

# 臺北市古亭地政事務所提升服務品質執行計畫

111年1月訂定

## 壹、計畫依據

- 一、行政院函頒「政府服務躍升方案」。
- 二、臺北市政府地政局提升服務品質計畫。

## 貳、組織目標

為使本所服務與時俱進，並為扣合施政主軸，強化機關服務作為與政府施政連結性，以「政府服務獎」評獎內容為楷模，於重視效率、品質及創新的基礎上，落實以人為本、顧客為導向之服務理念，建立善用數位科技、公私協力、兼具多元包容及社會永續發展之優質機關。

## 參、計畫主題

目標	實施要領
數位創新加值	<p>鼓勵運用數位創新策略及措施，促進資源有效利用。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>●連結政府及民間巨量資料，公私協力解決民眾關切問題。</li><li>●運用人工智慧、物聯網、區塊鏈等數位科技，創新為民服務模式。</li><li>●民生攸關之政府申辦業務，推動整合跨機關業務流程，提供民眾線上便捷服務。</li></ul>
社會關懷服務	<p>鼓勵關注服務對象社會經濟背景多樣化，解決年齡、性別、族群等因素所造成之服務機會落差不均等現象，有效促進社會包容及社會資源衡平使用。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>●因應地域特性與服務需求，提供在地化、客製化關懷服務。</li><li>●透過法規調適及流程簡化，務實解決服務或公共問題。</li><li>●運用公私協力或結合民間資源，落實關懷服務。</li></ul>

#### 肆、實施對象

本所及派駐文山地政便民工作站之全體同仁，並組成提升服務品質小組及各課工作團隊。

#### 伍、計畫內容（詳附件 1）

#### 陸、實行策略（詳附件 2）

運用企業全面品質管理之 PDCA 運作流程，由主任協同各級主管，落實由上而下領導團隊分工，致力研究創新以達成目標。

#### 柒、實施方式（詳附件 3）

含考核項目、考核內容、推動作法及執行績效、承辦單位、開放創新。

#### 捌、實施期程

自 111 年 1 月 1 日起至 111 年 12 月 31 日。

#### 玖、本計畫如有未盡事宜，得隨時檢討修正。

組織願景 (目標)	數位創新加值、社會關懷服務							
實施步驟	訂定計畫〈Plan〉、確實執行〈Do〉、稽核管制〈Check〉、修正改進〈Act〉							
推動團隊	提升服務品質小組、各課室工作團隊							
工作計畫	登記課	測量課	地籍資料課	資訊課	行政課	人事機構	研考	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>逾期未辦繼承登記土地圖、簿面積不符清理計畫</li> <li>辦理逾期未辦繼承登記土地及建物列冊管理作業實施計畫</li> <li>清查所有權人逾百歲符合土地法第 73 條之 1 規定清理計畫</li> <li>門牌整編清查計畫</li> <li>建物基地地號註記清查實施計畫</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>土地界標代送、現場退費暨現場販售服務實施計畫</li> <li>直轄市及縣(市)政府建物測量與建築管理聯繫作業要點</li> <li>測量工作團隊實施計畫</li> <li>測量儀器設備校正實施計畫</li> <li>測量真功夫經驗傳承教育訓練計畫</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>建物標示部建築完成日期及使用執照字號清查實施計畫</li> <li>登校業務工作團隊實施計畫</li> <li>謄本業務工作團隊實施計畫</li> <li>登錄及校對人員聯合教育訓練計畫(地政局訂頒)</li> <li>建物共有部分持分和不等於 1 清查實施計畫</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>網站工作團隊實施計畫</li> <li>網站維護更新作業計畫</li> <li>戶役政資訊使用管理稽核作業實施計畫(更名)</li> <li>機房電力緊急斷電復電措施演練實施計畫</li> <li>資訊安全教育訓練計畫</li> <li>社群網站應用服務管理實施計畫</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>節約能源改善計畫</li> <li>志願服務工作推動計畫</li> <li>環境整潔美化評比活動作業計畫</li> <li>志工教育訓練執行計畫</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>落實職務代理人制度實施計畫</li> <li>員工文康活動實施計畫</li> <li>激勵員工提升英文能力措施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>創新提案制度計畫(定期)</li> <li>為民服務查核實施計畫</li> <li>業務考核自主管理執行計畫</li> <li>標竿學習計畫</li> <li>機關橫向聯繫作業實施計畫</li> <li>鄰里辦公室主動出擊計畫</li> <li>優良服務人員票選活動計畫</li> <li>推行民意調查作業計畫</li> <li>推行電話禮貌測試計畫</li> <li>工作手冊編(修)訂計畫</li> <li>精進公文處理成效實施計畫</li> <li>教育訓練計畫</li> </ul>	
督導	走動式管理      業務督導      內部稽核      追蹤管制							
考核項目	計畫管考		機關形象	服務流程	顧客關係	資訊提供及檢索服務	創新服務	特殊業務績效
獎勵	個人獎勵      團體獎勵      公開表揚      升遷考量      績效敘獎							

