畫或執行方案之執行情形是否符合預定目標及作業進度，並將執行成果提為民服務小組會議報告；研考應將主席指（裁）示事項追蹤列管。
  - (四) 改善 (A)：由主任、秘書、各課課長及專人、研考組成「為民服務推動小組」，召開會議追蹤各相關子計畫或執行方案之辦理情形，相關課室如於執行過程中遭遇困難，需其他課室或機關協調解決者，應研擬解決方案提會討論，並依決議辦理；研考應將決議事項追蹤列管。
  - (五) 年終檢討：各課及研考應於次年1月底前檢討各相關計畫或執行方案之辦

理成果，簽經主任核可後送研考彙整，並於年終檢討報告執行績效與檢討及建議事項，俾供明年擬訂計畫目標之參考。

三、年度考核：配合桃園市政府地政局辦理政府服務品質考核及地政業務考核，將各項建議改進事項，立即要求進行改善。

四、不定期考核：配合桃園市政府地政局辦理不定期業務考核，將各項建議改進事項，立即要求進行改善。

五、定期、不定期考核結果，有缺失部分應立即要求進行改善，表現優良之人員給予表揚，並列為年終考核成績之依據。

### **陸、執行策略及具體作為：（詳如附件）**

一、服務流程—提供流程便捷服務，確保服務流程透明。

二、機關形象—提供服務場所便利性，塑造專業、親切、高效率的服務形象，提升服務行為友善性與專業性。

三、顧客關係—增進民眾對公共服務的滿意度。

四、資訊流通服務—資訊提供及檢索服務，提供民眾政府相關資訊，同時讓民眾有不同檢索方式獲取服務資訊，積極推動線上服務項目和鼓勵民眾參與使用。

五、創新服務—建構有價值的創意服務，提升服務產出的附加價值及便民服務，建置組織內部創新機制，產生源源不絕創新提案。

### **柒、其他：**

一、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。

二、本計畫經主任核可後實施，修正時亦同。

(附件)

| 壹、優質便民服務：提升服務品質、深化服務績效<br>便捷服務程序、確保流程透明<br>探查民意趨勢、建立顧客關係 |            |                                                               |      |
|----------------------------------------------------------|------------|---------------------------------------------------------------|------|
| 執行策略                                                     | 具體作為       | 推動作法                                                          | 承辦單位 |
| 服務流程<br>- 提供流程便捷服務                                       | 一、提供單一窗口服務 | 1、推動全功能櫃台單一窗口服務，落實一處收件，全程服務之服務理念，免除民眾奔波於多個櫃台的困擾。              | 登記課  |
|                                                          |            | 2、稅務駐點單一窗口服務，免去民眾地政及稅捐單位來回奔波。                                 | 登記課  |
|                                                          |            | 3、實價登錄單一窗口，提供線上申報服務。                                          | 地價課  |
|                                                          |            | 4、設置志工服務台，提供民眾諮詢服務。                                           | 地價課  |
|                                                          |            | 5、橫越海峽地政好鄰居便民服務，跨域合作免去金門連江澎湖鄉親奔波之苦。                           | 登記課  |
|                                                          | 二、申辦案件流程簡化 | 1、跨機關合作，提升行政效能。                                               |      |
|                                                          |            | (1) 建置地政、戶政、稅捐 N 合一便民服務作業機制，建立跨機關資源水平整合，提升行政效率與服務品質。          | 登記課  |
|                                                          |            | (2) 與桃園地政事務所跨機關合作，簡化登記案件之調案程序，縮短民眾申辦跨所調案時間及交通費用。              | 登記課  |
|                                                          |            | (3) 與桃園市政府地方稅務局聯合實施地價資料聯繫作業，藉由跨機關合作，減少公文往返時間。                 | 地價課  |
|                                                          |            | (4) 主動函送桃園縣政府地方稅務局辦理「建物減失變更房屋稅籍程序」，簡化民眾申辦流程，避免民眾奔波，提升行政之服務效能。 | 測量課  |
|                                                          |            | (5) 八德地政與戶政相互傳真查詢資料。                                          | 登記課  |
|                                                          |            | 2、推動免到所之服務。                                                   |      |
|                                                          |            | (1) 推動線上申辦服務。                                                 | 各課   |
|                                                          |            | (2) 實施案件通信申請服務。                                               | 登記課  |
|                                                          |            | (3) 收退費轉帳服務。                                                  | 地價課  |
|                                                          |            | 3、主動簡化作業流程。                                                   |      |
|                                                          |            | (1) 提供簡易案件代填申請書服務。                                            | 登記課  |
|                                                          |            | (2) 各類謄本申請免填申請書。                                              | 資訊課  |
|                                                          |            | (3) 退還地政規費免填申請書。                                              | 地價課  |
|                                                          |            | (4) 依司法機關來文囑託直接辦理土地複丈及建物測量案件，債權人免填                            | 測量課  |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                |
|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <p>寫複丈申請書。</p> <p>(5) 提供土地鑑界案件現場核發複丈成果圖服務。</p> <p>(6) 推動土地登記案件免填登記清冊措施，簡化繳附文件，節省民眾填寫登記清冊時間及審查人員審核登記清冊時間。</p> <p>(7) 提供地價改算通知書併同領件作業服務，地價改算通知書由申請人領件時一併領回，減少郵寄及申請人等候的時間。</p> <p>(8) 縮短登記、測量簡易案件辦理時間。</p> <p>(9) 推動土地登記申請案件補正作業簡化措施。</p> <p>(10) 簡化規費退費作業。</p> <p>(11) 實價登錄申報瑕疵案件，申報人得以傳真方式釐正免到所申報。</p>            | <p>測量課</p> <p>登記課</p> <p>地價課</p> <p>登記課<br/>測量課<br/>登記課</p> <p>地價課<br/>地價課</p> |
|  |  | <p>4、減章措施。</p> <p>(1) 申辦重測換狀(書狀換給)逕為辦理住址變更登記。</p> <p>(2) 民眾申請退還規費簡化作業。</p> <p>(3) 建物滅失函請稅務變更房屋稅籍程序。</p> <p>(4) N 合一便民服務。</p>                                                                                                                                                                                     | <p>登記課</p> <p>地價課<br/>測量課<br/>登記課<br/>登記課</p>                                  |
|  |  | <p>5、提供預約服務措施。</p> <p>(1) 推動「登記案件預審」制度，減少申請人奔波，並縮短作業流程。</p> <p>(2) 推動「建物所有權一次登記先期登錄作業」，利用公告期間先行登錄建物第一次登記資料於資料庫暫存檔內，俟公告完成再轉檔以節省案件處理時效。</p> <p>(3) 提供登記案件線上預約申請服務，重測換狀等政策性業務提供預約申請，以縮短民眾等候時間，加速案件處理時效。</p> <p>(4) 設置地籍資料線上預約服務措施，提供登記案件調閱、人工登記簿謄本等案件之資訊化服務，縮短民眾等候時間。</p> <p>(5) 提供土地共有物分割及合併預先分算地價作業服務，讓民眾達到節稅</p> | <p>登記課</p> <p>登記課</p> <p>登記課</p> <p>登記課<br/>資訊課</p> <p>地價課</p>                 |

