

宜蘭縣政府

106 年度提升為民服務品質執行計畫 整體服務類

單位名稱：宜蘭縣羅東地政事務所

中華民國 106 年 5 月

宜蘭縣羅東地政事務所

106 年度提升為民服務品質執行計畫

壹、計畫依據

行政院 106 年 1 月 9 日院授發社字第 1061300008 號函頒「政府服務躍升方案」及宜蘭縣政府 106 年 4 月 24 日府計研字第 1060064725 號函「宜蘭縣政府提升為民服務品質實施計畫」。

貳、計畫目標

積極推動為民服務高品質政策與方針，塑造專業、便民、高效率的服務形象，提升本所清新卓越的創意理念，達到為民服務的最高境界。

參、實施對象

宜蘭縣羅東地政事務所全體屬員。

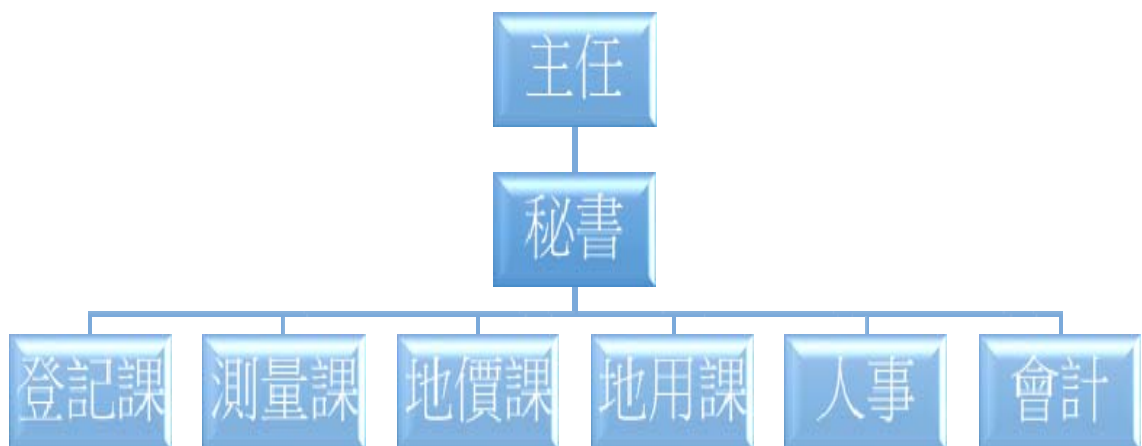


圖 1：組織現況表

肆、執行策略、方法與未來努力方向

一、運用 PDCA 管理循環

(一)P(Plan)-計畫。確定目標與方法，形成計畫。

(二)D(Do)-執行。實地執行，實現計畫中的內容。

(三)C(Check)-檢查。總結執行計畫的結果，瞭解效果為何，及找出問題點。

(四)A(Action)-行動。根據檢查的效果與問題點進行調整與改善。將成功的經驗加以適當推廣、標準化；將產生的問題點加以解決，以免重複發生；尚未解決的問題可再進行下一個PDCA管理循環，繼續進行改善，直至獲得解決滿意為止。

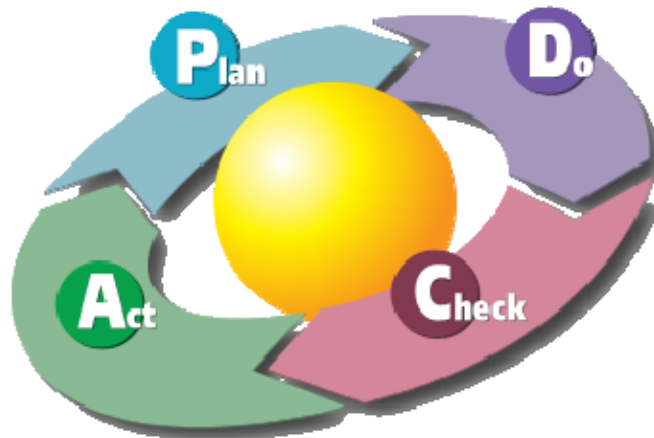


圖2：管理循環圖

二、訂定三大策略及其執行方法

(一)優質便民服務

1. 服務流程：服務流程便捷性、服務流程透明度。

2. 機關形象及顧客關係：服務設施合宜、服務行為友善性及專業度。

3. 顧客滿意情形：機關服務滿意情形、民眾意見回應與改善情形。

(二) 資訊網路服務

1. 資料提供及檢索服務：資訊(料)公開適切性與內容有效性、資料檢索完整性與便捷性。
2. 線上服務及網路參與：量能擴充與加值應用。

(三) 創新加值服務

1. 有價值的創新服務。
2. 標竿學習效益。
3. 組織內部創新機制及運作。

三、未來持續努力方向

- (一) 塑造專業、親切、高效率的服務形象，提供便捷服務，確保流程透明，建立民眾與政府信任關係。
- (二) 確保政府資訊公開，資訊內容正確豐富，並且運用友善網路服務，提供民眾便利洽公和意見溝通。
- (三) 不斷改善現有服務方式，讓民眾更直接感受到服務品質的提高，以及重視民眾角度思考的服務規劃。

四、架構表(含評核指標與重點)

| 執行策略 | | 努力方向 | | |
|----------|----------------------------------|---|------|------|
| 一、優質便民服務 | | 塑造專業、親切、高效率的服務形象，提供便捷服務，確保流程透明，建立民眾與政府信任關係。 | | |
| 評核指標 | 評核重點 | 執行方(作)法 | 完成期限 | 承辦單位 |
| 服務流程 | 服務流程 便捷性 單一窗口 全功能程 度 | 1. 本所設置 4 個隨到隨辦電子地籍謄本單一窗口，以便利民眾能於同一櫃台申請地籍謄本、地籍圖、地價謄本、舊登記簿及全國電 | 經常辦理 | 登記課 |