臺北市古亭地政事務所  
提升服務品質實施步驟一覽表

附件 2



## 臺北市古亭地政事務所 109 年度總計畫執行情形

考核項目	考核重點	績效	承辦課室
<p>(一)計畫管考</p>	<p>1. 計畫之訂定、追蹤管制、查核及檢討改進情形</p>	<p>(1)為健全地籍資料完整性，避免因土地登記簿與地籍圖所載面積不一致，致標脫後承購人發現實際面積減少，衍生地價差額之爭議，賡續依「臺北市古亭地政事務所逾期未辦繼承登記土地圖、簿面積不符清理計畫」定期清查，並於 3 月及 9 月辦理將清查結果報局。</p> <p>(2)為維持地籍資料之正確，提升地籍管理之效率，賡續依「臺北市古亭地政事務所未即時報請停止列冊管理清查計畫」辦理清查作業。</p> <p>(3)滾動式檢討本所「業務考核自主管理執行計畫」，並定期進行業務查核。</p> <p>(4)訂定本所「110 年度提升服務品質執行計畫」，由各課室檢視及訂立相關子計畫，作為各項業務執行之依據。</p> <p>(5)定期召開提升服務品質小組會議，檢討本所歷次提案、提升服務品質執行計畫辦理情形與地政局及所屬機關創意提案執行情形及績效，並持續追蹤後續辦理情形。</p> <p>(6)配合地政局 110 年度策略地圖及平衡計分卡核定，進行年度修編作業，訂定本所 KPI 各項指標執行績效，後續利用每月所務會議檢討，以確實掌握執行成效並適時予以調整修正。</p>	<p>各課室</p>

		<p>(7)訂定本所「<b>派駐服務臺巡迴服務人員輪值表</b>」，由登記課、測量及地籍資料課派員輪值，即時協助民眾洽辦業務、取號、影印、填寫申請書表等，以增加服務臺效能提升服務品質。</p> <p>(8)不定期配合作業異動檢討本所<b>各項工作手冊</b>，供同仁處理公務及為民服務回應時參考，以提升工作效率及回應速度。</p>	
	<p>2. 機關內部考評結果追蹤及改善情形</p>	<p>(1)定期辦理<b>外部顧客問卷調查</b>，針對調查結果檢討改善，以提升為民服務品質。</p> <p>(2)為精進本所同仁公文品質，定期及不定期辦理公文檢核，並就查核情形追蹤各課室檢討改進。</p> <p>(3)利用所務會議及課務會議，針對業務查核缺失確實檢討改進，並建立改進措施及齊一標準，以提升案件辦理服務及品質一致。</p> <p>(4)地政局業務查核本所缺失，由主任召開檢討會議，與課室主管及相關承辦人員共同研議改善作為，積極策進。</p> <p>(5)辦理「<b>走動式管理查核</b>」，由各課輪值人員及研考查核為民服務現場（含服務設施、服務措施、服務窗口及服務人員）之規劃管理，並將相關缺失及建議事項列入管考，以持續追蹤檢討。</p>	<p>各課室</p>