|  |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                             |
|--|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |            | <p>之目的。</p> <p>(6) 繼承案件線上預約諮詢服務，提供民眾一次到位諮詢服務。</p> <p>6、提供地政 e 化便捷服務措施。</p> <p>(1) 實施民眾領件 e 化作業，縮短櫃台人員人工調閱領件簿冊及民眾等待之時間。</p> <p>(2) 落實免書證免謄本及戶役政查詢系統等便民措施，減少民眾應檢附書證謄本數量。</p> <p>(3) 提供網路、超商申辦案件及繳費服務。</p> <p>(4) 提供網路申領電子謄本作業。</p> <p>7、提供到宅服務。</p> <p>(1) 提供制式界標宅配服務。</p> <p>(2) 登記案件到宅服務，提供本所轄區之申請人因年邁、身體殘障、行動不便，到宅核對身分之服務。</p>                                                                                                                                                                                 | <p>登記課</p> <p>登記課<br/>資訊課</p> <p>各課</p> <p>資訊課</p> <p>資訊課</p> <p>測量課<br/>登記課</p>                                                            |
|  | 三、申辦案件書表減量 | <p>1、減少民眾申辦案件時檢附文件。</p> <p>(1) 各類謄本申請免填申請書。</p> <p>(2) 退還地政規費免填申請書。</p> <p>(3) 依司法機關來文囑託辦理土地複丈及建物測量案件，債權人免填寫複丈申請書。</p> <p>(4) 土地登記案件免附登記清冊。</p> <p>(5) 申辦土地合併及地目變更案件免附使用分區證明文件。</p> <p>(6) 申請土地鑑界免附土地權狀證明文件。</p> <p>(7) 登記案件免附印鑑證明。</p> <p>(8) 建物滅失變更稅籍免提出申請。</p> <p>2、減少申請人申辦過程補件次數。</p> <p>(1) 符合土地登記規則第 34 條規定，應提出文件能以電子處理達成查詢者，得免提出。</p> <p>(2) 各項申辦案件依規定開立一次告知單，減少補正次數。</p> <p>3、利用電子閘門認證，協助查詢及驗證資料。</p> <p>(1) 利用免書證免謄本查詢。</p> <p>(2) 利用戶役證查詢系統。</p> <p>4、電腦閱覽地籍圖服務。</p> <p>(1) 提供多目標圖籍套疊查詢服務，減少紙張列印。</p> | <p>資訊課<br/>地價課<br/>測量課</p> <p>登記課<br/>測量課<br/>地價課<br/>測量課</p> <p>登記課<br/>測量課</p> <p>登記課</p> <p>登記課<br/>測量課</p> <p>各課<br/>登記課</p> <p>測量課</p> |

