

桃園市八德地政事務所 111 年度提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據：

行政院 106 年 1 月 9 日院授發社字第 1061300008 號函頒行「政府服務躍升方案」。

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、每半年進行為民服務實地查核工作，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。

（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）：針對措施提出改善建議，重新研擬行動計畫正確執行矯正措施，以持續改善工作。

（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、實施要項、執行策略及具體作為：（詳如附件）

一、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。

二、便民服務：運用多元服務作法提升服務效能，達成服務便捷、透明、專業與友善性。

三、評價服務：瞭解民眾對服務的評價及意見並針對民眾意見、抱怨及陳情等，積極回應，有效協助民眾解決問題。

四、其他加值服務：在既有服務措施下持續創造加值服務。

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、創新服務			
執行策略	具體作為	推動作法	承辦單位
驅動創新	(一)積極推動業務創新計劃	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。 (1) 點對點案件輸送系統 (2) 主動提供申辦建物第一次測量時申請機關內部逕移登記收件服務，減少往返奔波。 (3) 登記申請書表製作自學 BAR (4) 簡易登記案件領件 B.B.Call 系統建置計畫 (5) 罰鍰裁處分算 EASYGO (6) 圖根點鐵蓋清理與維護計畫 (7) 圖根點外業查詢系統建置計畫 (8) 登記、測量、地價、資訊業務跨縣市稽核作業計畫 (9) 登記案件品質體檢計畫 (10) 「建物用途說分明，查詢便利好貼心」建物主要用途清查計畫 (11) 地籍圖重測相關註記清查計畫 (12) 員工資訊網品質體檢計畫 (13) 「為老建築物正名」建物門牌清理計畫	各課
		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 (1) 法律扶助服務 (2) 建物滅失主動函送稅務局變更稅籍 (3) 新住民客製化服務 (4) 「只有服務，沒有距離」未登記建物勘測簡化流程 (5) 未登記建物查封登記清查計畫	各課
		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 (1) e 管家即時通各類個人訊息通知介接 (2) 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。 (3) 提供 iTaiwan 與 iTaoyuan 全所公共區域無線上網 (4) 自製宣導影片放置 You Tube 供民眾點	各課

		閱 (5) 網站設置行動 QRcode 快捷碼專區 (6) 提供網路及轉帳收退費服務 (7) 提供鑑界案件線上預約服務 (8) 複丈定期通知書提供快速回應條碼(QR Code)，提供測量儀器檢校資訊及定位查詢服務 (9) 非都市土地更正編定案件進度查詢 (10) 非都市土地分區第一次劃定案件進度查詢 (11) 非都市土地分區調整案件進度查詢 (12) 八德房價省 Price 實施計畫 (13) 八德交易行情大富翁實施計畫 (14) 安心成價 3.0 擴充改版計畫 (15) 八德購屋傳「節」報實施計畫 (16) 推動(ODF-CNS15251)政府文件標準格式實施計畫 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。 (1) 實施全功能櫃檯服務 (2) e 管家即時通各類個人訊息通知介接 (3) 稅務駐點窗口服務 (4) 增設 1 樓第 3 個全功能櫃檯 (5) 預售屋實價登錄申報「傳、送、門」實施計畫	各課
	(二)建立創新精進機制	1、運用 SWOT 分析找出機關的優勢與機會，針對現況的劣勢及未來潛在威脅，提出創新計畫或解決方案。 2、將民眾陳情的意見歸類分析檢討，並提出改善措施。 3、赴他機關及民間企業標竿學習。 4、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。	各課 各課 各課 各課
貳、便民服務			
執行策略	具體作為	推動作法	承辦單位
一、便捷服務	(一)建置單一窗口全功能服務	1、推動全功能櫃檯單一窗口服務，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檯的困擾。 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 登記課

[illegible]