<p>(二)機關形象</p>	<p>1. 洽公環境適切程度</p>	<p>(1)於民眾洽公區設置 AED，通過「AED 安心場所」認證並定期保養維護，以發揮緊急救護功能，建構保障民眾及同仁安全之優質場所。</p> <p>(2)打造「性別友善廁所」取消進入廁所的性別限制，任何使用無距離。</p> <p>(3)提供溫馨舒適、保障隱私、設備齊全的哺(集)乳室。</p> <p>(4)建置「友善育兒空間」，提供男性育兒照顧者更換尿布及沖泡奶粉等設施。</p> <p>(5)於洽公處設置「溫馨親子休息區」，提供童書、玩具、白板等物品供幼童玩樂休憩，使家長能無後顧之憂安心洽辦業務。 (疫情期間暫停開放)</p> <p>(6)設置「櫃檯物品擺放架」，統一擺放櫃檯所需物品，使用方便，桌面整齊。</p> <p>(7)持續推動「走動式管理查核機制」，由專員或技正以上人員定期查核服務人員之服務態度、環境清潔、服務用品及高齡友善設施，以提供完善便民之洽公環境。</p> <p>(8)於民眾洽公等候區，設置「多媒體電子看板」，提供各項便民服務措施宣導，搭配既有多媒體電視、電腦等，除可提高宣導效能外，同時可排解民眾等候時間之不耐。</p> <p>(9)各課指派同仁輪值服務臺，中午時段服務不間斷，並設有巡迴服務人員，主動協助引導民</p>	<p>行政課</p>
----------------	--------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------

		<p>眾至正確櫃檯或場所，隨時留意狀況即時協助民眾解決困難。</p> <p>(10)設置雨衣掛鈎、傘桶及雨傘套，並提供輕便雨衣與愛心傘借用之貼心服務。</p> <p>(11)設置藝文走廊提升辦公美學，增進視覺饗宴。</p> <p>(12)配合節慶布置辦公環境。</p>	
	<p>2. 服務設施合宜程度</p>	<p>(1)因應防疫期間辦理各項防疫措施規劃，打造多一層防護多重保障之安心洽公環境：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 櫃檯加裝防護膠膜</li> <li>• 大門設置手部自動消毒機</li> <li>• 自動量測體溫感應機</li> <li>• 電梯內加裝紫外線殺菌裝置</li> </ul> <p>(2)無障礙設施全面提升，符合建物無障礙設施設計相關規範，解決民眾使用不便情形：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 增加樓梯間扶手設備</li> <li>• 大門無障礙坡道增設服務鈴，提供專人服務，避免無迴轉空間之困擾</li> </ul> <p>(3)延伸「無障礙櫃檯」效能，提供全程協助「無障礙服務」，備有輪椅充電設施，更提供身體不便民眾全程協助，由服務人員詢問民眾需求後，將民眾引導至無障礙服務櫃檯，免抽取號碼牌由專人直接辦理案件，全程陪伴隨時提供所需服務。</p> <p>(4)於服務臺提供買賣、贈與及繼承登記便利包，有助於申請民眾清楚了解案件办理流程及迅速獲得他行政機關資訊，使民眾申辦案件更加簡單、方便，</p>	<p>登記課 測量課 地籍資料課 行政課</p>



		<p>並降低補正情形，減少其往返地政事務所成本；並新增書狀補給及設定登記便利包，使便利服務再升級。</p> <p>(5)製作「新制三類謄本」說明板置於櫃檯供民眾參考，以圖表方式說明謄本新制，使民眾輕易了解以利申辦作業。</p> <p>(6)於全功能櫃檯及謄本櫃檯設置雙螢幕宣導系統，播放重要地政法令、便民服務措施新制海報、跑馬燈、動畫及本所自製微電影宣導短片，加強宣導效益。</p> <p>(7)設置翻轉型宣導資料架取代張貼宣導海報，節省空間，亦利於隨時抽換整理，適合多元宣導，方便民眾瀏覽。</p> <p>(8)於本所民眾洽公區域架設中華電信 Wi-Fi 及北市府 Taipei-Free 熱點，提供洽公民眾無線上網環境選擇，加速民眾上網存取速率，提升為民服務好感度。</p> <p>(9)配合政府酒駕零容忍政策，本所服務臺主動提供「酒測器」供需要民眾測試，保障路上行人及車輛安全。</p> <p>(10)文山地政便民工作站設置「服務項目看板」及「網路電話」，可直撥本所或市府各單位，即時解決民眾疑義。</p> <p>(11)實價登錄櫃檯設置雙螢幕、鍵盤及滑鼠，提升效率及專業度。</p> <p>(12)提供各類書表（案件申請須</p>	
--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

