

# 臺中市中興地政事務所 112 年度提升服務品質執行計畫

## 壹、計畫依據

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

## 貳、計畫目標



## 參、實施對象

本所全體同仁。

## 肆、計畫內容

實施要領	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
一、提升服務品質，深化服務績效。	實施辦公環境管理，加強維護各項服務標示及環境綠、美化。	隨時辦理	第四課	提供民眾舒適清潔的洽公場所。
	舉辦「疼惜家園-中興用心」清淨家園活動。	每季辦理	各課	由主管帶領同仁清潔辦公室及周邊 50 公尺環境，共同創造舒適、明亮整潔之洽公環境。
	設置文化藝廊，運用 1 樓及 2 樓空間，每季展出藝文作品，並邀請展出者舉辦導覽活動。	每季辦理	第四課	透過藝文作品展出，美化洽公環境，並培養文化美學概念。
	設置數位文化藝廊，運用電梯原有「E 化之刃 影子呼吸-數位推播篇」進化升級，將實體作品數位化，不定期推出各藝術領域老師之作品，	隨時辦理	第四課	將實體作品數位化，民眾於搭乘電梯的數分鐘內也能飽覽藝術之美。
	廁所佈置綠美化，如廁更享受	隨時辦理	第四課	營造雅靜、清爽如廁空間，使內外部顧客如廁時，能夠享受舒適氛圍。
	維護哺(集)乳室，隨時補充各項服務設施。	隨時辦理	第四課	便利民眾使用需求。
	設置無障礙設施、身心障礙及高齡族群專用櫃台，維持相關設施妥善運作。	隨時辦理	第四課	便利民眾使用需求
	有效管理洽公車位，提升車位周轉率。	隨時辦理	第四課	周邊停車困難，避免洽公車位被占用，提升周轉率，

實施要領	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
				以利洽公民眾停車。
	維持機關服務設施妥適完備。 1. 定期檢查與管理設施服務。 2. 隨時更新申辦書表、範例、宣導資料及文具用品等。	隨時辦理	第四課	確保服務設施品質，並維護公共安全。
	提升專業知能及為民服務態度 1. 辦理專業研習測試。 2. 辦理地政業務法令及服儀禮儀教育訓練及志工教育訓練。	每半年1次  隨時辦理	第四課 各課配合  各課	提升本所同仁專業知能，並增加團隊向心力，有效改善同仁為民服務態度。
	推動節能減碳措施 1. 訂定省水、省電計畫，並依計畫執行 2. 節省紙張用量 (1)地籍謄本免填申請書。 (2)節省書狀用量。 (3)登記案件已詳列不動產標示者，免附登記清冊 (4)推動電子公文簽核作業。 (5)推動電子化會議。	隨時辦理	第四課 各課配合	倡導節能減碳，減少申辦案件及公文書表數量，維護環境永續發展。
	成立測量套圖小組。	隨時辦理	第二課	由資深人員共同解決地籍套圖問題，確保品質。
二、便捷服務程序，確	設置「多功能櫃檯」，辦理登記、測	經常辦理	第一課 第二課	提供洽公民眾便捷、整合

實施要領	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
保流程透明。	量案件收件及計費等業務，縮短民眾等候時間。			性的服務，達到「一處收件、全程服務」的效果。
	設置「簡易登記案件櫃檯」，受理簡易登記案件隨到隨辦之服務。	隨時辦理	第一課	民眾僅需備齊證件即可受理，洽公省時、省力、省錢，輕鬆迅速完成。
	實施收件及領件「中午不打烊」服務。	經常辦理	第一課	中午不打烊，服務不中斷。
	實施實價登錄櫃台「中午不打烊」服務。	經常辦理	第三課	中午不打烊，服務不中斷。
	跨機關服務－利用戶役政系統連線查詢相關資料證明文件，辦理各項登記。	經常辦理	第一課	提供民眾更便捷且快速的服務。有效運用資訊查詢，強化橫向聯繫，簡政便民。
	受理簡易案件通信申請。	經常辦理	第一課	節省民眾往返交通的時間與金錢。
	實施案件登記完畢郵寄到府服務。	經常辦理	第一課	節省民眾往返交通的時間與金錢。
	推動「登記案件預審」制度。 1. 遠途案件先審服務 2. 郵寄到府案件先審服務 3. 民眾親辦書狀補給登記先審服務	隨時辦理	第一課	服務親辦案件民眾，案件予以先行審查，並一次告知應補正的文件及內容，以節省往返時間，加速申請案件的完成。
	受理本市跨所登記服務	隨時辦理	第一課	受理民眾申辦本市跨所

