

高雄市政府地政局新興地政事務所

115 年度提升服務工作計畫

115 年 2 月 10 日高市地新價字第 11570110200 號函訂定

壹、計畫依據

行政院函頒「政府服務躍升方案」、國家發展委員會「政府服務獎評獎實施計畫」及「高雄市政府提升服務實施計畫」。

貳、計畫目標

一、服務便捷化：建置全功能單一窗口，簡化申辦案件所需書表，運用跨機關電子查驗功能，推動線上申辦項目，提升跨機關、跨域整合服務等，以提供民眾友善、快速、便捷的服務。

二、服務優質化：提供合宜環境，注重服務禮貌，擴大社會參與，重視服務對象意見回饋，運用創新策略，精進服務效能，以塑造專業、親切、優質的有感服務。

三、服務前瞻化：建構資料開放環境，便利資源共享應用，整合組織內部流程，透過資通訊技術運用及標竿學習，擴展創新服務措施，以帶動前瞻性、永續性增值服務。

參、實施對象：本所全體同仁

肆、計畫內容

工作要項		工作重點	業務單位
訂定「提升服務計畫」	訂定機關年度提升服務品質計畫，具體規劃為民服務工作。	由本所為民服務工作推動小組訂定本所工作計畫，並據以推動。	各課
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	(一)建立業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性；確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的正確性，並適時檢討	合宜的服務環境 1. 設置合宜的服務設施，妥適規劃申辦動線，提供便捷服務空間。 2. 提供雙語引導標誌，包含服務單位、項目、人員、設施及方向引導。 3. 設置合宜的服務設施，如服務空間規劃、洽公櫃檯、書表填寫範例、輔助性	各課

工作要項	工作重點	業務單位
<p>改進流程與作業方式。</p> <p>(二)提供民眾易讀、易懂、易用的服務申辦資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。</p> <p>(三)注重服務人員的</p>	<p>用具(眼鏡、筆等)、輪椅拐杖輔具、等候區及其他必要設備。</p> <p>4. 主動招呼臨櫃民眾提供諮詢服務，協助備齊所需證件或進行預審，並引導至正確櫃台。</p> <p>5. 提供(i-Taiwan)或免費上網服務。</p> <p>6. 定期檢視及維護各類設施，以確保安全及使用。</p>	
<p>禮貌態度，提高民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性，建置合宜的服務環境。</p> <p>(四)因應業務屬性及服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。</p>	<p>網站使用便利性</p> <p>1. 網站以使用者導向設計，配置方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。</p> <p>2. 提供多元便利資訊檢索服務，並確保網站內容的正確性及有效連結。</p> <p>3. 匯集相關服務於「便民服務」及主題網頁，提高使用便捷性。</p> <p>4. 機關或專題網站對外宣傳行銷時，應提供網址 QR Code，方便民眾以行動裝置掃瞄進入網站。</p> <p>5. 網站通過無障礙網站標章認證。</p>	各課
	<p>檢討流程與作業方式</p> <p>1. 利用「免書證」跨機關線上查調功能，減少民眾應檢附的文件種類包括申請表、同意書、授權書、證明文件、謄本等。</p> <p>2. 以身分識別(自然人憑證、NeweID)，登入網站申辦、查詢入口。</p> <p>3. 以 email、簡訊主動傳送案件處理進度給申辦人。</p> <p>4. 檢討不符合「簡政便民」及全方位「數位化、智慧化」之服務規範。</p>	各課