	少辦理時間。	
	(11) 提供公寓大廈建物產權異動簡易查詢服務，避免重複申請，節省金錢及時間。	登記課
	4、減章措施	
	(1) 簡化逕為加掛子號登記作業流程。	登記課
	(2) 民眾申請退還規費簡化作業。	地價課
	(3) 建物減失函請稅務機關變更房屋稅籍程序。	測量課
	(4) N 合一便民服務。	登記課
	5、提供預約服務措施	
	(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。	登記課
	(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。	登記課
	(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。	登記課
	(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。	登記課 資訊課
	(5) 提供土地共有物分割及合併預先分算地價作業服務，讓民眾達到節稅之目的。	地價課
	(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。	登記課
	(7) 八德地政與桃園市政府住宅發展處合作，提供設定案件預約到場收件服務。	登記課
	6、提供地政 e 化便捷服務措施。	
	(1) 實施民眾領件 e 化作業，縮短櫃檯人員人工調閱領件簿冊及民眾等待之時間。	登記課 資訊課
	(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。	各課
	(3) 提供網路、超商申辦案件及繳費服務。	資訊課
	(4) 提供網路申領電子謄本作業。	資訊課
	(5) 提供地籍異動即時通便民服務。	登記課
	(6) 提供公寓大廈建物產權異動簡易查詢服務。	登記課
	7、提供到宅服務。	
	(1) 提供制式界標宅配服務。	測量課
	(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	登記課

		宅核對身分之服務。	
	(三)減量申辦案件書表	1、減少民眾申辦案件時檢附文件 (1) 各類謄本申請免填申請書。 (2) 退還地政規費免填申請書。 (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。 (4) 土地登記案件免附登記清冊。 (5) 申辦土地合併案件免附使用分區證明文件。 (6) 申請土地鑑界免附土地權狀證明文件。 (7) 登記案件免附印鑑證明。 (8) 建物滅失變更稅籍免提出申請。 (9) 建物滅失登記案件辦畢，主動函知桃園市政府地方稅務局及建築物所在地戶政事務所辦理建物滅失註銷房屋稅籍及門牌廢止。 (10) 提供公寓大廈建物產權異動簡易查詢服務，方便社區管委會了解房屋所有權人異動狀況，避免重複申請，減少書表紙張。 2、減少申請人申辦過程補件次數 (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。 (2) 各項申辦案件依規定開立一次告知單，減少補正次數。 3、利用電子開門認證，協助查詢及驗證資料。 (1) 利用免書證免謄本查詢。 (2) 利用戶役證查詢系統。 4、電腦閱覽地籍圖服務，提供多目標圖籍套疊查詢服務，減少紙張列印。	資訊課 地價課 測量課 登記課 測量課 測量課 登記課 測量課 登記課 登記課 登記課 登記課 測量課 各課 登記課 測量課
二、透明服務	(一)公開案件處理流程	1、申辦業務標準作業流程訂定情形 (1) 民眾申辦業務標準作業流程共計 74 項業務，訂定比率為 100%。 (2) 作業流程以流程圖方式表達，方便民眾短時間內看懂作業之全貌。 (3) 各項標準作業流程，不定期檢視並予以修訂。 (4) 分層維護召開課務會議，研擬修訂方案後，移請所務會議決議，經審議通過者，陳報市府。 (5) 案件標準作業流程及辦理期限等相關	各課

	資訊，公開於網站瀏覽及下載。 2、 擴充線上服務量能 (1) 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。 (2) 發展民眾需求之線上服務，例如地政 e 管家個人訊息界接。 3、 開發非都市土地「更正編定、分區第一次劃定及分區調整案件管理系統」讓民眾可隨時上網查詢案件辦理情形及進度掌握	資訊課 資訊課 地價課
(二)主動 回應案件 處理情形	1、提供案件辦理資訊 (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。 (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。 (3) 利用自動化科技，如：即時顯示螢幕、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。 (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。 2、提供多元查詢管道 (1) 設置電話語音查詢。 (2) 設置服務電話查詢。 (3) 網頁提供 24 小時案件辦理進度查詢功能。 (4) 設置觸控螢幕查詢系統、登記案件辦理情形即時顯示系統等服務。 (5) 設置登記、測量案件語音自動回覆系統。 (6) 現場諮詢服務。 (7) QRcode 掃描下載查詢。 (8) 開發 APP 程式提供智慧型手機下載查詢。 3、提供案件確認功能 (1) 開立案件收件（領件）收據或通知書。 (2) 提供電話查詢案件辦理情形服務。 (3) 提供行動電話簡訊自動回覆案件辦理情形服務。 (4) 提供測量案件定期排件線上查詢，並結合氣象資訊。	各課 登記課 測量課 登記課 測量課 資訊課 資訊課 各課 各課 資訊課 登記課 資訊課 各課 資訊課 資訊課 登記課 各課 資訊課 測量課

