

## 彰化縣政府地政處 103 年度提升服務品質執行計畫

- 壹**、計畫依據：行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函頒行之「政府服務創新精進方案」及 102 年 12 月 3 日府計研字第 1020380815 號函頒本府「103 年度提升政府服務品質實施計畫」。
- 貳**、計畫目標：以民意為導向，加強現有為民服務工作之廣度、深度，並主動溝通協調，提升服務品質，達成簡政便民目標。
- 參**、實施對象：地政處各科。
- 肆**、計畫內容：

| 實施要項                 | 推動作法   | 完成期限  | 承辦機關<br>(單位)   | 預期效益   |
|----------------------|--|---|--|--|
| 一、提升服務品質，深化服務績效(36%) | <p>(一) 辦理與民眾關係密切事項。</p> <p>1. 不動產糾紛調處(2%)<br/>設置不動產糾紛調處委員會，調處土地糾紛事件，減少訴訟案件，為民眾解決困難問題。</p> <p>2. 地籍圖重測(2%)<br/>為確保民眾產權，釐整地籍圖籍，健全地籍管理，將日據時代測繪之地籍圖全面更新並數值化管理。</p> <p>3. 早期農地重劃區農水路改善工程(2%)<br/>為改善農業經營環境，發展農村之經濟，陸續改善早期農地重劃區農水路，本年度預計辦理鎮平(六)區、面積 26 公頃。</p> | <p>依民眾申請<br/>時程辦理</p> <p>103.12.31</p> <p>103.12.31</p> | <p>彰化縣政府地政處</p> <p>主辦-彰化縣政府<br/>協辦-本縣各地政事務所</p> <p>主辦-彰化縣政府<br/>協辦-福興鄉公所</p> | <p>透過會議協助民眾解決問題，減輕民眾訴訟費用負擔。</p> <p>為確保民眾產權，釐整地籍圖籍，健全地籍管理，將日據時代測繪之地籍圖全面更新並數值化管理。<br/>建立土地基本資料，提供多目標應用。</p> <p>本項計畫完成後計可改善農路 5 條、水路 5 條(排水 1 條、給水 4 條)，總改善長度 1,054 公尺。</p> |

|  |  |  |   |
|--|--|--|---|
| <p>4. 不動產經紀業及地政士管理(2%)<br/>藉由不動產服務業者(含地政士及不動產經紀業)之輔導及查核,落實有效溝通及積極管理,提升不動產服務業者之服務品質。</p> <p>5. 徵收案第一次發放補償費時,將相關單位集合至該鄉鎮市公所辦理發價,避免民眾於各機關間奔波(2%)</p> <p>6. 主動通知民眾申請耕地承租,簡化承租申請檢附文件,提升土地有效利用(2%)</p> | <p>經常性辦理</p> <p>103.12.31</p> <p>經常性辦理</p> | <p>彰化縣政府地政處</p> <p>主辦-彰化縣政府<br/>協辦-本縣鄉鎮市公所、本縣各地政事務所、臺灣土地銀行</p> <p>彰化縣政府地政處</p> | <p>健全不動產服務業管理,提升不動產交易安全</p> <p>縮短行政流程,便於民眾領價作業</p> <p>可有效加強土地管理及利用並增加縣庫收入。</p>          |
| <p>(二) 辦理提升作業知能等相關研討會、座談會、教育訓練</p> <p>1. 辦理地政業務法規專業講習(三七五租佃業務、徵收業務、非都市土地使用管制法令講習等)、地政人員優質溝通與衝突協調及顧客抱怨處理課程(3%)</p> <p>2. 定期召開土地登記法規小組、地政資訊研討小組、地價法令研討小組及地權地用測量法規研討小組。(3%)</p>                     | <p>103.12.31</p> <p>每季召開 1 次</p>           | <p>彰化縣政府地政處</p> <p>主辦-彰化縣政府<br/>協辦-各地政事務所</p>                                  | <p>增進本處與各地所同仁地政專業能力及溝通協調能力</p> <p>地政業務及法令分組討論由地政處召集本處及地政事務所同仁參與,藉由小組會議研討作業改進措施及建議案。</p> |

|  |   |  |  |   |
|--|---|--|--|---|
|  | <p>(三) 辦理全面品質管理</p> <p>1. 每週召開處務會議(3%)</p> <p>2. 每月召開地政業務會報(3%)</p> <p>3. 一併徵收案件定期回報科長並列管(2%)</p> | <p>每週辦理 1 次</p> <p>每月辦理 1 次</p> <p>103.12.31</p> | <p>彰化縣政府地政處</p> <p>主辦-彰化縣政府地政處</p> <p>協辦-地政事務所</p> <p>彰化縣政府地政處</p> | <p>由處內二級以上主管每週召開會議，由下而上執行政策。</p> <p>由地政處二級以上主管與地政事務所主任定期討論提案，促進業務橫向與縱向協調。</p> <p>避免逾期辦理情事發生，維護民眾權益。</p>   |
|  | <p>(四) 服務品質再提升，進入資訊化時代</p> <p>1. 跨所申辦簡易登記案件 (3%)</p>  | <p>經常性辦理</p>                                     | <p>彰化縣政府地政處及各地政事務所</p>   | <p>優先開辦民眾最切身之6項簡易登記案件，包括「抵押權全部塗銷」、「住址變更」、「更名(限自然人經戶政機關辦竣姓名變更者)」、「建物門牌整編」、「書狀換給」及「更正(限姓名、出生日期、身分證統一編號、住址及門牌等錯誤經戶政機關更正有案者)」等，達到「一所收件、服務全縣」的目標，不僅將辦理時間縮短到約 30 分鐘內辦畢外，更是突破不動產登記轄區之藩籬。</p> |