實施要領	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
				登記案件，減少遠途奔波之辛勞，提升政府效能。
	受理跨縣市代收地政類申請案件服務	經常辦理	各課	跨域合作，跨縣市代收地政類申請案件，減少民眾遠途奔波之辛勞，提升政府效能。
	網路申辦	經常辦理	各課	線上受理民眾申辦本所各項地政業務，減少民眾奔波之辛勞，提升政府效能。
	辦理簡易登記案件及謄本申請免填申請書服務。	經常辦理	第一課 資訊課	利用電腦列印申請書，增加民眾便利性，縮短民眾申辦時間。
	悠遊卡繳費安全又方便	經常辦理	第一課 第二課 資訊課	刷悠遊卡，免找零錢，流程更簡化。
	信用卡繳費，快速又方便	經常辦理	第一課 第二課 資訊課	使用信用卡繳納各項地政規費，快速方便免找零。
	實施以現金退還地政規費。	經常辦理	第一課 第二課	申請 10,000 元以下退費，以現金代替支票，節省民眾大量時間、勞力。
	E化行動櫃檯： 於不違反資訊公開規定及隱私權保護規定情形下，建置民眾申辦案件查詢系統。 1. 語音查詢專線。 2. 網路查詢系統。	經常辦理	各課	提供多元案件辦理情形查詢管道，並於法令容許範圍內主動公開各類資訊，維護民眾知的權益。

實施要領	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
	3. 手機APP 查詢系統。 4. 簡訊、EMAIL 回覆系統。			
	受理地籍異動即時通服務	經常辦理	第一課	由登記名義人本人臨櫃、網路申請或土地登記案件之權利人併土地登記案件申請；可透過簡訊或EMAIL方式，主動通知地籍異動情形。
	提供即時顯示系統，服務場所設置即時顯示螢幕，便利民眾瞭解案件處理流程及最新進度。	經常辦理	第一課	提供現場等候地政士、民眾即時掌握簡易案件及跨所簡易案件處理脈動最新辦理速度。
	設置地籍清理專區及未辦繼承專區，利用網際網路之便捷性將資訊公開化，並透過宣導，讓民眾瞭解並維護自身權益。	隨時辦理	第一課	藉由資訊公開化以解決民眾土地產權問題，並釐整地籍。
	地方稅傳真查欠作業。	隨時辦理	第一課	減少民眾往返奔波之不便，由機關間主動聯繫，縮短申辦時程，提升服務效能。
	應用戶政資訊辦理繼承登記先行通知作業。	隨時辦理	第一課	主動告知民眾申辦繼承登記流程及應備文件，最貼心。

實施要領	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
	法院囑託限制登記網路收文發文作業系統。	隨時辦理	第一課 第四課	縮短文書寄送時間，提升案件處理績效
	鑑界案件親自申辦免附身分證明文件。	隨時辦理	第二課	落實申辦流程簡化，節省紙張。
	現場核發土地複丈成果圖。	隨時辦理	第二課	節省民眾到所領件之時間。
	土地界標代運售服務。	隨時辦理	第二課	節省民眾來所購買之時間及提高界標埋設意願。
	住址隱匿/解除辦畢-貼心簡訊通知。民眾申請住址隱匿完成後，能以簡訊及 email 通知辦理情形。	隨時辦理	資訊課	主動提供民眾案件辦理進度。
三、探查民意趨勢，建立顧客關係	提供多元民意交流管道(網站意見信箱、現場民眾意見箱)，由專人管理，轉化民眾意見成為服務政策或措施	隨時辦理	第四課	重視民眾意見陳述及建言，規劃合宜服務措施。
	辦理為民服務問卷調查，分析滿意度情形，作為改進服務之參考。	每半年舉辦1次	第四課	依民意調查分析結果，了解民眾對本所服務滿意程度，可針對滿意度不佳部分，研擬改進作為。
	控管民眾陳情案件，按季製作陳情案件分析報告。	隨時辦理	第四課 各課配合	確保陳情案件均能達到實質妥處，分析報告置於本所公眾目錄，供同仁參閱，以利業務傳承。
	蒐集新聞輿情，掌握最新業務資訊	隨時辦理	第四課	主動搜集新聞輿情，作為改