		<p>知、填寫範例、申請書表、服務臺 Q&amp;A 問答集)，並製作目錄及提醒小語，便利民眾查詢使用。</p> <p>(13)服務臺巡迴服務人員定期檢視並補充申請書表及文具用品，並由各課辦理走動式管理。</p> <p>(14)提供各項文具、放大鏡、老花眼鏡、輪椅、嬰兒床、愛心傘及自行車打氣筒等各項貼心服務設施。</p> <p>(15)健全無障礙設施並定期維護各項設備。</p> <p>(16)設置行動充電站並提供電源線借用服務，以提供民眾手機或行動裝置緊急充電使用。</p> <p>(17)服務臺民眾上網區設置網路電話。</p> <p>(18)服務臺、網站提供本所與相關機關位置圖、周邊提款機分布圖、快速公路至本所交通路線指引說明。</p> <p>(19)現場提供本所製作之各所隊、戶政、稅捐等單位聯絡小卡，供民眾索取使用。</p> <p>(20)設置電子支付影印機，並製作操作範例。</p>	
	<p>3. 櫃檯服務禮貌及回應品質</p>	<p>(1)訂定「<b>派駐服務臺巡迴服務人員輪值表</b>」，調整輪值機制及組成成員，由各課指派同仁輪值服務臺，中午時段服務不間斷，並設有巡迴服務人員，主動協助引導民眾至正確櫃檯或場所，隨時留意狀況即時協助民眾解決困難。</p>	<p>各課室</p>

		<p>(2)辦理外部顧客問卷調查，蒐羅民意，以了解民眾所需，提升為民服務品質。</p> <p>(3)辦理「<b>走動式管理查核</b>」，查核為民服務現場（含服務設施、服務措施、服務窗口及服務人員）之規劃管理，即時留意及回應民眾所需；並將相關缺失及建議事項列入管考並持續追蹤檢討。</p> <p>(4)各課室積極參與<b>內外部專業職能教育訓練</b>，精進專業素養及服務應對禮儀，提供民眾準確及友善之服務。</p> <p>登記課： 測量課： 地籍資料課： 資訊課： 行政課： 研考： 人事機構：</p> <p>(5)訂定相關服務禮儀規定，要求服務臺同仁注意櫃檯服務禮儀，另服務人員主動指引，現場協助解決民眾問題。並且不定期派員查核內部控制運作情況，檢查結果作成報告，以督促同仁檢討及改善，提升服務禮貌及機關形象。</p> <p>(6)依本所「推行走動式管理作業守則」，由專員或技正以上人員查核櫃檯服務人員服務情形。</p> <p>(7)電腦開機畫面設定「禮貌服務10大金句」加強服務禮儀觀念，並設置電腦螢幕保護程式及大型海報，宣導為民服務及</p>	
--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

		公文處理觀念。 (8)於服務臺提供代客呼叫計程車及復康巴士等貼心服務。	
	4. 服務現場主動協助引導民眾	(1)硬體設施顯示 本所秉持優質便民服務理念，規劃明亮舒適、動線明確、標示清楚、無障礙且重環保辦公環境，且考量身心障礙者及各年齡層之需求，設置液晶螢幕、叫號系統等設備，使民眾方便了解櫃檯叫號情形，輕鬆找到申辦櫃檯。 (2)現場服務人員引導 ✓輪值巡迴服務人員穿著「請問我」背心，隨時主動協助民眾。 ✓地政士志工協助民眾案件書寫、裝訂及提供諮詢。 ✓走動式管理人員主動協助民眾所需。	服務臺
(三)服務流程	1. 服務流程便捷性	(1)因應新制實價登錄措施，特整合申報櫃檯併列於全功能收件櫃檯，免除民眾跨課室作業櫃檯間來回奔波之不便並加速申辦流程。 (2)減除申辦案件需檢附之書表謄本：陽臺補登案件倘同一竣工圖，同棟其他樓層(標準層)已申請補測，申請人可免檢附竣工圖，申請人亦可免向建管處申請補註記陽臺。 (3)利用都市發展局土地使用分區線上核發系統、民政局門牌檢索系統及內政部戶役政系統等線上查詢系統審核案件，減少申請人附案資料數量及節省向他機關申辦資料之時間及金錢。	各課室