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>服務資訊公開透明</p> <p>1. 業務標準作業流程(sop)：訂定各項業務標準處理流程，並公布於本所網站及服務場所。</p> <p>2. 服務資訊公開：</p> <p>(1)於辦公處所提供各項業務處理程序及辦理期限，並設置土地登記、土地複丈、建物測量填寫範例供民眾申辦參考。</p> <p>(2)服務台設置電腦提供民眾查詢案件進度、地價、新舊地建號對照、增值稅試算、前次移轉現值資料、本市門牌號地建號對應、面積換算等多項查詢服務。</p> <p>(3)所有權狀遺失補發，主動雙掛號郵寄通知，並公告於公佈欄及本所網站避免糾紛，保障民眾權益。</p> <p>(4)登記案件於收件時均主動告知民眾審查承辦人員及其櫃台窗口號。</p> <p>(5)測量案件於收件時主動告知測量日期及測量人員。</p> <p>(6)延期測量案件主動通知。</p> <p>(7)土地分割、合併分算地價完竣，主動通知稅捐稽徵處及土地所有權人。</p> <p>3. 服務即時、一致性：</p> <p>(1)建置電話語音查詢系統。</p> <p>(2)網站提供 24 小時線上查詢系統，方便民眾查詢案件流程及承辦進度。</p> <p>(3)服務台設置觸控式電腦提供民眾 DIY 查詢各項承辦資訊、案件處理進度。</p> <p>(4)發件窗口設置專人，即時回應電話查詢案件辦理進度。</p> <p>(5)受理案件收據載有 QR Code，可供民眾掃描查詢案件辦理情形。</p>	各課

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>服務人員專業及行為友善性</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 注重服務人員專業，能熟悉服務流程、法規及服務工具。 2. 提供精準服務，對民眾臨櫃、網路申辦或電話諮詢案件，能正確、迅速一次完成，避免重複洽詢申辦。 3. 服務能力與時俱進，透過多元管道(網路、研習、觀摩)持續學習。 4. 注重服務人員友善態度及臨櫃、電話服務禮貌。 5. 維持服務品質的一致性，適時檢覈服務人員專業及受理案件處理能力。 <p>發展優質服務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 鼓勵服務創新：鼓勵同仁檢討現有為民服務工作項目，運用數位科技研提創新服務，以提升行政效能。 2. 推動標竿學習：透過實地參訪觀摩、網路學習績優服務做法，強化專業知能。 	<p>各課</p> <p>各課</p>
<p>二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求</p>	<p>民眾參與服務設計</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 提供多元公民參與管道：建置多元參與管道，如線上問卷調查、網站意見信箱、首長信箱、民眾意見箱等，聽取民眾意見，擴大交流管道。 2. 善用社會資源：結合民間團體、學校、社區等導入民間觀點，聽取民眾興革建議，推動有感便民服務。 <p>蒐集民眾對服務的需求或建議</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 蒐集常見問題(FAQ)：透過民眾經常詢問的案件，整理後回饋轉化為「地政問答」，置於網站供民眾查閱。 2. 善用意見調查工具：根據服務類型及對象的不同，善用傳統、線上調查工具進行資料交叉分析，綜觀民眾對服務的需求強度與評價，做為創新改善依據。 3. 服務大數據分析：善用滿意度調查或陳 	<p>各課</p> <p>各課</p>

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>助民眾解決問題。</p> <p>情系統資料進行服務案件型態、服務對象、回覆時限、服務滿意度等數據統計分析，據以創新改善服務。</p> <p>輿情蒐集與回應</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建立多元管道，蒐集民眾意見：建置首長信箱、民眾意見箱、問卷調查、座談會、說明會、協談機制等，以蒐集民意。 2. 建立輿情回應機制：對民眾陳情意見回應，研訂標準作業流程，並掌握回應時效。 	各課
<p>三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度</p>	<p>單一窗口整合服務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建置臨櫃單一窗口整合服務，提供民眾「一處收件、全程服務」，透過機關內部作業取代民眾奔波，縮短民眾等候時間。 2. 整合服務流程：免除民眾四處奔波申請各項書證之苦，利用「免書證」跨機關線上查調功能，推動跨單位、跨機關服務流程整合。迄辦理完成領件過程，可運用「主動通知」功能，以簡訊通知申辦人。 <p>精進服務遞送過程及作法</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 政府資訊資源共用共享：以政府一體的概念，跨單位、跨機關、跨縣市及中央政府資源共用共享，提供全程整合一站式服務。 2. 提升電子認證使用率，減除申辦案件需檢附之書表謄本。例如使用戶役政電子閘門系統、實施土地登記線上聲明及簡易案件網路申請登記措施。 3. 應用 GIS 地理空間資料、GPS 行動定位及個人載具手機導入公共服務的座落點位置圖。 	各課