|                    |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                           |
|--------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 服務流程<br>- 確保服務流程透明 | 一、申辦處理流程查詢公開 | <p>1、提供案件辦理資訊。</p> <p>(1) 制訂各類案件標準化作業流程、收費圖表看板及相關書表範例。</p> <p>(2) 開立案件收件（領件）收據，包含承辦單位、承辦人員姓名、電話及辦理期限。</p> <p>(3) 利用自動化科技，如：即時顯示器、手機自動簡訊、補正駁回傳真等主動通知民眾申辦案件進度。</p> <p>(4) 依據「政府資訊公開法」第 7 條主動公開組織、職掌及轄區簡介、主管及單位介紹、交通資訊及電話、服務時間等服務資訊於機關網站。</p> <p>(5) 於辦公處所公佈欄辦理公告。</p> <p>(6) 提供網站上之公告服務。</p> <p>2、提供多元查詢管道。</p> <p>(1) 設置電話語音查詢。</p> <p>(2) 設置服務電話查詢。</p> <p>(3) 網頁提供 24 小時案件辦理進度查詢功能。</p> <p>(4) 服務台設置觸控螢幕查詢系統、登記案件辦理情形即時顯示系統、法令查詢等服務。</p> <p>(5) 設置登記、測量案件語音自動回覆系統。</p> <p>(6) 現場諮詢服務。</p> <p>(7) QRcode 掃描下載查詢。</p> <p>(8) 開發 APP 程式提供智慧型手機下載查詢。</p> | <p>各課</p> <p>登記課<br/>測量課</p> <p>登記課<br/>測量課<br/>資訊課<br/>資訊課</p> <p>各課<br/>各課</p> <p>各課<br/>各課<br/>資訊課</p> <p>登記課</p> <p>資訊課</p> <p>各課<br/>資訊課<br/>資訊課</p> |
|                    | 二、案件處理流程主動回應 | <p>1、提供案件確認功能。</p> <p>(1) 開立案件收件（領件）收據或通知書。</p> <p>(2) 提供電話查詢案件辦理情形服務。</p> <p>(3) 提供行動電話簡訊自動回覆案件辦理情形服務。</p> <p>(4) 提供測量案件訂期排件線上查詢。</p> <p>(5) 補正駁回案件網路查詢。</p> <p>(6) 法院囑託測量案件便利超商 ibon 繳費序號線上查詢。</p> <p>(7) 提供 APP 查詢案件辦理情形服務。</p> <p>2、建立超過逾期處理告知機制。</p> <p>(1) 辦理登記、測量案件處理管制、稽催工作，落實案件逾期催辦，以稽</p>                                                                                                                                                                                                                                                   | <p>登記課</p> <p>各課<br/>資訊課</p> <p>測量課<br/>登記課<br/>測量課<br/>測量課</p> <p>資訊課</p> <p>登記課<br/>測量課</p>                                                             |