		<p>(4)持續辦理「現場核發土地複丈成果圖」作業，以節省民眾奔波來所領取成果之交通時間及金錢。</p> <p>(5)實施測量案領件作業併於登記案領件櫃檯，民眾無須洽測量櫃檯換領收據後再洽登記櫃檯。</p> <p>(6)賡續配合辦理「土地鑑界」及「未登記建物基地號及門牌號勘查」通信申請服務，並製作宣導文宣張貼於洽公處，提供更多元的申請管道。</p> <p>(7)登記案件免附清冊，簡化受理土地登記申請案件附繳文件，提升服務品質及行政效率並達節能減紙、減少資源浪費。</p> <p>(8)全功能櫃檯簡易登記案件免填書表。</p> <p>(9)與本所轄區戶政事務所合作，發給被繼承人死亡登記之申請人申辦繼承登記之便利包，以利其辦理後續不動產相關登記事宜。</p> <p>(10)配合地政局推出「遠途先審」服務，為方便設籍於北北基以外縣市之民眾，如有住址變更、更名、門牌整編等簡易案件，或是登記筆棟數不超過3筆以及書狀補給登記案件等，民眾只要主動提出，即可先行審查並將審查結果告知申請者。</p> <p>(11)受理信託專簿申請，得由謄本櫃檯人員協助查詢信託案號，簡化流程，節省民眾查詢</p>	
--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

		<p>時間。</p> <p>(12)申請一、二類地籍謄本，由櫃檯人員電腦產製列印申請書貼心服務。</p> <p>(13)為自備交通工具的民眾提供免下車免上樓謄本預約服務，以節省停車及洽公時間。</p> <p>(14)為提升民眾申辦複丈成果圖補發作業時效，並達到妥善保存圖籍資料目標，積極推動庫房的人檔分離整修。</p>	
	2. 服務流程透明度	<p>(1)設置「<b>測量案件定期排件線上查詢系統</b>」，上傳測量案件定期排件情形，提供測量外業組員編制、會合地點、法院案件應預繳規費金額等正確即時資訊供民眾查詢，並可排除民眾的配件疑慮。</p> <p>(2)提供「<b>公文承辦人訊息主動通知服務</b>」，民眾臨櫃辦理「人民申請」或「陳情案件」收文作業後，由收文人員於收文後 8 小時內，依民眾選擇提供手機簡訊、電話或電子郵件方式主動通知承辦人資訊。</p> <p>(3)提供「<b>主動通知多更多</b>」服務，主動以簡訊通知申請人及代理人申請案件辦理情形。</p>	各課室
(四)顧客關係	1. 民眾滿意度情形	<p>(1)每月辦理本所「<b>人民陳情案件處理滿意度後續追蹤表</b>」，抽測前月辦竣之陳情案件，藉以了解民眾滿意度情形。</p> <p>(2)辦理<b>外部顧客問卷調查</b>，積極體察民意，提升為民服務品質。</p>	資訊課 研考室

	2. 民眾意見處理時效性與有效性	<p>(1)受理人民陳情案件，檢討平均處理天數及民意回饋。</p> <p>(2)服務臺提供代填人民陳情案件紀錄表，民眾來電或臨櫃口頭請辦時，收文人員代系統立案並提供案件編號及密碼，供陳情人查詢回覆內容及填寫滿意度網路問卷。</p> <p>(3)蒐集媒體發布有關地政之輿情及民眾之意見調查表，藉以了解民眾反映，作為改進作業流程之參考。</p> <p>(4)派員參加危機處理相關教育訓練，加強同仁處理突發狀況之能力。</p> <p>(5)依本所緊急事件通報作業守則迅速回應各項突發事件，並建立課室人員相互支援機制及處理爭議事件作業守則，避免與民眾發生衝突，即時處理民眾需求。</p> <p>(6)訂定本所人民陳情案件處理滿意度後續追蹤表，每月抽測前月辦竣之陳情案件，即時回應民眾需求。</p> <p>(7)針對民眾意見及陳情案件即時列管，並交由專人妥適回復，並於隨函檢送人民陳情案件滿意度調查表，以確實了解民眾對本所服務之滿意程度，作為日後是類案件之參考。</p>	各課室
(五)資訊提供及檢索服務	1. 資訊公開適切性及資訊內容有效性	<p>(1)利用社群網站臉書(Facebook)粉絲團「臺北地政」、「古亭小棧」，宣導各類便民措施、地政法令及政策新訊。</p> <p>(2)將所務會議資料刊登至本所外部網站供民眾閱覽，落實政府</p>	資訊課