| 執行策略 | | 努力方向 | | |
|----------|--------------------|---|---|---|
| 一、優質便民服務 | | 塑造專業、親切、高效率的服務形象，提供便捷服務，確保流程透明，建立民眾與政府信任關係。 | | |
| 評核指標 | 評核重點 | 執行方(作)法 | 完成期限 | 承辦單位 |
| | 申辦案件 流程簡化 情形 | <p>子謄本。</p> <p>2. 增設「隨到隨辦」之簡易登記案件單一窗口服務，強化為民服務，以落實「一處收件，全程服務」的目標。</p> <p>3. 將登記、測量案件之收件及計收規費整併配置於同一樓層，節省民眾往返各樓層申辦案件時間，增加申辦動線流暢度。</p> <p>4. 設置「不動產成交案件實際資訊申報登錄櫃台」，俾利民眾即時申報。</p> <p>1. 謄本櫃台提供民眾免填書表服務，由櫃台(含服務台)人員以代填或電腦產製列印申請書，交付民眾確認簽名即可。</p> <p>2. 日據時期登記簿、光復初期舊簿臨櫃受理民眾申請電腦列印核發，免除人工影印之耗時，由原約需4小時，提升至隨到隨辦，全程5分鐘內完成，以縮短民眾等候時間。</p> <p>3. 同一縣市跨所收辦登記案件，受理項目包括買賣、拍賣、贈與、遺贈、繼承、交換、金融機構之抵押權塗銷、抵押權設定、抵押權內容變更、抵押權移轉、預告登記、塗銷預告登記、信託相關登記、住址變更、姓名變更、書狀換給、門牌整編、更正登記等案件。</p> <p>4. 開辦簡易案件線上申辦作業，提供民眾每日24小時線上申請地址或姓名變更等登記，及土地鑑界、建物勘查等登記，方便民眾在家即可利用網路申請簡易案件。</p> <p>5. 提供傳真服務申請登記謄本、地價謄本及地籍圖謄本，可避免申請人往返二次奔波，提昇服務品質。</p> <p>6. 提供跨所列印土地建物登記、數值區地籍圖謄本服務，節省民眾路途往返之時間，提供更快速及便捷之服務。</p> <p>7. 週一至週五中午時間，不打烊受理各類電子</p> | <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> | <p>登記課</p> <p>登記課 測量課</p> <p>地價課</p> <p>登記課</p> <p>登記課</p> <p>登記課</p> <p>登記課</p> <p>登記課</p> <p>登記課</p> <p>登記課</p> |

| 執行策略 | | 努力方向 | | |
|----------|------|---|---|---|
| 一、優質便民服務 | | 塑造專業、親切、高效率的服務形象，提供便捷服務，確保流程透明，建立民眾與政府信任關係。 | | |
| 評核指標 | 評核重點 | 執行方(作)法 | 完成期限 | 承辦單位 |
| | | <p>騰本核發，提供民眾更多元、便捷服務。</p> <p>8. 受理通信申請及證件郵寄到家服務，節省民眾路途往返之時間，提供更快速及便捷之服務。</p> <p>9. 協助外縣市或偏遠地區民眾優先審查登記案件之服務。</p> <p>10. 下鄉辦理土地重劃、重測換狀作業，提昇為民服務效益。</p> <p>11. 於本所轄區大同鄉公所、南澳鄉公所、三星鄉公所、冬山鄉公所、蘇澳鎮公所及五結鄉公所等6處設置地政便民工作站，以擴大服務據點，嘉惠偏遠地區民眾，減少申請人舟車勞頓，提供更便捷之服務。</p> <p>12. 派員駐宜蘭縣政府為民服務聯合中心，並配置地政連線電腦，提供單一窗口隨到隨辦電子地籍謄本、地籍圖、地價謄本申請服務。</p> <p>13. 經由戶政機關所函送之門牌整編資料，本所即據以辦理門牌整編逕為登記，不需由民眾提出申辦，可減少民眾往返奔波，達到便民、利民。</p> <p>14. 下班時間預約各類登記案件領件及法令諮詢等服務，提供貼心的服務。</p> <p>15. 為縮短收件時間，設置登記規費計算系統，藉由該系統可精確算出應繳納之登記規費，加速處理流程，提高行政效能。</p> <p>16. 遇有地籍資料庫建檔錯誤，或民眾電話、口頭陳情，經查明係登記錯誤或遺漏有案可稽者，由專人即時處理簽辦更正，主動為民服務，協助民眾解決登記案件等疑難。</p> <p>17. 為縮短土地鑑界作業流程及處理期限，辦理土地鑑界後，經申請人在土地複丈圖上確認者，當場核發土地複丈成果圖。</p> <p>18. 本所依法院訂定之「法院囑託限制登記網路作業實施要點」實施網路電子公文收文及回</p> | <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>適時辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> | <p>登記課</p> <p>登記課</p> <p>登記課</p> <p>登記課</p> <p>登記課</p> <p>登記課</p> <p>登記課</p> <p>登記課</p> <p>登記課</p> <p>測量課</p> <p>各課</p> |

| 執行策略 | | 努力方向 | | |
|----------|------|---|---|--|
| 一、優質便民服務 | | 塑造專業、親切、高效率的服務形象，提供便捷服務，確保流程透明，建立民眾與政府信任關係。 | | |
| 評核指標 | 評核重點 | 執行方(作)法 | 完成期限 | 承辦單位 |
| | | <p>覆，達成跨機關及跨系統之服務，提升工作效率及縮短處理時間。</p> <p>19. 為加強防範偽造身分證件不法申請土地登記，以確保土地登記之安全及民眾權益，由收件櫃台核對身分後，拍攝影像及列印，並附於案件內。</p> <p>20. 為加強推廣埋設界樁之政策，於受理民眾土地複丈申請案時，並申請界標宅配，測量員於複丈日期將界標交申請人領取簽章。</p> <p>21. 司法機關囑託土地鑑界、建物測量案件直接依法院來文收件，縮短債權人書寫申請書時間。</p> <p>22. 為簡化案件處理時程，加速審查作業，制訂定型化表格，並依案件性質，擴大分層負責執行層級，縮短案件處理期限，提升服務時效。</p> <p>23. 所轄區非都市土地使用編定資料卡掃描建檔，建檔前人工作業查詢1筆約需15分鐘，掃描完成後，從查詢到列印完畢僅需約2分鐘，節省時間達87%。</p> <p>24. 傳真查欠(地價、房屋稅、工程受益費)服務，包括繼承及所有權移轉案件，製作作業聯繫單，以有效節省民眾時間。</p> <p>25. 推動戶籍異動「七合一」(稅務、戶政、地政、監理站、自來水、電力、電信)便民服務跨機關合作機制。</p> <p>26. 申辦案件之申請人親自到場由專人核對身分者，免檢附印鑑證明書。</p> <p>27. 法院核發之產權移轉證明書詳列不動產標示等資料，得免附登記清冊。</p> <p>28. 法院囑託土地鑑界、建物測量案件直接依法院來文收件，免由債權人書寫申請書。</p> <p>29. 「地政得來速」APP服務(iOS & Android系統)，民眾利用手機或平板電腦即可查詢</p> | <p>經常辦理</p> <p>適時辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>適時辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> | <p>登記課</p> <p>測量課</p> <p>測量課</p> <p>各課</p> <p>地用課</p> <p>登記課</p> <p>登記課</p> <p>登記課</p> <p>測量課</p> <p>登記課</p> |