|                        |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                    |
|------------------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                        |              | <p>核案件辦理速度。</p> <p>(2) 溫馨關懷領件通知，以增加案件領回率，減少案件積放情形，健全案件歸檔作業，逾期未領案件集中存放，方便於申請人或代理人領件時能快速取件。</p> <p>(3) 針對測量駁回案件主動關懷，提供再申辦協助。</p> <p>(4) 主動電話告知申請人案件逾期未結原因。</p> <p>(5) 測量案件因故延期主動告知申請人。</p> <p>3、成立全功能服務櫃台，隨到隨辦即時領件。</p> <p>4、主動以書面通知補正駁回理由及相關法令訂載明行政救濟措施。</p> <p>5、主動通知民眾退還溢繳規費及退費方式。</p> <p>6、土地分割、合併分算地價後，主動通知稅務局及土地所有權人。</p> <p>7、提供八德區每月不動產交易量分佈圖繪製。</p> <p>8、提供八德區轄區各地段所有權移轉登記案件量統計圖。</p> <p>9、每月提供八德區不動產交易行情分析資料(八德行情攏耶知)。</p> <p>10、提供八德區公告土地現值級距圖。</p> | <p>登記課</p> <p>測量課</p> <p>登記課<br/>測量課<br/>測量課</p> <p>登記課</p> <p>登記課<br/>測量課<br/>登記課<br/>測量課<br/>地價課</p> <p>地價課</p> <p>地價課</p> <p>地價課</p> <p>地價課</p> |
| 機關形象<br>—提供服務場所<br>便利性 | 一、洽公<br>環境適切 | <p>1、全員參與盆栽認養，各樓層懸掛壁畫、藝術圖片並設置藝文展示區，展出各類作品，推動環境綠美化。</p> <p>2、分配個人責任區，每月定期清掃及年終大掃除，並落實環境清潔查核工作及廁所環境清潔檢查。</p> <p>3、3樓設置測量寶櫃。</p> <p>4、4樓設置電子看板及櫃檯雙螢幕系統，提供民眾地政資訊。</p> <p>5、製作各類服務項目、人員（姓名及代理人）及方向引導正確標示，並提供雙語標示服務。</p> <p>6、推行走動式管理並加強環境、設施等查核工作。</p> <p>7、設置節能風扇及採用省電燈管，提供舒適、明亮的洽公環境。</p> <p>8、辦理「民眾洽公滿意度調查」調查民</p>                                                                                                                                             | <p>各課</p> <p>各課</p> <p>測量課<br/>登記課</p> <p>各課</p> <p>各課</p> <p>各課</p> <p>地價課</p>                                                                    |



|  |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                            |
|--|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |            | <p>眾對本所洽公環境及設施之滿意度情形。</p> <p>9、1 樓設置專用坡道、專用停車位、愛心鈴、愛心亭及輪椅。</p> <p>10、將志工服務台移置至 4 樓與全功能櫃台同樓層，減少民眾上下樓申辦之不便。</p> <p>11、設置志工服務台，提供民眾諮詢服務。</p> <p>12、設置民眾協談區供民眾諮詢使用。</p> <p>13、1 樓設置民眾諮詢服務台，提供郵件、紙本收件及現場詢問引導。</p> <p>14、1 樓設置線上申辦體驗區，提供民眾體驗線上申辦服務，未來可在家中直接使用。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <p>地價課</p> <p>地價課</p> <p>地價課</p> <p>各課</p> <p>地價課</p> <p>資訊課</p>                                                                           |
|  | 二、提供服務設施合宜 | <p>1、核心設施(含法定設施)。</p> <p>(1) 設置導盲磚、專用坡道、專用停車位、愛心鈴、愛心亭及輪椅，並提供電梯點字及語音播報等無障礙空間。</p> <p>(2) 設置哺乳室並附設嬰兒換尿布檯，亦提供冰箱、尿布及手推車。</p> <p>(3) 規劃書寫區且提供文具及各項申請填寫範例供民眾參考。</p> <p>2、一般設施(均考量環保作為)。</p> <p>(1) 提供全所 iTaiwan 與 iTaoyuan 無線上網。</p> <p>(2) 雨天提供愛心傘。</p> <p>(3) 設置 LED 電子螢幕顯示器(跑馬燈)及櫃台雙螢幕，宣導各項措施。</p> <p>(4) 設置志工服務台，提供民眾諮詢服務。</p> <p>(5) 設置民眾協談區供民眾諮詢使用。</p> <p>(6) 各樓層設置民眾休息區及等候座椅，提供報章雜誌、血壓計。</p> <p>(7) 提供網路 ATM、悠遊卡繳納地政規費服務。</p> <p>(8) 各樓層設置飲水機及環保瓷杯、提供老花眼鏡並設置公用電話供洽公民眾使用。</p> <p>(9) 提供航照圖及交通圖供民眾參閱。</p> <p>(10) 服務台設置觸控螢幕查詢系統、即時顯示器及叫號機。</p> | <p>地價課</p> <p>地價課</p> <p>各課</p> <p>資訊課</p> <p>地價課</p> <p>資訊課</p> <p>地價課</p> <p>各課</p> <p>各課</p> <p>地價課</p> <p>各課</p> <p>測量課</p> <p>地價課</p> |