		(5) 補正駁回案件網路查詢。 (6) 法院囑託測量案件便利超商 ibon 繳費序號線上查詢。 (7) 提供 APP 查詢案件辦理情形服務。 (8) 提供非都市土地更正編定、分區劃定及分區調整案件網路查詢。 4、建立超過逾期處理告知機制 (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，以稽核案件辦理速度。 (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。 (3) 針對測量駁回案件主動關懷，提供再申辦協助。 (4) 主動電話告知申請人案件逾期未結原因。 (5) 測量案件因故延期主動告知申請人。 5、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。 6、主動通知民眾退還溢繳規費及退費方式。 7、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。 8、主動以書面及電話通知申請人買賣案件已辦竣，未辦理實價登錄申報，請於期限內完成申報。 9、每月提供八德區不動產交易行情分析資料（八德房價省 Price）。 10、安心成價 3.0-八德區不動產交易資訊專區： (1) 每月提供八德區大樓、公寓、華廈、土地價量交易看板。 (2) 每季提供八德區各使用土地交易看板。 (3) 每季提供八德區成交房屋分析。 (4) 每季提供八德區購屋者分析。 11、提供八德區公告土地現值級距圖。 12、提供地籍異動即時通便民服務。	登記課 測量課 測量課 資訊課 地價課 登記課 測量課 登記課 測量課 登記課 測量課 測量課 登記課 測量課 地價課 地價課 地價課 地價課 地價課 地價課 登記課
三、E 化服務	(三)架設 便利性網 站	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	資訊課

		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。 2、服務措施及出版品資訊周知 (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。 (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。 3、加強資訊內容及連結正確性 (1) 成立資訊推動小組，定期查核檢視資訊內容及連結正確性。 (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。 (3) 每日及時更新相關資訊。 (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。 (5) 訂立網站維護管理計畫，規範訊息張貼及檢核流程。 4、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 (1) 首頁提供「最新消息」、「活動看板」等 12 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。 (2) 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。 5、提高檢索服務便捷度 (1) 本所網站提供多元資訊檢索搜尋服務，全文搜尋、關鍵字搜尋、進階搜尋共 3 大類服務。 (2) 提供檢索資訊過多時採分頁方式檢索。 (3) 檢索搜尋功能利用 google 網頁搜尋引擎，提供全部的字詞、完整的字句、任何一字詞、不指定字詞等交叉搜尋。 6、通過無障礙標章 2.0 版第一優先等級 A 檢測並取得認證之網站。 7、利用本所網站宣導 (1) 宣導施政理念及各項便民措施，並適時	各課 登記課 資訊課 資訊課 各課 各課 資訊課 資訊課 資訊課 資訊課 各課
--	--	--	--

		更新網頁。 (2) 網站建置年度提升服務品質執行計畫。 (3) 發佈最新消息與法令新訊。 8、線上申辦(桃園網路 e 指通及內政部地政線上申辦系統)整合系統推廣。 9、利用 LED 電子看板宣導最新施政訊息 (1) 本所 1 樓跑馬燈。 (2) 1、4 樓電子看板。 (3) 1、4 樓櫃檯雙螢幕系統。 10、連結網路社群的發佈增加機關的能見度。 11、發布新聞網刊載於網站或 FB 粉絲團。 12、自製宣導影片，上傳 Youtube 供民眾點閱。 13、加強線上服務推廣 (1) 製作海報利用電子看板宣傳。 (2) 按月填報績效以有效控管。 (3) 利用本所網站加強宣導，並連結線上申辦系統。 14、簡化電子表單 (1) 定期檢討電子表單之必要性與合宜性。 (2) 提供各類書表及須知文件下載均有 pdf、word 及 odt 三種格式。	地價課 各課 各課 各課 各課 各課 各課 各課 各課
四、友善服務	(一)打造適切洽公環境	1、提供舒適便民的辦公環境 (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。 (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。 (3) 櫃檯高度適宜，便於民眾洽公與諮詢。 2、設置全功能櫃檯服務將原分屬不同樓層各課業務窗口，整合在同一樓層的全功能服務櫃檯，受理各類案件收件服務，落實「一處收件全程服務」。 3、設置稅務駐點服務櫃檯，提供跨機關專人服務，免去民眾於地政及稅捐單位來回奔波。 4、設置新住民專區，提供印尼、越南及泰國語言之各類申請書表及宣導文宣。 5、服務檯有效運用及結合志願服務者之力量參與本所各項服務，藉其專業知識及服務熱忱服務民眾。 6、電梯旁、電梯內及各層樓出入口均設明確指示引導，並設有雙語標示之各樓層業務	各課 地價課 各課 登記課 登記課 登記課 地價課 地價課