| 執行策略 | | 努力方向 | | |
|----------|------|--|---|---|
| 一、優質便民服務 | | 塑造專業、親切、高效率的服務形象，提供便捷服務，確保流程透明，建立民眾與政府信任關係。 | | |
| 評核指標 | 評核重點 | 執行方(作)法 | 完成期限 | 承辦單位 |
| | | <p>全縣地籍資訊。</p> <p>30. 為簡政便民，民眾申辦登記案件，未附身分證明文件，由審查人員透過內政部戶役政資料電子閘門系統能達成查詢者，免由申請人提出身分證明影本。</p> <p>31. 人民申請土地複丈，由承辦人透過「地政整合系統」，核對地籍資料收件、審查，無需由申請人檢附權利書狀影本及地籍謄本，為落實免書證、免謄本服務。</p> <p>32. 開辦地政電傳視訊、地政電子閘門系統及網路申領電子謄本作業，提供民眾申領全國地籍資料。服務項目計有登記謄本、地價謄本、地籍圖謄本、建物測量成果圖謄本、異動索引及建物門牌查詢。</p> <p>33. 提供公務機關免費查詢地籍資料，實現跨機關資訊流通，達到書證謄本減量目標。</p> <p>34. 提供地政登記懶人包，考量民眾對登記案件因不熟悉而產生困擾，特別針對常用登記案件（例如買賣、贈與、設定、清償、繼承登記等…）共 16 項製作懶人包，內容包括：相關辦理說明、作業流程及期限、應檢附文件及相關表單超連結，另外更提供地政延伸服務貼心小叮嚀，如用水及用電申請、自用住宅稅、房屋貸款申請及不動產實價登錄作業等操作說明。</p> <p>35. 提供全國跨縣市代收土地登記複丈及建物測量申請案件，包括代收代寄土地登記案件、土地複丈、建物測量案件，跨域合作辦理申請案件送件人身分核對、檢查應附文件及代寄服務。</p> <p>36. 與國稅稽徵機關橫向聯繫作業：受理土地登記申請案件，如有需要辦理遺產稅與贈與稅案件查證事項，得傳真向原核發證明文件之國稅機關聯繫。</p> | <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> | <p>登記課</p> <p>測量課</p> <p>登記課</p> <p>登記課</p> <p>登記課 測量課</p> <p>登記課</p> |

| 執行策略 | | 努力方向 | | |
|----------|-------------------------------------|---|------|------------|
| 一、優質便民服務 | | 塑造專業、親切、高效率的服務形象，提供便捷服務，確保流程透明，建立民眾與政府信任關係。 | | |
| 評核指標 | 評核重點 | 執行方(作)法 | 完成期限 | 承辦單位 |
| | 服務流程 透明度 案件處理 流程查詢 公開程度 | 37. 105年4月1日起利用公務機關信用卡繳費平台，提供民眾以信用卡繳納各項登記、測量規費，提供民眾多元便利的繳費管道。 | 經常辦理 | 登記課 |
| | | 38. 春節前10個工作日，調派專人優先審查金融機構抵押權設定等案件，強化特殊需求服務。 | 適時辦理 | 登記課 |
| | | 39. 完成73年原分區圖之掃描圖檔之空間校正俾利套疊查詢及運用。 | 適時辦理 | 測量課 |
| | | 40. 建置歷年二次鑑界及控制點查詢系統，俾鑑界作業效能提升，精確落點。 | 適時辦理 | 測量課 |
| | | 41. 提供「地籍異動即時通」服務，自動發送手機簡訊或電子郵件通知，讓民眾隨時掌握不動產權利異動情形。 | 經常辦理 | 登記課 |
| | | 42. 完成歷年重測地籍調查表之掃描圖檔，俾利複丈查詢及運用。 | 經常辦理 | 測量課 |
| | | 1. 本所一樓明顯處懸掛登記、測量各類申請案件處理期限表及流程供民眾參考。 | 經常辦理 | 登記課 測量課 |
| | | 2. 提供地政資訊觸控式螢幕查詢服務，供民眾查詢本所及本縣他所案件(登記、複丈)辦理情形、新舊地建號、地價資料查詢。 | 經常辦理 | 登記課 |
| | | 3. 於本所資訊網站提供各課業務簡介、申請須知、表格下載、法規動態、公告現值查詢、逾期未辦繼承登記查詢及案件辦理情形等訊息。 | 經常辦理 | 登記課 |
| | | 4. 提供電話語音查詢登記案件及公告土地現值，以節省民眾時間。提供服務項目：查詢登記案件辦理情形、查詢測量案件辦理情形、查詢各類作業申請須知、查詢登記、測量作業流程、查詢本所地址、上下班時間、各課室電話及傳真機號碼、查詢地價有關資料。 | 經常辦理 | 登記課 |