|                                               |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                               |            | <p>(11) 提供投幣式影印機。</p> <p>3、定期檢查維護以確保設施品質及資料安全。</p> <p>(1) 電梯、飲水機等核心設施與一般設施均有專人管理，並定期檢查維護。</p> <p>(2) 委託電腦公司進行電腦軟硬體維護保固。</p> <p>(3) 委託儀器公司維護測量儀器精度。</p> <p>(4) 委託保全公司辦理辦公廳舍安全維護。</p> <p>(5) 每日排定值日人員，檢視辦公廳舍。</p> <p>(6) 電腦機房或檔案庫房均建立門禁管理，確保資料安全。</p> <p>(7) 設有不斷電系統及資料庫異地備援，以維護資料安全。</p>                                                                                                                                                                                                                      | <p>地價課</p> <p>地價課</p> <p>資訊課</p> <p>測量課</p> <p>地價課</p> <p>各課</p> <p>資訊課</p> <p>資訊課</p>                                                 |
| 機關形象—塑造專業、親切、高效率的服務形象，提升服務行為友善性與專業性並提升服務行銷有效性 | 一、營造服務親和形象 | <p>1、重視洽公服務禮儀。</p> <p>(1) 設置志工服務台主動導引民眾至正確櫃台或場所辦理，並協助民眾整理案件及確認文件是否齊備並告知標準程序。</p> <p>(2) 本所同仁配戴識別證，並主動招呼民眾。</p> <p>(3) 實施走動式服務。</p> <p>(4) 按季表揚績優服務人員。</p> <p>(5) 辦理「民眾洽公滿意度調查」。</p> <p>2、提供舒適便民的辦公環境。</p> <p>(1) 設置民眾休息區及等候座椅，提供報章雜誌、血壓計，並規劃書寫區提供文具用品，指導民眾申辦作業。</p> <p>(2) 設置藝文展示區，展出各類作品，營造充滿藝文氣息的辦公場所。</p> <p>(3) 櫃檯高度適宜，便於民眾洽公與諮詢。</p> <p>3、塑造主動積極、親切服務形象。</p> <p>(1) 提供預約服務及遠途先審服務，以節省民眾多次往返時間。</p> <p>(2) 主動到宅服務，提供本所轄區之申請人因年邁、身體殘障、行動不便者，到宅核對身份之服務。</p> <p>(3) 簡化申辦流程及縮短辦理時間。</p> <p>(4) 辦理多場下鄉宣導。</p> | <p>地價課</p> <p>各課</p> <p>各課</p> <p>各課</p> <p>地價課</p> <p>各課</p> <p>各課</p> <p>地價課</p> <p>各課</p> <p>登記課</p> <p>登記課</p> <p>各課</p> <p>各課</p> |

|  |                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                |
|--|---------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |                                                               | <p>(5) 實價登錄申報收件服務午間不打烊。</p> <p>4、辦理電話禮貌測試。</p> <p>(1) 與八德區戶政事務所辦理跨機關電話禮貌測試。</p> <p>(2) 辦理內部電話禮貌測試。</p> <p>(3) 將電話禮貌測試結果製作分析報告陳核，表現優良給予獎勵，禮貌不佳者加強輔導改進。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <p>地價課</p> <p>各課</p> <p>各課</p> <p>地價課</p>                                                                                                                      |
|  | <p>二、加強服務可勝任程度—提升服務人員所具備專業知識（含法令）、對於處理流程及要件得熟悉程度，以提高回應品質。</p> | <p>1、加強同仁專業知識，提高答覆民眾的正確度。</p> <p>(1) 派員參與各機關辦理專業講習訓練，並辦理各類教育訓練，充實員工專業知能。</p> <p>(2) 舉辦專業法令測驗，提升員工專業素養。</p> <p>(3) 定期召開所務會議、為民服務小組會議及課務會議，進行實例探討以增加同仁專業能力。</p> <p>(4) 辦理業務跨機關稽核作業，利用交叉檢視加強專業知識。</p> <p>A、八德、平鎮登記案件跨機關稽核作業。</p> <p>B、八德、大溪地價業務跨機關稽核作業。</p> <p>C、八德、桃園地價業務跨機關稽核作業。</p> <p>D、與他所測量業務跨機關稽核作業。</p> <p>2、設置標準化作業</p> <p>(1) 蒐集相關法令、編訂各類工作手冊。</p> <p>(2) 彙整各類常見之問題並提供詳細的解答，公布於網站，俾利民眾洽詢時本所同仁能正確迅速回答。</p> <p>3、將各項法令新訊、會議紀錄、實施計畫、訓練資訊、心得報告等，建置於員工資訊網，做好經驗傳承。</p> <p>4、對於新進同仁或職務異動的同仁，落實工作輔導，加速經驗傳承及專業能力增長。</p> <p>5、對法令解釋或政府重大政策均公佈於本所網站供民眾查詢。</p> <p>6、加強控管補正案件，提供一次告知服務，避免民眾來回補件。</p> | <p>各課</p> <p>各課</p> <p>各課</p> <p>登記課</p> <p>地價課</p> <p>地價課</p> <p>測量課</p> <p>各課</p> <p>登記課</p> <p>測量課</p> <p>地價課</p> <p>各課</p> <p>各課</p> <p>登記課</p> <p>測量課</p> |
|  | <p>三、施政服務行銷宣導—提升民眾對</p>                                       | <p>1、利用本所網站宣導。</p> <p>(1) 宣導施政理念及各項便民措施，並適時更新網頁。</p> <p>(2) 網站建置年度提升服務品質施政計</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <p>各課</p> <p>地價課</p>                                                                                                                                           |