		一覽。另外張貼各項便民措施資訊、貼心設備，供民眾利用。 7、大門入口處階梯以特殊防水、防滑材質處理，讓天雨行走安全。 8、設置 LED 電子螢幕顯示器（跑馬燈）及櫃檯雙螢幕，宣導各項措施。 9、免費汽機車停車場及專屬機車停車棚。 10、設置民眾協談區供民眾諮詢使用。	地價課 資訊課 地價課 各課
	(二)設置合宜服務設施	1、核心設施 (1) 設置導盲磚、專用坡道、博愛車位、親子車位、愛心服務鈴、愛心服務亭、輪椅及多功能廁所，並提供電梯點字及語音播報等無障礙設施。 (2) 全功能櫃檯一處收件全程服務，民眾可以於任一窗口辦理，讓服務不轉檯。 (3) 服務檯提供民眾現場諮詢、整理案件、1999 手語視訊服務或與國稅局、地方稅務局、戶政、區公所及新住民聯合服務中心等機關進行 Skype 視訊服務。 2、一般設施 (1) 提供全所 iTaiwan 與 iTaoyuan 無線上網。 (2) 雨天提供愛心傘、擺設「小心地滑」警示牌，並放置雨衣吊掛專區，供民眾使用。 (3) 各樓層設置民眾休息區及等候座椅，提供報章雜誌、血壓計。 (4) 提供網路 ATM、悠遊卡及信用卡繳納地政規費服務。 (5) 各樓層設置飲水機及環保瓷杯、提供樂齡設備老花眼鏡、可調式大尺寸放大鏡及音聲擴聽器，並設置公用電話供洽公民眾使用。 (6) 提供航照圖及交通圖供民眾參閱。 (7) 設置觸控螢幕查詢系統、即時顯示器及叫號機。 (8) 於 4 樓提供投幣式影印機。 (9) 資訊查詢區提供電腦查詢案件辦理情形或使用「雲端書城」閱讀。 (10) 1 樓及 4 樓設置 3 處手機無線充電區。 (11) 藝文展示區提供機關及法人團體手工藝、書法及畫作展示。	地價課 登記課 登記課 資訊課 地價課 各課 地價課 各課 測量課 登記課 地價課 登記課 資訊課 地價課 地價課

	(12) 規劃書寫區且提供文具及各項申請填寫範例供民眾參考。	各課
	(13) 測量寶櫃及體驗區展示早期之測繪工具，並設置宣導海報、提供測量儀器及界樁埋設體驗，讓民眾體驗 AR 埋設土地界標，並認識測量作業情形。	測量課
	(14) 案件辦理情形顯示器、跑馬燈即時顯示登記案件辦理項目及進度情形。	登記課
	(15) 48 吋多媒體顯示器輪播最新法令及為民服務之宣導海報。	資訊課
	(16) 1 樓至 4 樓均設置溫熱飲水機並提供環保瓷杯。	各課
	(17) 提供登記、測量、地價、資訊、地用及行政類書表範例。	各課
	3、創意設施	
	(1) 多元繳納規費管道提供手機行動支付、悠遊卡、網路 ATM、信用卡或現金等方式。	登記課
	(2) 稅務駐點服務櫃檯提供土地增值稅、契稅網路申報收件及查欠服務，並新增信用卡繳稅服務。	登記課
	(3) 法律扶助服務處提供民眾法律諮詢服務。	地價課
	(4) 地政警政卡安心鐵馬休憩站服務。	地價課
	(5) 停車場側方設置蘭花步道，植栽整排蘭花。	地價課
	(6) 設置雨撲滿並結合自動澆灌系統，以節省民生用水，珍惜水資源。	地價課
	4、安心設施	
	(1) 自動體外心臟電擊去顫器提供民眾洽公安心環境。	登記課
	(2) 自動血壓計供民眾或同仁對於健康狀況進行自主管理。	登記課
	(3) 設置哺(集)乳室提供冰箱、飲水機、尿布檯、洗手槽及嬰兒推車等貼心設備。	地價課
	5、定期檢查維護以確保設施品質及資料安全	
	(1) 核心設施與一般設施均有專人管理，並定期檢查維護。	各課
	(2) 委託電腦公司進行電腦軟硬體維護保固。	資訊課
	(3) 委託儀器公司維護測量儀器精度。	測量課
	(4) 委託保全公司辦理辦公廳舍安全維護。	地價課
	(5) 委託弱電工程公司辦理辦公廳舍內、外監視攝影設備維護。	地價課

