

# 臺北市古亭地政事務所提升服務品質執行計畫

106 年 12 月訂定

## 壹、計畫依據

- 一、行政院 106 年 1 月 9 日院授發社字第 1061300008 號函頒之「政府服務躍升方案」。
- 二、國家發展委員會 106 年 1 月 25 日發社字第 1061300083 號函頒第 1 屆「政府服務獎」評獎實施計畫。
- 三、臺北市政府 106 年 3 月 27 日府研服字第 10630598000 號及 106 年 3 月 30 日府研服字第 10630890300 號函頒「臺北市政府提升政府服務品質實施計畫」。
- 四、臺北市政府地政局 106 年 5 月 16 日北市地秘字第 10631307000 號函頒「臺北市政府地政局提升服務品質執行計畫」。

## 貳、組織願景

以「智慧便捷 感動服務」為願景，落實顧客為導向之服務理念。

## 參、計畫目標

目標	實施要領
智 智慧城市 e 點通	●擴充線上服務 ●資訊公開透明
慧 慧心獨具最創新	●落實創新機制 ●精進服務流程
便 便民設施最貼心	●強化顧客關係 ●打造友善機關
捷 捷足跨域最省時	●跨域流程簡化 ●一站全程服務
感 感心服務最誠摯	●強化公民參與 ●探查民意趨勢
動 動能廣被最積極	●積極主動服務 ●關懷多元對象
服 服務據點最多元	●建立多元管道 ●強化行動辦公
務 務實求變再精進	●整合機關資源 ●落實標竿學習