|                             |  |   |  |   |
|-----------------------------|--|---|--|---|
|                             | <p>2. 非都市土地違規查報資訊化(2%)</p> <p>3. 發行地政電子報(3%)<br/>提供地政最新消息、地政法規新訊、地政宣導、專題報導、生活分享、地政文物藝廊、人事動態等資訊。</p> <p>4. 於本處網站提供各類申請書表格、範例及地政相關法令規定(2%)</p> | <p>每一期專案辦理(期間為1至2個月)</p> <p>每季辦理</p> <p>經常性辦理</p> | <p>主辦-彰化縣政府地政處</p> <p>協辦-各鄉鎮市公所</p> <p>彰化縣政府地政處及各地政事務所</p> <p>彰化縣政府地政處</p> | <p>執行國土監測計畫，利用非都市土地變異點偵測系統回報衛星變異點案件，提高非都市土地違規查報效率。</p> <p>主動傳達地政脈動，延伸地政服務觸角。</p> <p>便利民眾取得各項地政資訊，以網路取代馬路、縮短民眾往返申辦各項地政業務之時間。</p> |
| <p>二、便捷服務程序，確保流程透明(28%)</p> | <p>(一)簡化各項內部行政作業及申辦案件流程，研定標準化作業規範</p> <p>1. 繼續推動地政事務所單一窗口化作業，以達「一處收件，全程服務」。(6%)</p> <p>2. 規劃設計並落實使用人民申請案補正一次告知單，並適時於案件申請或諮詢時運用。(4%)</p>      | <p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p>                         | <p>主辦-彰化縣政府地政處</p> <p>協辦-各地政事務所</p> <p>彰化縣政府地政處</p>                        | <p>整合地政處及地政事務所各項申請案件受理作業。</p> <p>規劃地籍、地用、地籍測量、不動產交易類共9種1次告知單，於人民申請案搭配使用可讓民眾全盤掌握應補正事項，承辦人亦可明確溝通傳達補正訊息，加速並簡化處理時程。</p>             |

|   |  |                                 |   |
|---|--|---------------------------------|---|
| <p>(二)運用自動化機具，提供網路申辦，查詢服務</p> <p>1. 推展地政網際網路查詢(GLIR)系統予公務機關使用。(2%)</p> <p>2. 宣導使用電子謄本(2%)</p>                                   |  | <p>彰化縣政府地政處</p> <p>彰化縣政府地政處</p> | <p>配合紙張減量及推動電子化謄本政策，提供公務單位透過網路平台自行查詢或列印，增進行政效率並達到謄本減量。</p> <p>1. 本縣已完成地政電子閘門及電傳資訊系統，民眾可上網申請電子謄本，以網路取代馬路，將持續加強宣導。</p> <p>2. 提高相關查驗使用電子化謄本認證。</p> |
| <p>(三)辦理地政事務所為民服務考核</p> <p>1. 辦理督導業務考核及為民服務工作執行績效督導考核(4%)</p> <p>2. 辦理本縣各地政事務所為民服務態度考核(3%)</p> <p>3. 督導各地政事務所辦理電話禮貌測試作業(3%)</p> | <p>103年10月</p> <p>按季辦理</p> <p>按季辦理</p> | <p>主辦-彰化縣政府</p> <p>協辦-地政事務所</p> | <p>每年至地政事務所辦理為民服務考核，促進良性競爭，提高為民服務品質。</p> <p>以祕密客方式至各地政事務所實地考察為民服務情形，激勵同仁隨時保持良好服務態度。</p>   |
| <p>(四)為民服務業務自行評核(4%)</p>  | <p>103年6月及12月</p>                      | <p>彰化縣政府地政處</p>                 | <p>掌握為民服務目標執行進度與工作績效之達成。</p>  |