		(6) 每日排定值日人員，檢視辦公廳舍。 (7) 電腦機房或檔案庫房均建立門禁管理，確保資料安全。 (8) 設有不斷電系統及資料庫異地備援，以維護資料安全。 (9) 哺(集)乳室及男、女廁所等，定期委由專業人士每月進行針孔反偷拍偵測，確保使用安心。 6、成立園藝社共同維護植物盆栽，推動環境綠美化。 7、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。 8、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。 9、樓設置電子看板及櫃檯雙螢幕系統，提供民眾地政資訊。 10、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。 11、推行走動式管理並加強環境、設施等查核工作。 12、設置節能風扇及採用省電燈管，提供舒適、明亮的洽公環境。 13、1 樓設置民眾諮詢服務檯，提供郵件、紙本收件及現場詢問引導。 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。 15、1 樓增設全功能櫃檯，活化 1 樓使用空間，提供民眾更便利性服務。 16、1 樓增設高齡友善櫃檯，服務高齡年長及行動不便者，更貼近民眾需求。 17、提供全功能櫃檯及實價登錄櫃檯午間不打烊服務。	各課 資訊課 資訊課 地價課 各課 各課 各課 登記課 各課 各課 各課 地價課 資訊課 登記課 登記課 登記課
五、專業服務	(一)重視服務專業性	1、訂定「桃園市各地政事務所分層負責明細表暨人民申請案件處理期限表」、「各類案件處理流程及期限表」、「各項申辦業務規費表」及「不動產成交案件實際資訊登錄作業手冊」。 2、提供「八德行情攏耶知」、「安心成價-不動產交易及實價登錄專區」、「八德交易行情析遊趣」、「八德區近年重要建設一覽圖」供民眾獲得即時之八德區不動產	登記課 地價課 地價課

		市場變動及重要建設分佈情形。 3、加強同仁專業知識，提高答覆民眾的正確度 (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。 (2) 舉辦專業法令測驗，提升員工專業素養。 (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。 (4) 辦理業務跨機關稽核作業，利用交叉檢視加強專業知識。 4、設置標準化作業 5、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。 6、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。 7、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。 8、加強控管補正案件，提供一次告知服務，避免民眾來回補件。 9、地價人員經常性檢討及勘查地價區段，以利地價調查作業正確性。	各課 各課 各課 各課 各課 各課 各課 登記課 測量課 地價課
	(二)提升服務行為親和度	1、重視洽公服務禮儀 (1) 服務檯設置志工主動導引民眾至正確櫃檯或場所辦理，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。 (2) 本所同仁配戴識別證，並主動招呼民眾。 (3) 實施走動式服務。 (4) 按季表揚績優服務人員。 (5) 辦理「民眾洽公滿意度調查」。 (6) 提昇測量人員服務形象實施計畫。 2、塑造主動積極、親切服務形象 (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。 (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。 (3) 簡化申辦流程及縮短辦理時間。 (4) 辦理多場下鄉宣導，並提供核發地籍謄本、案件收件、法令諮詢等服務。	地價課 各課 各課 各課 地價課 測量課 登記課 登記課 各課 各課