工作要項	工作重點	業務單位
	4. 匯集城市資料為骨幹、運用 Opendata、API 資料開放平台、市政智慧儀表板提供客製化服務資訊查詢。 5. 重視資安維護及使用者個資權益保護。 加強服務行銷 運用市府網站、email、或以網站搜尋引擎關鍵字、社群媒體 Facebook、YouTube 等強化政策、服務或活動行銷。	各課
四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用 (服務零落差)	(一)體認服務對象屬性差異，對特殊或弱勢族群提供適性服務，降低其取得服務的成本。 (二)搭配複合策略，延伸服務據點，提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性。 (三)考量服務對象數位落差，發展網路服務或輔以其他方式，提供可替代的服務管道。	各課
	分眾適性服務 1. 開辦民眾親辦繼承登記先審作業。 2. 開辦謄本核發櫃台午休不打烊服務。 3. 網站設置外國人地權專區及大陸地區人民專區。 4. 未辦繼承到府訪查。 5. 設置實價登錄櫃台，即時輔導申報。 延伸服務據點 1. 全國跨機關申領地籍謄本。 2. 結合中華電信及超商開辦地政電子謄本申辦服務。 3. 多元管道繳納線上地政規費。 4. 跨機關代收代寄申辦案件。 5. 辦理未辦繼承訪查工作，協助及輔導未諳熟規定及交通不便人士辦理繼承登記。 6. 於土地複丈案件現場免費提供土地制式界標服務，便利民眾埋設土地界標之所需。 7. 考量遠距民眾需求，提供網路線上申辦服務。 8. 設置地政謄本櫃員機，提供民眾以自然人憑證自行申請第一類地籍謄本服務，節省臨櫃抽號等候時間。	各課
	行動辦公室 運用網路及個人載具(筆電、手機、視訊設備)、公文系統、公共服務資料互聯網絡，	各課

工作要項	工作重點	業務單位
	以行動化辦公室提供服務。	
五、開放政府透明治理，優化機關管理創新	<p>(一) 建構友善安全資料開放環境，落實資料公開透明，便利共享創新應用。</p> <p>(二) 促進民眾運用實體或網路等多方管道參與決策制定，強化政策溝通及對話交流。</p> <p>(三) 檢討機關內部作業，減省不必要的審核及行政作業，聚焦核心業務，推動服務創新。</p>	各課
六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	<p>(一) 主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。</p> <p>(二) 善用法規調適、資通訊技術應用及流程簡化，擴大本機關或第一線機關服務措施的運作彈性。</p> <p>(三) 結合跨域整合、引進民間資源、社會創新及開放社群協作等策略，務實解決服務或公共問題。</p> <p>(四) 權衡服務措施的必要性，以及投入成本與產出效益</p>	各課

工作要項	工作重點	業務單位
間的合理性，重視服務的制度化及持續性。	<p>2. 以行動智慧強化公務服務</p> <p>(1) 登記收件收據及網站建置 QRcode 專區，方便民眾利用智慧型手機查詢案件處理流程及地政資訊。</p> <p>(2) 將土地鑑界或指界複丈案件會同地點轉製成 QRcode，方便民眾利用「電子地圖」直接導覽及導航，省時又便利。</p> <p>(3) 土地鑑界案件之界樁照片上傳「Google 雲端相片」並將網址 QRcode 印製於土地複丈成果圖上，方便民眾雲端查詢。</p> <p>(4) 推動內政部數位櫃台「線上聲明」措施，民眾免親自到場，只需線上登錄資訊，由地政士或律師核對身份，節省往返奔波時間。</p>	
	<p>規劃社會關懷服務</p> <p>1. 因應地域特性與服務需求，提供在地化、客製化關懷服務。</p> <p>2. 透過法規調適及流程簡化，務實解決服務或公共問題。</p> <p>3. 運用公私協力或結合民間資源，落實關懷服務。</p>	各課
	<p>服務永續</p> <p>1. 服務措施能持續運作，並轉化為本機關或所屬機關例行性服務項目。</p> <p>2. 服務措施可供其他機關(標竿)學習並具推廣應用效應。</p>	各課

伍、推動及管考

一、查核：配合地政局考核、訪查與輔導外，並自行管理考核，隨時檢討提升服務品質。

二、成果：本工作計畫應於年度結束後，於 116 年 1 月提送年度執行成果至地政局彙整。

陸、本計畫陳奉核定後實施並陳報地政局備查；修正亦同。