| 執行策略 | | 努力方向 | | |
|----------|------|--|------|------------|
| 一、優質便民服務 | | 塑造專業、親切、高效率的服務形象，提供便捷服務，確保流程透明，建立民眾與政府信任關係。 | | |
| 評核指標 | 評核重點 | 執行方(作)法 | 完成期限 | 承辦單位 |
| | | 5. 受理登記、土地複丈及建物測量案件以手機簡訊及電子郵件通知案件辦理情形，民眾只須留下手機號碼及電子郵件即可隨時掌握案件辦理之最新資訊（補正、駁回、請示、公告、結案），服務更貼近民眾需求，自動回覆申請人，提供更便捷之服務。 | 經常辦理 | 登記課 測量課 |
| | | 6. 於本所網站增設「地政得來速」查詢系統，可查詢宜蘭縣兩所地政事務所的案件辦理情形、公告現值及公告地價、建物第一次公告及書狀補正公告等資料。 | 經常辦理 | 登記課 |
| | | 7. 公文書均載有承辦人姓名、電話及電子郵件信箱，方便民眾聯繫查詢。 | 經常辦理 | 各課 |
| | | 8. 提供「地政得來速」APP 服務（iOS & Android 系統），民眾利用手機或平板電腦即可查詢全縣地籍資訊。 | 經常辦理 | 登記課 |
| | | 9. 本所一樓民眾休息區加裝電子佈告欄，可即時查詢本所案件辦理情形、等待時間及法令宣導，便利民眾瞭解案件進度，且行政流程透明化、公開化。另大門處設有政令跑馬燈等宣導地政資訊。 | 經常辦理 | 登記課 |
| | | 10. 提供電話語音查詢系統服務。 | 經常辦理 | 登記課 |
| | | 11. 以手機簡訊回覆系統及電子郵件，通知案件辦理情形。 | 經常辦理 | 登記課 |
| | | 12. 提供地政資訊觸控式螢幕查詢服務，供民眾查詢。 | 經常辦理 | 登記課 |
| | | 13. 提供民眾利用網站查詢歷年公告現值資料。 | 經常辦理 | 地價課 |
| | | 14. 為擴增民眾諮詢管道，提供「地政 Skype 即時通」服務，透過網路免費視訊諮詢各項地政業務及法令。省卻民眾電話及交通費成本，創造更親切、便捷之優質服務。 | 經常辦理 | 各課 |
| | | 15. 擴充及強化「重測行動網」，提供重測概況圖、時程、範圍及重測前後地建號立即查詢（含歷年）、重測問與答、作業期程及下載專區等資料。 | 經常辦理 | 測量課 |

| 執行策略 | | 努力方向 | | |
|-----------|--------------|---|--|--|
| 一、優質便民服務 | | 塑造專業、親切、高效率的服務形象，提供便捷服務，確保流程透明，建立民眾與政府信任關係。 | | |
| 評核指標 | 評核重點 | 執行方(作)法 | 完成期限 | 承辦單位 |
| 機關形象及顧客關係 | 案件處理流程主動回應程度 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 受理登記案件、土地複丈及建物測量案件以語音查詢、手機簡訊及電子郵件通知案件辦理情形，民眾只須留下手機號碼及電子郵件即可隨時掌握案件辦理之最新資訊。 2. 提供土地登記案件收件（領件）收據主動通知及確認。 3. 書狀補給登記案件主動通知即確認。 4. 溢繳規費主動通知。 5. 主動協助民眾或地政士透過「海外授權書查詢系統」查證駐外單位核發之授權書真偽。 6. 逕為分割登記完畢主動通知。 | 經常辦理 經常辦理 適時辦理 適時辦理 適時辦理 適時辦理 | 登記課 測量課 登記課 登記課 登記課 登記課 |
| | 服務設施合宜程度 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 洽公動線標示明確及方向引導清楚，建立優質的服務空間。 2. 服務櫃檯標示清楚，一樓設置各樓層平面圖，各樓層亦有各課洽辦業務簡介牌。 3. 訂定「推動辦公室作環保實施要點」，定期檢察整體辦公環境，設置資源回收桶，確實進行回收與垃圾減量。 4. 辦公室冷氣設備汰舊，採環保標章的空調設施，改進辦公環境更力求配合節能減碳政策。 5. 美化及綠化辦公環境，提供民眾舒適、明亮又乾淨的洽公環境。 6. 每日清掃廁所，並張貼溫馨小語，打造更舒適的環境。 7. 設置有機農園示範場及空中花園，回收雨水及廚餘利用，教導員工永續經營理念及增加綠化空間及精緻辦公環境。 8. 於一樓明顯處懸掛登記、測量各類申請案件處理期限表及應檢附證明文件、收費標準，力行案件程序公開化，並提供民眾申辦案件 | 經常辦理 適時辦理 經常辦理 經常辦理 經常辦理 經常辦理 經常辦理 適時辦理 | 地用課 地用課 各課 地用課 各課 各課 各課 地用課 各課 |

| 執行策略 | | 努力方向 | | |
|----------|--------------|---|------|------------|
| 一、優質便民服務 | | 塑造專業、親切、高效率的服務形象，提供便捷服務，確保流程透明，建立民眾與政府信任關係。 | | |
| 評核指標 | 評核重點 | 執行方(作)法 | 完成期限 | 承辦單位 |
| | | <p>之參考。</p> <p>9. 本所同仁皆佩帶雙語識別證，供民眾識別，各櫃台均以雙語標示承辦人員名牌，便利洽公民眾辨識。</p> <p>10. 建立第一至第二順位職務代理人名冊，全面落實職務代理人制度，並於服務櫃檯標示職務代理人。由人事主任不定期抽查。</p> <p>11. 整合登記收件及謄本核發作業之多功能叫號機，以避免民眾久候。</p> <p>12. 本所備有無障礙設施（斜坡道、語音導引電梯加設點字盤、身障專用盥洗室及車位、愛心電鈴、身障專緊急求救鈴、樓梯扶手），營造便民的妥適環境。</p> <p>13. 於一樓民眾休息區設置登記、測量案件範例區供民眾參考。</p> <p>14. 一樓提供輪椅及嬰兒推車，使民眾洽公更加舒適，充分感受本所「以客為尊」精神。</p> <p>15. 本所設置服務台、民眾書寫台、電腦（網路）、三用飲水機（冰、溫、熱型）、公用電話、機車停車位、宣導資料及文具用品。</p> <p>16. 其他設施有老花眼鏡、電視、書報雜誌、愛心傘、傘架、雨衣架、宣導摺頁展示架，提供民眾最貼心的全方位人性化服務。</p> <p>17. 本所服務場所各項設施隨時維護更新，並設專人完善管理，以符合民眾需要。</p> <p>18. 本所1至3樓提供免費無線上網，便利民眾於本所洽辦業務時，即時上網查詢及傳送接送各項資料。</p> <p>19. 設置哺(集)乳室，提供需要民眾舒適使用。</p> <p>20. 設置「各式謄本及權利書狀介紹區」、「測量儀器展示區」，增加地政專業認識。</p> | 經常辦理 | 各課 |
| | | | 經常辦理 | 各課 |
| | | | 經常辦理 | 登記課 |
| | | | 經常辦理 | 地用課 |
| | | | 經常辦理 | 登記課 測量課 |
| | | | 經常辦理 | 地用課 |
| | | | 經常辦理 | 地用課 |
| | | | 經常辦理 | 地用課 |
| | | | 經常辦理 | 各課 |
| | | | 經常辦理 | 各課 |
| | | | 經常辦理 | 地用課 |
| | | | 經常辦理 | 各課 |
| | 服務行為 友善性及 | 1. 依本所「電話服務實施要點」，每月由各課主管及同仁不定期互相考核各課室同仁電話禮 | 適時辦理 | 各課 |