		<p>資訊公開政策。</p> <p>(3)更新本所網站版面排列方式，使瀏覽介面更為友善。</p> <p>(4)本所雙螢幕「多功能櫃檯資訊服務系統」，有效利用該系統放置跑馬燈訊息及播放宣導短片，擴大宣導效益。</p> <p>(5)利用本所公布欄、多媒體影音播放系統及網站宣導各項政令措施。</p> <p>(6)於網站主動公開政策資訊達100%，相關公開資料內容並回溯至90年。</p> <p>(7)本所網站提供各項便民服務措施及各項查詢系統。</p> <p>(8)定期更新檢視各項書表填寫範例，以維資訊提供之正確性。</p>	
	<p>2. 資訊檢索完整性與便捷性</p>	<p>(1)提供檢索服務</p> <p>本所網站依「臺北市政府網站版型及內容標準規範」建置，並依分類檢索規範配合電子化政府入口網提供分類檢索服務，提供主題分類、施政分類及服務分類等3種分類架構，並利用臺北市政府整合性平台提升服務整合效能及檢視功能正常運作。</p> <p>(2)友善程度達四大功效</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 健全機關資訊：網站內容考量使用者需求並遵循網站架設宗旨，主動提供業務資訊、業務服務及各項案件線上查詢等資訊，使民眾能運用網站得知所需服務。</li> <li>• 多元檢索服務運用臺北市政府整合搜尋引擎，於網站首頁設有關鍵字檢索服務，提</li> </ul>	<p>資訊課</p>



		<p>供搜尋提示、分類檢索與檢索說明，共具進階檢索功能及建議。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 簡易操作介面：配合臺北市政府網站資源整合計畫，運用一致性頁面編排與操作介面，並符合網路無障礙規範，讓民眾可順暢瀏覽與操作，提供極具友善、親和度、可用性及其可及性之網站介面。</li> <li>• 檢索結果排列易於瀏覽：檢索結果依相似程度、時間、主題等方式排列，易於瀏覽。</li> </ul> <p>(3)取得無障礙檢測認證</p> <p>本所機關網站(頁)已於 2009 年 11 月 27 日通過障礙檢測，因應本府網站改版，並於 2018 年 5 月 23 日重新通過無障礙檢測並取得 A 認證標章，符合「身心障礙者權益保障法」第 52 條之 2 要求；並將標章圖示明列於網站首頁右下角。</p>	
(六)創新服務	1. 有價值的創意服務	<p>(1)設計受通知人提醒小卡，與「逾期未辦繼承登記土地或建物通知單」同時寄發，主動提醒民眾，提升為民服務品質。</p> <p>(2)時值防疫期間，執行外業測量時皆配備口罩及消毒酒精，與民眾接觸之案件、界樁及相關用品，均經消毒，讓民眾安心無虞，貼心服務深得民眾信賴。</p> <p>(3)測量逕為移送登記案件辦竣即時通知：透過跨課室合作，有效掌控發文通知作業時效，提升通知效率。關係人或相關單</p>	各課室