|                        |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                |
|------------------------|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                        | 於機關施政及服務的認知          | <p>畫。</p> <p>(3) 發佈最新消息與法令新訊。</p> <p>2、辦理下鄉政令宣導。</p> <p>(1) 辦理非都市土地使用編定管制法令宣導。</p> <p>(2) 未辦繼承登記政令宣導。</p> <p>(3) 線上申辦整合系統推廣。</p> <p>(4) 埋設制式界標宣導。</p> <p>(5) 地籍清理宣導。</p> <p>(6) 實價登錄政策宣導。</p> <p>(7) 機關檔案應用申請宣導。</p> <p>(8) 土地徵收補償市價查估政策宣導。</p> <p>3、召開政策說明會。</p> <p>(1) 辦理公告土地現值調整說明會。</p> <p>(2) 辦理志工座談會。</p> <p>4、利用 LED 電子看板宣導最新施政訊息。</p> <p>(1) 利用本所設置跑馬燈。</p> <p>(2) 利用電子看板及櫃台雙螢幕系統宣導。</p> <p>5、連結網路社群的發佈增加機關的能見度。</p> <p>6、發布新聞網刊載於電視媒體或報紙。</p> <p>7、透過公務車、紅布條、電子報或自製光碟、文宣等多元方式進行業務宣導。</p> <p>8、宣導情形進行滿意度調查及分析檢討。</p> <p>9、自製宣導影片，上傳 Youtube 供民眾點閱。</p> | <p>各課</p> <p>地價課</p> <p>登記課</p> <p>各課</p> <p>測量課</p> <p>登記課</p> <p>地價課</p> <p>地價課</p> <p>地價課</p> <p>地價課</p> <p>地價課</p> <p>資訊課</p> <p>登記課</p> <p>各課</p> <p>各課</p> <p>各課</p> <p>各課</p> <p>各課</p> |
| 顧客關係<br>—增進民眾對公共服務的滿意度 | 一、主動調查民眾的滿意度並進行趨勢檢討。 | <p>1、辦理內部顧客滿意度問卷調查。</p> <p>2、民眾洽公滿意度問卷調查。</p> <p>3、辦理政令宣導滿意度調查。</p> <p>4、民眾意見處理滿意度調查。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <p>地價課</p> <p>地價課</p> <p>地價課</p> <p>地價課</p>                                                                                                                                                    |
|                        | 二、加強民眾意見處理的有效性       | <p>1、設有多元陳情管道。</p> <p>(1) 1 樓大門口設置首長信箱。</p> <p>(2) 各樓層設置民眾協談區，均由首長或各課室主管親自接待。</p> <p>(3) 各課室設有申訴熱線，並於每樓層懸掛指示牌說明。</p> <p>(4) 設置網路專區，提供 SKYPE 線上即時視訊諮詢服務。</p> <p>(5) 經 1999 專線陳情。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <p>地價課</p> <p>各課</p> <p>各課</p> <p>資訊課</p> <p>各課</p>                                                                                                                                            |