| 執行策略 | | 努力方向 | | |
|----------|----------|---|--|--|
| 一、優質便民服務 | | 塑造專業、親切、高效率的服務形象，提供便捷服務，確保流程透明，建立民眾與政府信任關係。 | | |
| 評核指標 | 評核重點 | 執行方(作)法 | 完成期限 | 承辦單位 |
| | 專業度 | <p>貌，藉以提昇服務效能。增加結合政府機關與民間團體辦理，可臻客觀並消除自測盲點，並善用民間資源。</p> <p>2. 為擴增民眾諮詢管道，提供「地政 Skype 即時通」服務，透過網路諮詢各項地政業務及法令。節省民眾電話及交通費成本，創造更親切、便捷之優質服務。</p> <p>3. 各課對新頒法令或特殊案件，利用課務會議等公開場合，就其內容適時提出共同研討，務求同仁確實了解法令涵義及其規定。</p> <p>4. 定期購置「地政法令彙編」，作為為民服務標準作法，並規劃製作「地政法令電子書」。</p> <p>5. 為建立專業、親切、具責任感之優質形象服務人員，舉辦專業課程教育訓練，以提高同仁專業知能服務民眾。</p> <p>6. 本所各課室公文書表、經驗傳承(專業知識、心得報告)電子化，上傳員工業務網文件倉儲單位共享區，以供同仁分享。</p> <p>7. 定期辦理內部專業研修測試，提升同仁專業知能，提供最佳服務。</p> <p>8. 定期公開招募志工人力加入服務行列，作為民眾與公部門間之友善溝通橋樑。</p> <p>9. 結合地政士公會，提供民眾專業諮詢服務。</p> <p>10. 辦理「公務人員服務態度與作為」之講習，加強服務禮儀及應對技巧。</p> <p>11. 辦理地政士公會座談會，以為業務精進及適時檢討，並雙向交流及業務宣導。</p> <p>12. 辦理房地產景氣及地價動態研討交流會，邀請不動產經紀業及估價師，以精確掌握地價脈動。</p> | 經常辦理 適時辦理 適時辦理 經常辦理 經常辦理 經常辦理 適時辦理 經常辦理 適時辦理 適時辦理 適時辦理 | 各課 各課 各課 各課 各課 各課 各課 各課 各課 各課 登記課 地價課 |
| | 服務行銷有效程度 | <p>1. 適時發布逾期未辦繼承登記之土地、地籍圖重測範圍、結果公告及注意事項、下鄉辦理地籍圖重測權利書狀換發作業等新聞，使民</p> | 適時辦理 | 各課 |

| 執行策略 | | 努力方向 | | |
|----------|--------------------|--|---|---|
| 一、優質便民服務 | | 塑造專業、親切、高效率的服務形象，提供便捷服務，確保流程透明，建立民眾與政府信任關係。 | | |
| 評核指標 | 評核重點 | 執行方(作)法 | 完成期限 | 承辦單位 |
| | | <p>眾知悉。</p> <p>2. 善用傳播媒體及各種座談會、說明會等公眾場合，行銷機關施政措施及執行成效。</p> <p>3. 結合社會資源提昇服務品質，運用機關、團體之服務據點，舉辦說明會及施政宣導，藉由活動內容傳遞地政法令觀念，加強民眾對地政法令之認識。</p> <p>4. 利用本所辦公室大門口設置跑馬燈，適時宣導為民服務工作及政府各項重要政策之訊息。</p> <p>5. 印製各類案件應備文件及流程說明，放置民眾休息區供民眾閱覽。</p> <p>6. 本所網站「行政資訊公開目錄」提供本所施政計畫、業務統計及研究報告等資料。</p> <p>7. 編印地政相關宣導資料予轄區機關供民眾參閱。</p> <p>8. 提供「地政延伸服務貼心小叮嚀」，讓民眾辦竣不動產過戶後，欲辦理自用住宅稅率、水、電用戶事項等，可清楚了解應辦程序和文件。</p> <p>9. 主動對外發布地政訊息之新聞稿，加強宣導效果。</p> <p>10. 提供本所 Facebook 粉絲專頁，宣導本所業務與活動，增加與民眾交流及互動機會。</p> <p>11. 定期召開公告現值作業說明會，說明地價區段劃分及區段地價查估情形，並於本所網站發布新聞，以保障民眾權益。</p> <p>12. 結合縣府(含所屬機關、如地方稅務局等)及鄉鎮公所等單位舉辦活動，推動社區服務與政令宣導。</p> | <p>適時辦理</p> <p>適時辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>適時辦理</p> <p>適時辦理</p> <p>適時辦理</p> <p>適時辦理</p> <p>適時辦理</p> <p>適時辦理</p> <p>適時辦理</p> <p>適時辦理</p> | <p>各課</p> <p>各課</p> <p>各課</p> <p>各課</p> <p>登記課</p> <p>地用課</p> <p>各課</p> <p>地價課</p> <p>各課</p> <p>各課</p> <p>各課</p> <p>地用課</p> |
| | 顧客滿意情形 機關服務滿意情形 | 1. 本所不定期舉辦外部顧客為民服務品質滿意度問卷調查，針對不滿意分析內容積極改 | 適時辦理 | 地用課 |