		<p>位即時知悉標的最新狀態，減少延誤通知情況，維護民眾權益。</p> <p>(4)設計「土地分割、合併審查意見簽辦單」，建立齊一審查標準程序，提升案件處理品質。</p> <p>(5)設計「申辦實施建築管理前建造建物（無使用執照者）第一次測量貼心小叮嚀」，整理民眾申請案件時應附之文件及可洽詢機關，提升便利性且避免疏漏。</p>	
	<p>2. 服務措施延續性</p>	<p>(1)「古亭小棧」行動式工作站再升級，加入登記課同仁為行動服務隊固定成員，並不定期至轄區內交通不便地區（如貓空），在地提供法令諮詢與住址變更登記、門牌整編登記及更名登記（限自然人經戶政機關辦竣姓名變更登記有案者）之收件服務。</p> <p>(2)製作本所「審查簡易案件平均處理時間 EXCEL 統計表」檔案供登記課執行分析使用，具體統計並計算同仁處理案件之時間，藉以評估同仁辦理案件之效率，或發現同仁處理案件之瓶頸或困難，作為後續協助輔導之根據。</p> <p>(3)提供同仁「線上叫修」服務：更方便、更有效率，可縮短處理流程。透過線上系統，可記錄使用者常見問題，並可以產製日報、週報、月報，分析同仁使用問題，未來可利用此分析，針對較常出現的問題，</p>	<p>各課室</p>

		<p>找出統一的解決方案。</p> <p>(4)設計及撰寫改進各課室業務作業流程或統計作業程式，達到事半功倍及避免數據錯誤，成效顯著。</p> <p>(5)與本所轄區戶政事務所合作，發給被繼承人死亡登記之申請人申辦繼承登記之便利包，以利其辦理後續不動產相關登記事宜。</p> <p>(6)新增主動通知繼承人申辦繼承登記服務，並訂立本所辦理「主動通知繼承人申辦繼承登記服務作業」之定型函稿，俾利通知內容之一致性，避免造成民眾認知之誤差，以有效減少同仁發函所花費時間，提升行政效率。</p> <p>(7)彙整各地所過去重測、重劃或逕為分割土地未領狀之書狀資料，並於地政資料整合平台建檔共享，供各所審查人員線上查詢，以縮短作業處理時間，提高工作的效率，亦可減少送件後經審查補正或駁回的情況。</p> <p>(8)本所提供「收文服務超值包」創新措施，結合「收文免上樓」、「公文承辦人訊息通知」及「郵寄簡訊通知郵件號碼」3大服務，提供公文從收文至辦結的完整便民服務超值套餐。</p>	
--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

<p>3. 服務措施執行方法效能性。</p>	<p>(1)於每年 4 月 1 日未辦繼承公告期間，透過網站及臉書宣導，藉由網路讓民眾了解繼承相關資訊保障自身權益。</p> <p>(2)配合市府政策，積極宣導電子支付，減少攜帶大筆現金的風險，讓民眾更加熟悉電子支付地政規費的管道和使用方式。</p> <p>(3)透過海報、電子看板、雙螢幕，積極宣導相關資訊。</p> <p>(4)定期召開提升服務品質小組會議，研提具標竿學習效益之創新服務。</p> <p>(5)持續檢討各項措施作業流程，提供延續性服務。</p> <p>(6)測量課每月召開課務會議及工作團隊會議，改進業務缺失，宣導最新法令。</p> <p>(7)各課室舉辦教育訓練，提升同仁專業素養。</p>	<p>各課室</p>
<p>4. 結合數位科技，創新為民服務模式。</p>	<p>(1)配合「臺北智慧地所系統」上線，本所利用各項活動、設施加強宣導，並有專人諮詢服務及體驗區服務。</p> <p>(2)辦理活動宣導時結合「拍照打卡」線上互動模式，吸引民眾注意，提高宣傳效果。</p> <p>(3)利用數位印鑑比對系統，落實免書證服務。</p> <p>(4)提供測量課外業同仁公務用手機，並於申請案件收據上提供該案承辦人電話號碼，方便申請人聯絡承辦人。</p> <p>(5)呼應「多用網路、少用馬路」政策，針對臨櫃申辦騰本民眾，宣導線上申辦服務。</p>	<p>各課室</p>