#### 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

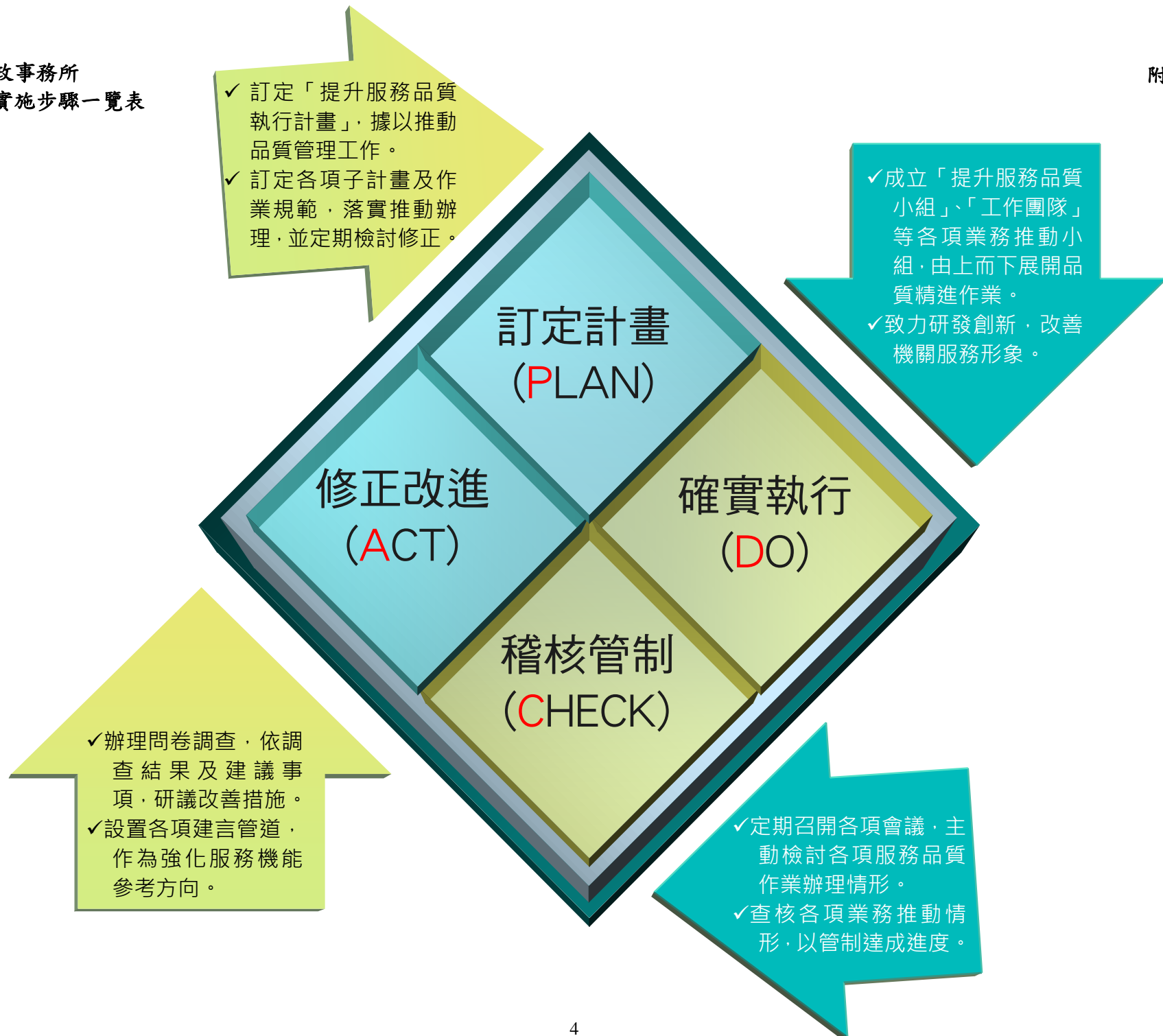
自 107 年 1 月 1 日起至 107 年 12 月 31 日。

#### 玖、本計畫如有未盡事宜，得隨時檢討修正。

臺北市古亭地政事務所提升服務品質工作計畫一覽表

附件 1

組織願景 (目標)	智慧便捷 感動服務							
施政重點 (策略)	智慧城市 e 點通	慧心獨具最創新	便民設施最貼心	捷足跨域最省時	感心服務最誠摯	動能廣被最積極	服務據點最多元	務實求變再精進
實施要項	擴充線上服務 資訊公開透明	落實創新機制 精進服務流程	強化顧客關係 打造友善機關	跨域流程簡化 一站全程服務	強化公民參與 探查民意趨勢	積極主動服務 關懷多元對象	建立多元管道 強化行動辦公	整合機關資源 落實標竿學習
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							
子計畫	<ul style="list-style-type: none"> <li>網站工作團隊實施計畫</li> <li>資訊使用管理稽核作業實施計畫</li> <li>地籍檔案清理實施計畫</li> <li>電腦當機緊急處理措施演練實施計畫</li> <li>土地複丈成果圖及永久保存登記案件掃描建置計畫</li> <li>清查電子作業示建檔建物標示實施計畫</li> <li>宣導智慧地所服務系統推動計畫</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>創新提案制度計畫</li> <li>土地界標代送、現場退費暨現場販售服務實施計畫</li> <li>落實職務代理人制度實施計畫</li> <li>圖根點清理及測設導線補助點作業計畫</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>節約能源改善計畫</li> <li>環境清潔、廁所美化評比活動作業計畫</li> <li>為民服務查核實施計畫</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>機關橫向聯繫作業實施計畫</li> <li>登記測量及資訊業務稽核計畫</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>優良服務人員票選活動計畫</li> <li>推動「空中補給站」廣播服務計畫</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>辦理逾期未辦繼承登記土地及建物列冊管畫</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> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>辦理地政士座談會執行計畫</li> <li>辦理聯合法令研討會執行計畫</li> <li>網站維護更新作業計畫</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>地政業務行銷計畫</li> <li>鄰里辦公室主動出擊計畫</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>創新提案制度計畫</li> <li>標竿學習計畫</li> <li>教育訓練計畫</li> <li>員工文康活動實施計畫</li> <li>工作手冊編(修)訂計畫</li> <li>公文處理成效定期檢核計畫</li> <li>公文處理定期抽查計畫</li> <li>辦理內部控制作業流程複查計畫</li> <li>測量工作團隊實施計畫</li> <li>改進登校業務工作團隊實施計畫</li> <li>改進膳本業務工作團隊實施計畫</li> <li>測量儀器設備校正實施計畫</li> </ul>
督導	走動式管理      業務督導      內部稽核      追蹤管制							
考核	各項業務      為民服務      內部控制      公文處理							
獎勵	個人獎勵      團體獎勵      公開表揚      升遷考量      績效敘獎							