		(5) 實價登錄申報收件服務午間不打烊。 (6) 社區聯合服務深入高齡化社區提供年長及行動不便的民眾更便利的跨機關貼心便民服務。 (7) 制式界標宅配服務於鑑界當天由測量人員代勞運送至測量地點，免除民眾自行攜帶，省時又省力。 (8) 協助機關認定道路面積服務免除民眾自行委託民間測量公司所衍生的成本費用，間接為民眾設身處地提供服務。 (9) 儀器檢校 QR code 主動公開測量儀器檢校報告供民眾閱覽，讓民眾安心滿意。 (10) 測量定位 QR code 透過智慧型行動裝置掃描 QR code 並輸入驗證碼，系統自動導入至測量地點，讓民眾查看方便，利於民眾與測量人員會合。	地價課 登記課 各課 測量課 測量課 測量課 測量課
六、宣導服務	加強地政業務宣導	1、辦理下鄉政令宣導 (1) 非都市土地使用編定管制法令宣導。 (2) 未辦繼承登記政令宣導。 (3) 繼承登記兩性平權政令宣導。 (4) 跨縣市代收代寄服務及跨所申辦服務政令宣導。 (5) 埋設制式界標宣導。 (6) 地籍清理宣導。 (7) 實價登錄政策宣導。 (8) 機關檔案應用申請宣導。 (9) 土地徵收補償市價查估政策宣導。 (10) 新住民客製化地政知識政令宣導。 2、召開政策說明會。 (1) 辦理公告土地現值調整說明會。 (2) 辦理志工座談會。 3、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。 4、宣導情形進行滿意度調查及分析檢討。 5、自製地政業務宣導影片。	地價課 登記課 登記課 登記課 測量課 登記課 地價課 地價課 登記課 登記課 地價課 地價課 各課 各課
參、評價服務			
執行策略	具體作為	推動作法	承辦單位
一、定期辦理意見調查	(一)辦理內部顧客滿意度調查	1、每半年辦理內部顧客滿意度問卷調查，製作分析報告，並就建議事項檢討改善，共同打造良好工作環境。 2、每年製作志工滿意度問卷調查分析，分析志工對本所各項服務滿意程度，並就建議事項檢討改善。	地價課 地價課

	(二)辦理外部顧客滿意度調查	1、每半年製作民眾洽公滿意度問卷調查分析報告，分析洽公民眾對本所各項服務滿意程度，並就建議事項檢討改善。 2、辦理各項政令宣導時亦同時進行滿意度調查，確保宣導有效性。 3、針對各項民眾意見處理，對民眾進行處理滿意度調查。	地價課 地價課 地價課
二、積極回應民眾陳情	設置多元陳情管道及處理機制	1、設有多元陳情管道 (1) 各樓層設置暢所欲言語留言表及意見箱。 (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。 (3) 各課室設有申訴熱線，並於每樓層懸掛指示牌說明。 (4) 設置網路專區，提供 SKYPE、LINE 官方帳號智能客服即時諮詢服務。 (5) 1999 專線之陳情。 (6) 提供 0800 免付費客訴專線。 2、設有民眾意見處理機制 (1) 訂定「受理民眾陳情處理作業實施計畫」。 (2) 加強陳情案件列管追蹤處理。 (3) 民眾意見處理滿意度調查。 (4) 進行陳情分析評估。	各課 各課 各課 資訊課 地價課 各課 各課 地價課 地價課 地價課 各課
肆、加值服務			
執行策略	具體作為	推動作法	承辦單位
一、提升電話應答品質	辦理電話禮貌測試	1、與八德區戶政事務所、八德區公所辦理跨機關電話禮貌測試。 2、辦理內部電話禮貌測試。 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。	地價課 各課 地價課
二、提供志願服務	(一)設立志工隊	1、服務檯設置志工主動導引民眾至正確櫃檯或場所辦理，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。 2、辦理志工座談會。 3、每年製作志工滿意度問卷調查分析，分析志工對本所各項服務滿意程度，並就建議事項檢討改善。	地價課 地價課 地價課
	(二)訂定青少年志工招募計畫	訂定「寒、暑假期間青少年學子志工招募計畫」，響應全民對志願服務理念的推動及傳承志願服務之活動，向下紮根讓青少年學子關懷生活週遭環境，培養「助人為善」之美德，落實志願服務的精神與理念。	地價課