<p>(七)特殊業務績效</p>	<p>1. 改善服務措施及提升服務形象之具體作法</p>	<p>(1)依本所提升服務品質計畫，建立標竿學習機制，作為改善本所為民服務措施參考。</p> <p>(2)定期召開「提升服務品質小組會議」，研提創新方案、每季檢討執行情形及績效。</p> <p>(3)洽公民眾投書致謝工作人員之優良事蹟，公開表揚於風雲榜，鼓舞同仁主動親切、專業熱忱之精神，有效提升機關服務形象，獲得民眾肯定。</p>	<p>各課室</p>
	<p>2. 推動服務流程簡化、透明化、電子化及整合型服務之具體績效</p>	<p>(1)與稅捐稽徵機關橫向聯繫查對資料及查欠稅費服務。</p> <p>(2)設置全功能櫃檯跨機關整合辦理買賣一站式、跨縣市代收地政類申請案件服務項目。</p> <p>(3)傳輸土地登記異動資料即時釐正稅籍。</p> <p>(4)遷徙登記通報服務，由戶所轉送資料至地所辦理住址變更登記、更名登記、統一編號更正登記、出生日期更正登記。</p> <p>(5)逕為門牌整編服務，由地所依名冊內容清查地籍資料庫辦理門牌整編登記，並通知所有權人。</p> <p>(6)主動通知辦理繼承登記服務，以戶役政除戶比對作業自動帶入，公文發送方式通知申辦繼承登記，避免民眾逾時申請登記受行政罰。</p> <p>(7)地所辦竣未登記建物查封，主動通知本市建築管理工程處，以落實建築管理。</p> <p>(8)精實「逕為更正案件收件流程」革新傳統作業模式、擴增承辦</p>	<p>各課室</p>

		<p>人員作業系統收件功能，即時取號、准登，平均每案辦理時程可節省 30 分鐘，大幅簡化內部傳遞流程，提升行政效率。</p> <p>(9)建置<b>測量案件辦理更正、訴願及行政訴訟、特殊案例專冊</b>，透過測量類相關更正案例的整合，快速提供同仁查閱，以縮短案件及公文辦理時程。</p> <p>(10)修改本所轄區內部分公設建號標示部「其他登記事項欄」之內容，減少謄本紙張列印張數及節省民眾謄本費用。</p> <p>(11)精進<b>流水編號之登記名義人辦理統一編號更正登記作業程序</b>，以免除民眾往返機關間之奔波與不便。</p> <p>(12)寄送駁回通知書時<b>一併寄送地政規費退還申請書</b>，俾利欲申請退費之民眾先行填寫地政規費退還申請書，以提升同仁處理該業務之效率，並提高為民服務之品質。</p> <p>(13)法院或他機關囑託辦理會勘或測量之案件，收文後由測量課案管人員自行收件，無須至全功能櫃檯收件，平均每案辦理時程可節省 20 分鐘，大幅簡化內部傳遞流程，提升行政效率。</p> <p>(14)精進本所公文<b>電子來文及承辦人創稿取號流程</b>，承辦人員線上創稿時，毋須向登記桌索取條碼，而逕於公文整合系統創稿時點選「自動給號」方式取號，以達公文節能減紙績</p>	
--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

		<p>效。</p> <p>(15)推動本所<b>電子化核銷作業</b>，採購案件時，將使用電子發票核銷，並優先與配合本府政策提供電子發票之商家交易。</p> <p>(16)依「臺北市單一陳情系統案件檢核指標」檢核各課室陳情案件辦理情形。</p> <p>(17)精進本所公文管考成效，以提升公文品質。</p>	
	3. 推動施政宣導、民意探查及回應之具體績效	<p>(1)推動「施政宣導、深耕里鄰」各項施政宣導活動：</p> <p>(2)於外勤公務專車張貼醒目便民措施宣導海報。</p> <p>(3)於本所多媒體電子影音設備，進行動態播放及宣導。</p> <p>(4)以大型掛軸式海報設計，宣導創新措施及施政作為。</p>	各課室
	4. 推動以公私協力、志願服務及社區資源處理公共事務之具體績效	<p>(1)依本市社區不動產諮詢服務試辦計畫辦理。</p> <p>(2)辦理擴大法令研討會，邀集專業地政士、本所志工參與。</p>	各課室
	5. 因應地域特性與服務需求，提供在地化、客製化關懷服務。	<p>(1)提供客製化到院服務，發展本所關懷服務。</p> <p>(2)民眾向本市文山區公所申辦農業用地作農業使用證明核發業務需由本所派員會同指界時，可於申請後直接至位於同棟大樓內本所地政便民工作站繳納指界費用，無需另行來所繳納。</p>	各課室