## 一、個別評核構面—基礎服務

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
(一) 服務一致 及正確性	1. 申辦業務 標準作 業流程 訂定情 形	(1)配合修訂「臺北市政府申請案件處理時限表」，以縮短案件處理時間及作業程序。	各課室	提案： 效益：
		(2)修製「申請案件處理時限表」看板並置於2樓入口處，提供民眾與同仁詳實正確內容。	研考室	
	2. 服務及時 性	(1)設置全功能櫃檯辦理登記及測量案件收件、收費、簡易案件業務，加速作業流程，縮短民眾等候時間，共計受理登記案件、測量案件___件。	登記課	
		(2)設置謄本綜合櫃檯，落實謄本申請單一窗口服務，節省民眾等待時間，謄本收件共___件、地價收件共___件、地籍圖收件共___件、建物成果圖收件共___件。	地籍資料課	
	3. 服務人員 專業度	(1)舉辦年度優良服務人員票選活動，以表揚績優同仁的專業素養及鼓舞員工士氣。	研考室	
		(2)指派績優同仁輪值服務臺，提供電話及現場專業諮詢服務。	各課	
		(3)招募地政士專業志工，協助本所服務臺提供諮詢服務強化公私協力的服務模式。	行政課	
		(4)定期辦理志工座談會，藉由資源交流及溝通，提升本所志工專業能力及服務品質。	行政課	
		(5)派員參加公訓處等單位辦理之教育課程，並辦理法令研討及專業知能教育訓練。	各課室	
		(6)每月進行「空中補給站」廣播宣導，含服務禮儀、專業法令研討、文書處理注意事項、測驗評量等，與時俱進砥勵精進，提升職能。	各課室	
(二) 服務友善	1. 服務設施 合宜程 度	(1)完善基礎服務項目，提供哺集乳室、無障礙設施（電梯、斜坡道、愛心鈴及廁所等）、愛心服務櫃檯、輪椅充電設備、急用充電站及各項高齡友善服務設施，並配合身心障礙者之需求，定期檢測維護無障礙設施之正常運作。	行政課	提案： 效益：
		(2)注重服務特性差異化，優化本所無障礙廁所，增設尿布檯及子母型馬桶蓋等設備，發揮「無障礙」、「親子」與「性別友善廁所」多重功能，為所需民眾打造更優質	行政課	

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
		便利的使用環境。		
		(3)辦理機關內外環境綠美化佈置、清潔及廁所美化評比活動。	行政課	
		(4)機動更新維護服務項目、服務標示、方向引導及內外部標示，並提供雙語標示服務。	行政課	
		(5)適時配合慶典活動、年節、計畫及在地文化，辦理環境佈置。	行政課	
		(6)規劃辦理藝文走廊。	各課	
		(7)定期維護投幣式影印機、號碼機、飲水機、便民資訊站、公用電話等各項行政設施，並提供使用說明，方便民眾操作。	行政課	
		(8)提供各項文具用品並定期檢查以隨時補充。	行政課	
		(9)定期檢查申辦書表、填寫範例、宣導資料及文具用品是否充足，並隨時更新及補充。	各課室	
		(10)落實走動式管理，查核服務場所環境及設施，共計____次。	各課室	
	2. 網站使用 便利性	(1)由跨課室成員研討網站及電子媒體等各項為民服務內容及操作情形，提供檢索服務友善程度，有效提升使用者操作介面便捷度。	各課室	
		(2)建置網頁維護申請機制，以維資訊內容正確性，並配合法令及政策之增修更新網站資訊內容，即時異動最新資訊，保障民眾知的權益；本季更新維護網站資訊共計____次，均以網頁維護申請單陳核後辦理維護更新。	各課室	
		(3)每月各課室進行稽核與維護管理並作交叉檢核，落實稽核制度，確保內容完整性、正確性及有效連結等。	各課室	
		(4)網站設置「主動公開資訊專區」含「愛 SHOW 分享區」，公開本所各項資訊，以符合民眾知的權利及需求，並增強互動回應機制，增進行政透明度。	各課室	
		(5)辦理資訊安全檢查，確保電腦系統、資訊及網路之安全性及正確性。	資訊課	
		(6)本所網站(頁)通過無障礙檢測，並取得認證標章。	資訊課	