| 執行策略 | | 努力方向 | | |
|----------|-------------|--|---|--|
| 一、優質便民服務 | | 塑造專業、親切、高效率的服務形象，提供便捷服務，確保流程透明，建立民眾與政府信任關係。 | | |
| 評核指標 | 評核重點 | 執行方(作)法 | 完成期限 | 承辦單位 |
| | | <p>進，以提升各項服務績效，創造更優質的服務效能。</p> <p>2. 辦理協助外縣市民眾申辦登記案件優先處理滿意度調查。</p> <p>3. 定期辦理內部同仁滿意度調查分析報告，傾聽同仁心聲，加強機關內部成長。</p> <p>4. 106年起辦理同仁軟性談話會，確實了解同仁工作需求與服務情形，增強機關向心力與服務量能。</p> | | |
| | 民眾意見回應與改善情形 | <p>1. 依本所訂定「加強人民陳情案件管制作業要點」，依規定期限內答復民眾，以瞭解民眾觀感，作為業務精進之參辦。</p> <p>2. 為加強處理人民陳情案件管制，對於交付列管人民陳情案件，均交由業務單位依據法規審慎研討案情，本於合情、合法及儘速辦結之原則妥善處理，期能化解民怨、疏解訟源。</p> <p>3. 為即時解決民眾反映意見處理改善並予回應問題，特於本所網站，開闢「訪客留言」，供民眾留言。</p> <p>4. 建立民眾抱怨處理機制，減少處理時間成本，降低民眾抱怨頻率。於本所一樓醒目處製掛2面處理民眾抱怨告示牌，受理解決民眾問題。</p> <p>5. 設置多元管道，廣納外部建言，由專人蒐集報章雜誌蒐集輿情反映，瞭解民意，並簽請各相關課室參辦或公告通知，以掌握最新輿情及處理先機。</p> <p>6. 設置「受理民眾口頭電話陳述案件記錄簿」，協助民眾解決地政業務等法令疑難，發現錯誤主動簽辦更正，深受民眾肯定。</p> <p>7. 設置意見箱、電子郵件信箱，蒐集民意，接受民眾提供建言，並作為後續改進之參考。</p> | <p>適時辦理</p> <p>適時辦理</p> <p>適時辦理</p> <p>適時辦理</p> <p>適時辦理</p> <p>適時辦理</p> <p>適時辦理</p> <p>適時辦理</p> | <p>地用課</p> <p>各課</p> <p>各課</p> <p>各課</p> <p>各課</p> <p>各課</p> <p>各課</p> <p>各課</p> |

| 執行策略 | | 努力方向 | | |
|-----------|------------------|---|--|--|
| 二、資訊網路服務 | | 確保政府資訊公開，資訊內容正確豐富，並且運用友善網路服務，提供民眾便利洽公和意見溝通。 | | |
| 評核指標 | 評核重點 | 預期作法 | 完成期限 | 承辦單位 |
| 資訊提供及檢索服務 | 資訊(料)公開適切性與內容有效性 | 1. 本所網站依「政府資訊公開法」第7條規定設置「行政資訊公開」，主動公開政府資訊。 2. 本所網站主動公開項目計有行政指導有關文書、施政計畫、業務統計及研究報告、預算決算書、公共工程及採購契約等相關資料，供民眾閱覽。 3. 本所應公開且已公開資訊比例根據計算式： $(\text{已主動公開資訊項目數} / \text{應主動公開資訊項目總數}) * 100\%$ ，已達100%。 4. 各項服務措施適時發布新聞稿登載於網站供民眾查閱週知。 5. 編印為民服務白皮書分送地政士公會、銀行等單位宣導，並建置於網站供民眾點閱。 6. 本所網頁即時更新及檢視連結正確度。 7. 本所資訊人員負責更新網站資料及定期檢查網頁連結正確性；引用連結他人資料應標明來源出處或版權。 8. 依據「宜蘭縣政府單位網站評比實施計畫」，每年11月由宜蘭縣政府單位網站評比委員會執行評比作業，評核單位自我充實網站內容、強化溝通管道及便民服務，以提升施政績效。 9. 機關網站(頁)符合「身心障礙者權益保障法」第52條之2要求，應通過無障礙檢測，並取得認證標章。 | 經常辦理 經常辦理 經常辦理 經常辦理 經常辦理 適時辦理 適時辦理 適時辦理 經常辦理 | 各課 各課 各課 各課 各課 各課 各課 登記課 登記課 |
| | 資訊檢索完整性與便捷性 | 1. 本所資訊網站首頁關於我們，提供本所願景、組織系統表、各課業務簡介、各單位電話、轄區及辦公室時間、地理位置圖等資訊提供民眾閱覽。 2. 本所資訊網站建置全文檢索系統、地政走透透等相關單位及法令檢索超連結專區，提供各項便捷服務。 | 經常辦理 經常辦理 | 登記課 登記課 |

| 執行策略 | | 努力方向 | | |
|------------------------|-----------|--|------|------|
| 二、資訊網路服務 | | 確保政府資訊公開，資訊內容正確豐富，並且運用友善網路服務，提供民眾便利洽公和意見溝通。 | | |
| 評核指標 | 評核重點 | 預期作法 | 完成期限 | 承辦單位 |
| 線上服務及網路參與 | 線上服務量能擴展性 | 3. 網站建置常見問題「地政答客問」並即時更新，供民眾查詢閱覽。 | 適時辦理 | 登記課 |
| | | 1. 開辦網路申領電子謄本作業，服務項目計有登記謄本、地價謄本、地籍圖謄本、建物測量成果圖謄本、異動索引及建物門牌查詢。 | 經常辦理 | 登記課 |
| | | 2. 開辦網路申領電傳資料作業，提供民眾每日24小時（群琬及光特系統）查詢全縣土地及建物地籍資料，實現「零距離、零時差」目標。 | 經常辦理 | 登記課 |
| | | 3. 開辦簡易案件線上申辦作業，提供民眾每日24小時線上申請地址或姓名變更等登記，及土地鑑界、建物勘查等登記，方便民眾在家即可利用網路申請簡易案件。 | 經常辦理 | 登記課 |
| | | 4. 地政資訊觸控式螢幕查詢服務，提供民眾查詢案件(登記，複丈)辦理情形、新舊地建號、地價資料、地籍圖、非都市土地使用分區使用地類別查詢。 | 經常辦理 | 登記課 |
| | | 5. 重要法令新增或修正及相關資訊，公告於本所網站最新消息供民眾點閱，便利民眾查詢相關地政資訊。 | 經常辦理 | 各課 |
| | | 6. 為提高為民服務品質，於本所網站，設置下載專區及地政登記懶人包，提供民眾下載各類申請書表，善用科技以擴大服務範圍，並提升民眾使用率。 | 經常辦理 | 各課 |
| | | 7. 網路申領電子謄本作業每年均穩定成長。 | 經常辦理 | 登記課 |
| | | 8. 定期統計民眾使用線上服務情形，做為改進推廣參考依據。 | 適時辦理 | 登記課 |
| | | 9. 採購案件提供電子領標，方便投標廠商參與投標。 | 適時辦理 | 地用課 |
| | | 10. 定期檢討各類電子表單內容，評估是否簡併、分類是否切實，以方便民眾搜尋使用。 | 適時辦理 | 各課 |
| 11. 本所網站內建置資訊化前之新舊地建號查 | 經常辦理 | 登記課 | | |