|                                 |                       |                       |                                   |   |
|---------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------------------|---|
| 三、探查民意趨勢，建立顧客關係(20%)            | (一)辦理103年度各類業務座談會     |                       |                                   |   |
|                                 | 1. 辦理不動產經紀業座談會(2%)    | 103.12.31             | 彰化縣政府地政處                          | 宣達政府不動產交易安全相關政策推動及意見雙向溝通交流，藉以提升不動產交易服務品質。 |
|                                 | 2. 辦理非都市土地違規查報座談會(2%) | 每半年辦理一次               | 彰化縣政府地政處                          | 加強非都市土地違規查報業務連繫以及執行查報業務時民眾反應之處理。          |
|                                 | (二)辦理103年度各類業務宣導說明會   |                       |                                   |   |
|                                 | 1. 辦理地籍圖重測業務宣導說明會(3%) | 103.12.31             | 主辦-彰化縣政府<br>協辦-各地政事務所             | 宣導地籍圖重測政策，讓民眾了解重測效益及應配合事項。                |
| 2. 配合各類活動辦理非都市土地使用管制業務宣導(2%)    | 103.12.31             | 彰化縣政府地政處              | 宣導非都市土地使用管制避免土地違規使用情事發生，達到國土保育目的。 |   |
| 3. 配合地政事務所社區服務辦理各項業務宣導說明會(3%)   | 103.12.31             | 主辦-彰化縣政府<br>協辦-各地政事務所 | 藉由社區服務主動貼近民眾需求，提升宣達各項地政業務之成效。     |   |
| (三)辦理103年公告土地現值、重新規定地價作業說明會(2%) | 103.10.31             | 主辦-彰化縣政府<br>協辦-各地政事務所 | 廣泛聽取各界意見，使地價調整過程公開化及透明化，公平合理反映地價。 |   |
| (四)指派專人收集報紙民情輿情，掌握最新動態(2%)      | 隨時辦理                  | 彰化縣政府地政處              | 每日專人剪報，主動收集輿情，廣納各界意見。             |   |

|                     |  |           |                       |  |
|---------------------|--|-----------|-----------------------|--|
|                     | (五) 建立網路意見交流及FAQ 答客問機制(4%)                       | 隨時辦理      | 彰化縣政府地政處              | 本處網站提供意見交流及FAQ 答客問功能，隨時收件並由業務承辦人員答覆民眾意見陳述及建言。  |
| 四、豐富服務資訊，促進網路溝通(8%) | (一) 強化網站網頁及相關資訊更新，提供多樣化無障礙網頁服務(4%)               | 隨時辦理      | 彰化縣政府地政處              | 本處網頁提供最新地政訊息、表單下載及公告土地現值等多項線上申辦、查詢功能，更新增土地標售公告訊息宣傳成效，以及地政文物館線上文物藝廊，分享地政文物館之特色美等服務，以落實無障礙化網頁機制，讓民眾隨時掌握地政最新動態。 |
|                     | (二) 賡續推動地政電子閘門網站(線上)申辦業務及服務項目，擴展網站申辦服務量及安全性。(4%) | 103.12.31 | 主辦-彰化縣政府<br>協辦-各地政事務所 | 加強宣導網路申辦簡易登記案件，減少民眾遠途奔波之辛勞。  |
| 五、創新服務方式，整合服務資源(8%) | (一) 利用 GPS 虛擬參考站(VRS)技術辦理縣轄區圖根點測量及補建工作。(2%)      | 103.12.31 | 彰化縣政府                 | 利用創新技術補設遺失之圖根點或測量現況點，提昇測量精確度，並可望節省人力及降低成本。   |

|                               |           |                       |  |
|-------------------------------|-----------|-----------------------|--|
| (二)推動及督導各地政事務所設置「高齡友善專區」。(3%) | 103.12.31 | 主辦-彰化縣政府<br>協辦-各地政事務所 | 提供適合高齡者使用的放大版書寫範例(含觸控式申請範例查詢螢幕)、老花眼鏡、放大鏡、三段式輕鬆起身扶手、全國首創的觸控式跨所查詢程式、無障礙的洽公動線等服務及設施,以實際行動來營造專屬高齡者之適切環境。     |
| (三)建置「彰化縣地政M服務」APP(3%)        | 隨時辦理      | 彰化縣政府                 | 提供下載「彰化縣地政M服務」手機軟體,本項線上查詢服務包含登記案件辦理情形、測量案件辦理情形、測量移案登記案件、第一次登記公告、公告現值及公告地價、新舊地建號查詢及聯絡資訊等功能,隨時隨地能掌握最新地籍資料。 |

伍、管制考核：

由處長、副處長及各科長組成考評小組，執行平時及年度考核，考核成績作為各科年度績效評比之參考。

- (一) 平時考核：於6月30日前辦理期中考核。
- (二) 年度考核：於11月30日前辦理期末考核。

陸、績效評估：具體的績效評分標準如下：

1. 工作項目於期限內完成100%者，給予上表所配分數。
2. 未於期限內完成之工作項目，依其完成百分比 × 上表所配分數。
3. 工作項目提前完成者，除依第1項給分外，另再增加1分。



4. 工作項目性質困難者(如係協助解決民眾問題之工作性質，例如不動產糾紛調處、公地占用排除案件)，除依第 1 項給分外，另再以完成一筆土地加 1 分之方式評分。

柒、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。