|                                                               |                                              | <p>(6) 提供 0800 免付費客訴專線。</p> <p>2、設有民眾意見處理機制。</p> <p>(1) 訂定「受理民眾陳情處理作業實施計畫」。</p> <p>(2) 加強陳情案件列管追蹤處理。</p> <p>(3) 民眾意見處理滿意度調查。</p> <p>(4) 進行陳情分析評估。</p> <p>3、蒐集新聞與情及民意。</p> <p>(1) 各課室每日蒐集有關地政訊息剪報，藉此實例加強宣導。</p> <p>(2) 串連網路社群，透過民眾的參與度及贊同度，可以蒐集到民意反應，定期檢視民眾意見。</p>                                                                                                                                                                                                                                              | <p>各課</p> <p>地價課</p> <p>地價課</p> <p>地價課</p> <p>各課</p> <p>各課</p> <p>地價課</p> <p>資訊課</p> |
|---------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 貳、資訊網路服務：豐富服務資訊、促進網路溝通                                        |                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                      |
| 執行策略                                                          | 具體作為                                         | 推動作法                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 承辦單位                                                                                 |
| 資訊網路服務－資訊提供及檢 索 服 務，提供民眾政府相 關 資 訊，同時讓民眾有不同檢 索 方 式 獲 取 服 務 資 訊 | 一、提供資訊公開適切性與內容有效性，確保資訊正確無過期，並注意網站資訊連結位置的正確性。 | <p>1、依據「政府資訊公開法」第 7 條主動公開組織、職掌及轄區簡介、主管及單位介紹、交通資訊及電話、服務時間等服務資訊於機關網站，且已公開比例達 100% 以上，並於網站設置「主動公開資訊」專區。</p> <p>2、服務措施及出版品資訊周知。</p> <p>(1) 公佈提升服務品質執行計畫、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。</p> <p>(2) 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。</p> <p>(3) 定期發送電子報，提供最新法令訊息、生活補給、便民措施等資訊。</p> <p>3、加強資訊內容及連結正確性。</p> <p>(1) 成立資訊推動小組，定期召開會議並查核檢視資訊內容及連結正確性。</p> <p>(2) 訂定網頁維護績效評比實施計畫，藉由績效評比活絡本所網頁訊息更新頻率及維護作業。</p> <p>(3) 每日及時更新相關資訊。</p> <p>(4) 網頁維護內容更新須簽報主管核定並定期呈報網頁維護內容，提供即時且正確之資訊，避免不實之消息散佈。</p> | <p>資訊課</p> <p>各課</p> <p>登記課</p> <p>資訊課</p> <p>資訊課</p> <p>地價課</p> <p>各課</p> <p>各課</p> |

|                             |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                  |
|-----------------------------|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
|                             |                                | (5) 訂立網站定期更新規定。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 資訊課                              |
|                             | 二、提供資訊檢索完整性與便捷性，提升網站檢索的互動性與友善性 | <p>1、網站首頁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。</p> <p>A、首頁提供「最新消息」、「本所公告」等 11 大類服務超連結，讓民眾透過首頁即可得到最新、最完整消息。</p> <p>B、配合電子化政府入口網提供各項施政資訊分類檢索功能，並提供檢索說明、範例及進階檢索功能，增進民眾瀏覽本所網頁的便利性。</p> <p>2、提高檢索服務便捷度。</p> <p>A、本所網站提供多元資訊檢索搜尋服務，全文搜尋、進階搜尋、分類檢索共 3 大類服務，並提供功能說明，以及相關使用建議。</p> <p>B、提供檢索資訊過多時採分頁方式檢索，且可調整每頁顯示的筆數。</p> <p>C、檢索搜尋功能利用知名之 google 搜尋引擎加入搭配，提供搜尋方式可依相似程度、時間、主題、字詞位置、檔案格式等方式排列。</p> <p>3、提供具有效之 A+ 無障礙認證之網站，通過第三優先等級無障礙標準自動檢測，獲得 3A 標章。</p> | <p>資訊課</p> <p>資訊課</p> <p>資訊課</p> |
| 線上服務及電子參與—積極推動線上服務項目和鼓勵民眾使用 | 一、提升線上服務量能擴展性                  | <p>1、擴充線上服務量能。</p> <p>A、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。</p> <p>B、發展民眾需求之線上服務，例如 e 管家個人訊息界接。</p> <p>2、加強線上服務推廣。</p> <p>A、製作海報利用跑馬燈宣傳。</p> <p>B、按月填報績效以有效控管。</p> <p>C、利用本所網站加強宣導，並連結線上申辦系統。</p> <p>3、簡化電子表單。</p> <p>A、定期檢討電子表單之必要性與合宜性。</p> <p>B、提供各類書表及須知文件下載均有 pdf 及 word 兩種格式。</p>                                                                                                                                                | <p>資訊課</p> <p>各課</p> <p>各課</p>   |
|                             | 二、建立電子參與多樣性，                   | <p>1、建立電子多元參與途徑。</p> <p>A、網路首長信箱。</p> <p>B、網路留言版。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 資訊課                              |