| 執行策略 | | 努力方向 | | |
|----------|----------|--|---|---|
| 二、資訊網路服務 | | 確保政府資訊公開，資訊內容正確豐富，並且運用友善網路服務，提供民眾便利洽公和意見溝通。 | | |
| 評核指標 | 評核重點 | 預期作法 | 完成期限 | 承辦單位 |
| | 網路參與應用情形 | <p>詢系統，節省人工查詢之作業時間，提供民眾更快速之服務及達資訊公開之目的。</p> <p>12. 於本所網站增設「地政得來速」查詢系統，可查詢宜蘭縣兩所地政事務所的案件辦理情形、公告現值及公告地價、建物第一次公告、書狀補正公告等資料。</p> <p>1. 本所網站提供網路版問卷調查，透過網路的便利性蒐集民眾意見。</p> <p>2. 每月定期檢討網站下載專區之電子表單之必要性與合宜性，並依據內政部規定辦理簡併或廢止。</p> <p>3. 本所網站設置「訪客留言」專區，供民眾線上提供寶貴建言及抒發己見，並有專人每日固定追蹤系統，立即回應問題。</p> <p>4. 設置本所 facebook 粉絲專頁，提供本縣重要資訊，並與民眾雙向互動。</p> <p>5. 提供「地籍異動即時通」網路申辦服務。</p> | <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>適時辦理</p> <p>適時辦理</p> <p>適時辦理</p> | <p>登記課</p> <p>登記課</p> <p>登記課</p> <p>各課</p> <p>各課</p> <p>登記課</p> |

| 執行策略 | | 努力方向 | | |
|----------|----------|---|---|---|
| 三、創新增值服務 | | 不斷改善現有服務方式，讓民眾更直接感受到服務品質的提高，以及重視民眾角度思考的服務規劃。 | | |
| 評核指標 | 評核重點 | 預期作法 | 完成期限 | 承辦單位 |
| 創新服務情形 | 有價值的創新服務 | <p>1. 登記案件及測量案件以語音查詢、手機簡訊及電子郵件通知案件辦理情形，提供即時資訊。</p> <p>2. 免費提供偏遠地區界樁宅配服務，鼓勵土地所有權人申請土地複丈埋設界標，以減少土地界址爭議發生。</p> <p>3. 辦理土地鑑界，當場核發土地複丈成果圖。</p> <p>4. 購置航照影像電子檔，套合地籍圖資料，加速土地複丈作業及民眾來所詢問地籍圖疑義問題。</p> | <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>適時辦理</p> | <p>登記課</p> <p>測量課</p> <p>測量課</p> <p>測量課</p> |

| 執行策略 | | 努力方向 | | |
|----------|------|--|---|---|
| 三、創新增值服務 | | 不斷改善現有服務方式，讓民眾更直接感受到服務品質的提高，以及重視民眾角度思考的服務規劃。 | | |
| 評核指標 | 評核重點 | 預期作法 | 完成期限 | 承辦單位 |
| | | <p>5. 協助外縣市民眾申辦案件優先審查登記服務。</p> <p>6. 本所轄區設置有大同鄉公所、南澳鄉公所、三星鄉公所、冬山鄉公所及蘇澳鎮公所及五結鄉公所等 6 處地政便民工作站，以擴大服務據點，免除民眾舟車勞頓之苦。</p> <p>7. 辦理地籍重測區登記權狀換發下鄉服務，重測公告確定後，下鄉至重測區辦公室或社區核發重測後新的土地所有權狀，避免民眾舟車往返奔波之苦，以加強為民服務。</p> <p>8. 單一窗口服務櫃台，週一至週五中午不打烊受理各類電子謄本核發，方便民眾下班後洽公。</p> <p>9. 本所設有數位錄影視訊存證系統，申辦登記案件申請人親自到場核對身分者，錄製視訊存檔，俾利日後調閱及查證，避免爭議。</p> <p>10. 進駐宜蘭縣政府為民服務聯合中心，並配置地政連線電腦，提供單一窗口隨到隨辦電子地籍謄本、地籍圖、地價謄本申請服務。</p> <p>11. 本所轄區非都市土地使用編定資料卡掃描建檔，建檔前人工作業查詢 1 筆約需 15 分鐘，掃描完成後，從查詢到列印完畢僅需約 2 分鐘，有效簡化作業流程，節省時間達 87%。</p> <p>12. 預約下班時間領件及法令諮詢。</p> <p>13. 補建圖根控制點測量及圖解重劃區圖解數化成果與實地套合，以維護所有權人權益，提昇公信力，及提高複丈工作效率。複丈案件由原先每件案件所需測量時間約 3 小時，現在約只需 1 小時既可完成，另可完成地籍圖幅間精確接合，修正早期</p> | <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>適時辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>適時辦理</p> <p>經常辦理</p> | <p>登記課</p> <p>登記課</p> <p>登記課 測量課</p> <p>登記課</p> <p>登記課</p> <p>登記課</p> <p>地用課</p> <p>登記課 測量課</p> |