實施要領	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
				善服務措施之參考。
	舉辦地政士交流座談會	112 年度下半年	第四課各課配合	增加與外部顧客溝通管道，即時回應，並提升服務品質。
	辦理內部同仁滿意度調查	每半年舉辦 1 次	第四課各課配合	傾聽內部員工意見、凝聚組織共識，作為提升服務理念與方法之參考
	辦理提升內部顧客滿意度活動(員工自強活動、志工聯誼活動、文康活動等)。	每半年至少舉辦 1 次	各課	凝聚同仁向心力，提高工作士氣。
	辦理志工服務內部志工及外部顧客滿意度調查	每半年舉辦 1 次	第四課	依民意調查分析結果，了解民眾對志工服務滿意程度，針對建議，研擬改進作為。增加內部志工溝通管道凝聚向心力。
四、豐富服務資訊，促進網路溝通。	延長本市網路電子謄本服務時間，延長本市週六網路電子謄本服務時間至晚上 9 點	隨時辦理	資訊課	延長網路電子謄本服務時間，提供民眾或企業有感貼心的貼心服務，讓周六假日與平常日一樣皆能申請到晚上 9 點
	民眾區電腦一個資卸妝 DIY。利用公共電腦書寫各項申請表後，能自動刪除輸入欄位上之資料	隨時辦理	資訊課	可減少申請謄本時的等待時間。

實施要領	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
	網站建置【政府資訊公開】單元及採用 ODF 開放可編輯檔案格式供民眾下載使用	隨時辦理	資訊課	配合政府資訊公開，將本網站授權修改為政府開放資料宣告，以滿足民眾的使用需求與期待。
	網站提供本市各地政事務所櫃檯等待人數及顯示本所現場叫號即時資訊	隨時辦理	資訊課	提供民眾即時等待人數及現場叫號資訊
	召開服務品質推動小組會議，持續創新精進為民服務品質	每半年舉行 1 次	各課	全面檢討簡化行政流程，提升行政效能及整體服務品質。
五、創新服務方式，整合服務資源。	辦理標竿學習，參訪其他機關。	隨時辦理	各課	參訪其他機關，學習，吸取各機關經驗，累積作為創新能量來源
	訂定本所「協助民眾辦理登記名義人統一編號為流水編更正登記服務實施計畫」，並依計畫執行。	隨時辦理	第一課	為釐正地籍資料及提升政府行政效能，輔導登記名義人積極辦理登記及協助民眾瞭解自身權益，提升整體為民服務品質。
	自行開發程式，節省測量外業時間，增進業務處理效率。	隨時辦理	第二課	提升測量品質及效率。
	設置「市場行情週博通」之實價登錄雲端增值服務平台： 為方便民眾查詢並了解本所轄區內不	每季	第三課	協助民眾以最便捷的方式成為不動產週博通，不靠外力，即可獲知最想得

實施要領	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
	<p>動產市場行情及交易價格走勢，本所於網站，以表格及圖形化的方式，提供淺顯易懂但具備點線面全方位的不動產市場行情分析，讓民眾輕鬆成為不動產週博通。</p>			<p>到的不動產交易價格走勢、市場行情及銷售中之新建案名稱、銷售中心位置。</p>
	<p>主動提供民眾可查詢集合式住宅該基地期限內建物異動情形。</p>	隨時辦理	資訊課	<p>不但可節省管委會申請謄本費用，也可減少不必要的紙張浪費。</p>
	<p>提供網路視訊服務櫃檯，連線至地方稅務局可申辦稅籍書表及諮詢稅務問題等。</p>	隨時辦理	第二課	<p>跨機關合作，於本所即可辦理稅務問題，減少民眾奔波往返節省時間，提升為民服務品質。</p>
	<p>建物滅失全自動</p>	隨時辦理	第二課	<p>於接獲臺中市政府都市發展局解除套繪副本或於辦理案件時，發現已拆除建物未辦理滅失登記者，即通知權利人辦理，倘逾1個月未有人辦理則本所得逕為辦</p>

實施要領	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
				理，並將結果通知稅捐及戶政單位。

#### 伍、 實施步驟及分工

一、 各課應審酌服務需求及業務特性，研訂本計畫，並依計畫內容確實執行，以提升為民服務品質。

二、 召開提升服務品質推動小組會議，研提創新作為。

#### 陸、 考核規定

除接受上級機關訪查、考核外，平時由提升服務品質小組進行檢討。

#### 柒、 績效評估

一、 各課應依據計畫內容，加強平時查核及彙整各項推動作法之執行績效，並依年度地政業務考核時程，提供具體資料、數據佐證，交由研考彙整並做成考核資料。

二、 提升為民服務品質推動小組得隨時檢討各項推動作法執行情形，協助解決所遇困境。

#### 捌、 其他

本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。