|                        |                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                               |
|------------------------|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
|                        | 積極運用網路提供民眾參與機會，並建立回饋機制。       | <p>C、首長與民有約線上申請。</p> <p>D、多元申訴管道（email、skype、網路電話等）。</p> <p>E、網路問卷調查及回覆。</p> <p>F、問卷調查分析報告。</p> <p>G、串連網路社群成-為公共資訊傳播通道。</p> <p>2、定期蒐集民眾需求，即時辦理回覆及線上宣導與民意互動。</p> <p>A、進行網路問卷調查。</p> <p>B、將民眾於網路留言板、首長信箱及問卷調查內所建議及反應之事項，上傳至本所網站公告周知。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                    | 各課                            |
| 參、創新加值服務：創新服務方式、整合服務資源 |                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                               |
| 執行策略                   | 具體作為                          | 推動作法                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 承辦單位                          |
| 提供創新服務                 | 一、建構有價值的創新服務，提升服務產出的附加價值及便民服務 | <p>1、提出有價值的創新服務。</p> <p>(1) 服務流程便捷：加強申辦資訊及流程完整公開，進行簡化及標準化。</p> <p>A、重測期間簡化住址變更。</p> <p>B、建物滅失主動函送稅務局變更稅籍。</p> <p>C、民眾申請退還規費簡化。</p> <p>D、簡易測量案件縮短辦理時程。</p> <p>E、提供實價登錄即將到期通知。</p> <p>F、實價登錄瑕疵案件傳真釐正服務。</p> <p>(2) 跨機關整合服務：主動檢討服務流程，突破機關或單位間的隔閡，以跨機關垂直或水平整合等方式，提供民眾更便捷的服務。</p> <p>A、法律扶助服務。</p> <p>B、福衛二號衛星圖的提供。</p> <p>C、橫越海峽金門連江澎湖地政跨域收件服務。</p> <p>D、建物滅失主動函送稅務局變更稅籍。</p> <p>E、與衛生所跨機關合作提供免費健康檢查。</p> <p>F、提供安心場所。</p> <p>G、提供超商申辦及繳費。</p> <p>(3) 服務方法創新：強化線上服務提供，推動線上服務申辦、網路繳付款服務、行動化服務或增加民眾電子參與途徑等。</p> | <p>各課</p> <p>各課</p> <p>各課</p> |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |    |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
|  |  | <p>A、強化線上查詢功能。</p> <p>(a) 地籍圖重測協助指界定期通知線上查詢。</p> <p>(b) 法院囑託測量案件便利商店繳費線上查詢。</p> <p>(c) 複丈測量案件施測日期線上查詢。</p> <p>(d) 登記、測量補正駁回查詢系統。</p> <p>B、e 管家即時通各類個人訊息通知介接。</p> <p>C、連結社群網路 (Facebook) 加強本所服務行銷友善性及提供多元行銷管道，增加與民眾電子互動參與度。</p> <p>D、提供 iTaiwan 與 iTaoyuan 全所公共區域無線上網。</p> <p>E、自製宣導影片放置 You Tube 供民眾點閱。</p> <p>F、設置行動快捷碼專區。</p> <p>G、提供網路及轉帳收退費服務。</p> <p>H、提供 APP 下載查詢。</p> <p>(4) 服務項目改造：落實「一處受理、全程服務」單一窗口的設置；強化主動服務，於重要時點主動提供民眾所需資訊、免書證免謄本等服務；申辦服務運用民間多元服務通路，擴大政府服務據點等便捷服務。</p> <p>A、實施全功能櫃台服務。</p> <p>B、e 管家即時通各類個人訊息通知介接。</p> <p>C、稅務駐點窗口服務。</p> <p>(5) 服務評價回饋：接受民眾服務意見，並回饋至業務流程改善。</p> <p>A、人民陳情分析檢討。</p> | 各課 |
|  |  | <p>2、標竿學習效益。</p> <p>(1) 將創新服務措施納為標準服務並設立標準作業流程。</p> <p>A、民眾申請退還規費簡化實施計畫。</p> <p>B、縮短簡易測量案件辦理時程實施計畫。</p> <p>C、重測期間簡化住址變更登記實施計畫。</p> <p>D、簡化建物滅失變更房屋稅籍程序實</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 各課 |



|  |                                 |                                                                                                                                                                                                        |                                         |
|--|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
|  |                                 | <p>施計畫。</p> <p>(2) 創新服務措施持續檢討改進。</p> <p>A、不定期召開為民服務小組會議檢討執行情形並提出改善措施。</p> <p>B、創新計畫列管考核。</p> <p>(3) 創新服務措施推廣至其他區處成為標竿學習的對象。</p> <p>A、創新計畫執行情形，於擴大局務會議提出報告，主席裁示為學習的對象。</p> <p>B、積極創新作為，吸引他機關來訪標竿學習。</p> | <p>各課</p> <p>各課</p>                     |
|  | <p>二、建置組織內部創新機制，產生源源不絕創新提案。</p> | <p>1、不定期召開為民服務小組會議，藉由議題討論建立創意提案及列管創新計畫的執行。</p> <p>2、訂定賈柏斯創意提案實施計畫，讓全所同仁共同參與為民服務及創新提案。</p> <p>3、將民眾陳情的意見歸類分析檢討，並提出改善措施。</p> <p>4、赴他機關標竿學習。</p>                                                          | <p>各課</p> <p>各課</p> <p>各課</p> <p>各課</p> |