| 執行策略 | | 努力方向 | | |
|----------|------|---|------|------------|
| 三、創新增值服務 | | 不斷改善現有服務方式，讓民眾更直接感受到服務品質的提高，以及重視民眾角度思考的服務規劃。 | | |
| 評核指標 | 評核重點 | 預期作法 | 完成期限 | 承辦單位 |
| | | 重劃未辦理確定測量之缺失。 | | |
| | | 14. 辦理數值建檔歷年早期圖解區、數值區之重測地籍調查表補辦查註圖建檔及檢核工作。如以傳統人工方式查註調查表供土地複丈使用，所需時間每件平均約 25 分鐘，現依數值建檔完成繪製查註圖僅需 3 分鐘，每件約可節省 22 分鐘時間，節省複丈外業前調閱、影印時間，並使資料保存完整。 | 經常辦理 | 測量課 |
| | | 15. 辦理地籍圖數值化建檔，以延長地籍圖使用壽命，維護所有權人之權益，並可提供機關內部地籍圖電腦系統線上作業及民眾申請。 | 經常辦理 | 測量課 |
| | | 16. 提供跨機關服務，由戶政事務所函送門牌整編資料，本所據以辦理門牌整編登記，節省民眾往返時間，以達便民、利民。 | 經常辦理 | 登記課 |
| | | 17. 本所依法院訂定之「法院囑託限制登記網路作業實施要點」實施網路電子公文收文及回覆，達成跨機關及跨系統之服務，提升工作效率及縮短處理時間。 | 經常辦理 | 登記課 |
| | | 18. 為簡化案件處理時程，加速審查作業，制訂定型化表格，並依案件性質，擴大分層負責執行層級，縮短案件處理期限，提升服務時效。 | 適時辦理 | 各課 |
| | | 19. 內政部不動產交易實價查詢網：提供民眾查詢 101 年 8 月 1 日以後，買賣、租賃及預售屋等交易價格及其相關資料。 | 經常辦理 | 地價課 |
| | | 20. 設置登記規費計算系統，以加速處理流程，省卻民眾等待時間。 | 經常辦理 | 登記課 測量課 |
| | | 21. 於本所網站增設「地政得來速」查詢系統，可查詢宜蘭縣兩所地政事務所的案件辦理情形、公告現值及公告地價、建物第一次公告、書狀補正公告等資料。 | 經常辦理 | 登記課 |

| 執行策略 | | 努力方向 | | |
|----------|--------------------|---|---|--|
| 三、創新增值服務 | | 不斷改善現有服務方式，讓民眾更直接感受到服務品質的提高，以及重視民眾角度思考的服務規劃。 | | |
| 評核指標 | 評核重點 | 預期作法 | 完成期限 | 承辦單位 |
| | | <p>22. 提供「地政得來速」APP 服務(iOS &Android 系統)，民眾利用手機或平板電腦即可查詢全縣地籍資訊。</p> <p>23. 提供地政登記懶人包，考量民眾對登記案件因不熟悉而產生困擾，特別針對常用登記案件（例如買賣、贈與、設定、清償、繼承登記等…）共 16 項製作懶人包，內容包括：相關辦理說明、作業流程及期限、應檢附文件及相關表單超連結，另外更提供地政延伸服務貼心小叮嚀，如用水及用電申請、自用住宅稅、房屋貸款申請及不動產實價登錄作業等操作說明。</p> <p>24. 設置本所 facebook 粉絲專頁，提供本縣重要資訊，並與民眾雙向互動。</p> <p>25. 購置跨所地政規費核算軟體，提供跨所申報地價核算登記規費(限宜蘭縣)，方便民眾跨所申辦特定項目案件。</p> <p>26. 春節前 10 個工作日，調派專人優先審查金融機構抵押權設定等案件。</p> <p>27. 於本所網頁增設「不動產統計專區」，事實彙整相關實價登錄等相關分析圖表，以利民眾查詢。</p> <p>28. 為提供大同、南澳鄉原住民，了解其所有土地之使用現況，利用地理資訊資訊運用及 Google 之平台，展套 3D 之模組，俾減免其浪擲鑑界費。</p> | <p>經常辦理</p> <p>適時辦理</p> <p>適時辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>適時辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>適時辦理</p> | <p>登記課</p> <p>登記課</p> <p>各課</p> <p>登記課</p> <p>登記課</p> <p>地價課</p> <p>各課</p> |
| | 創新服務 標竿學習 效益 | <p>1. 各項創新服務措施均訂有標準作業流程，提供完整服務。</p> <p>2. 各項創新增值服務，不定期檢討研議改善與檢討修正。</p> <p>3. 定期辦理至他機關觀摩活動，並提供其他機關蒞所觀摩，期藉由相互交流分享、標</p> | <p>適時辦理</p> <p>適時辦理</p> <p>適時辦理</p> | <p>各課</p> <p>各課</p> <p>各課</p> |

| 執行策略 | | 努力方向 | | |
|----------|---------------|--|--------------|----------|
| 三、創新增值服務 | | 不斷改善現有服務方式，讓民眾更直接感受到服務品質的提高，以及重視民眾角度思考的服務規劃。 | | |
| 評核指標 | 評核重點 | 預期作法 | 完成期限 | 承辦單位 |
| | 組織內部創新機制及運作情形 | <p>竿學習，以增進、檢討本所各課業務實務經驗及流程，以提升行政作業品質。106年起新增民營機關標竿學習，吸取不同經營與服務經驗。</p> <p>1. 持續追蹤各項服務措施評估成本、預期效益，並不定期統計分析使用率、績效等。</p> <p>2. 106年起成立「創研小組」，結合多數智慧力量共同增加服務品質，並適時檢討修正作業程序。</p> | 適時辦理 適時辦理 | 各課 各課 |

伍、考核規定

- 一、本所依據 106 年度為民服務工作事項，確實執行本計畫推動作法之基本指標，以落實為民服務品質工作。
- 二、本所依各項執行計畫，建立內部作業業務績效考核細項，諸如公文列管紀錄簿、電話禮貌測試紀錄簿、人民陳情案件處理情形列管簿、口頭電話陳訴案件紀錄簿、電話查詢或申請服務紀錄簿、為民服務維護設施情形紀錄簿、辦公室做環保檢查考評表等，並與宜蘭地政事務所互為外部管考等工作措施，以確立同仁服務品質與觀念，建構政府以民為主之形象目標，並將「106 年度提升為民服務品質執行計畫」掛於本所網站後確實執行。
- 三、本計畫於 106 年 5 月陳報宜蘭縣政府地政處，俾利彙送本府計畫處為民服務科備查，並將核定後計畫掛於本所網站後確實執行。

陸、獎勵規定

各課主、協辦推動執行優異人員推薦參與縣府年度績優員工評比，並列入年終考核參據。

柒、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。