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
3. 服務行為 友善性		(1)指派資深同仁輪值服務臺，共服務_____人次。	登記課	
		(2)針對高齡民眾提供法令預約諮詢等友善服務，共計服務_____人次。	服務臺	
		(3)設置巡迴服務人員，由測量課__位、地籍資料課__位同仁輪值，主動引導招呼洽公民眾至正確櫃檯，落實以顧客導向的服務理念，全方位隨時主動解決民眾問題，共計服務_____人次。	測量課 地籍資料課 服務臺	
		(4)招募地政士提供社區不動產諮詢服務，現已有____位地政士提供在地地政諮詢服務。	登記課	
		(5)於民眾申請土地複丈及建物測量案件排定測量日期3日前，以手機簡訊提醒申請人測量期日及會合地點(限申請人有提供手機號碼者，土地合併案件除外)，共計_____件。	測量課	
		(6)持續配合辦理「土地複丈定期通知書隨附套繪圖」便民服務措施，以便利鄰地關係人了解鑑界土地位置，共計_____件。	測量課	
		(7)提供地政資料電子流通供應服務，供民眾申請地籍圖數值成果檔，共計_____件。	測量課	
		(8)提供現場、電話、網路等各項管道查詢申請案件辦理進度，減少民眾親自查詢之不便，提升便民效率，共計_____人次。	登記課 測量課	
		(9)實施內部電話禮貌測試，並與其他機關交互測試，辦理內部電話測試，本季共計_____次。	各課室	
		(10)製作「檔案應用收費標準小卡」，供申請檔案應用民眾可資參考。	行政課	
		(11)志工服務臺放置「志工服務項目」小海報及張貼「勵志佳句」，俾利民眾了解志工服務臺所提供之服務，進而鼓舞志工服務熱情消弭工作壓力。	行政課	
		(12)運用志工團隊設置「愛心友善櫃檯」，提升服務多元性及高齡友善程度，並置放有扶把之四腳椅，以維護老弱民眾洽公之安全。	行政課	
		(13)輪值志工服務時數總計_____小時；服務人數共計_____人次。	行政課	
4. 服務資料	(1)由跨課室成員研討網站及電子媒體等各	各課室		

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
	透明度	項為民服務內容及操作情形，提供檢索服務友善程度，有效提升使用者操作介面便捷度。		
		(2)網站設置「主動公開資訊專區」含「愛 SHOW 分享區」，公開本所各項資訊，以符合民眾知的權利及需求，並增強互動回應機制，增進行政透明度。	各課室	
		(3)案件收件後即製發收據，呈現案號、承辦人員、查詢方式等資訊，案件辦理過程透明。	各課	
		(4)印製各項申請須知、書表及「地政便利包（買賣、贈與、繼承、書狀補給、抵押權設定）」供民眾免費索取，以提供各類作業程序公開化、透明化資訊；另備於文山戶政、中正戶政，請機關協助提供民眾索取。	登記課 測量課	



## 二、個別評核構面—服務遞送

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
(一) 服務便捷	1. 建置單一窗口整合服務	(1)設置全功能櫃檯辦理登記及測量案件收件、收費、簡易案件業務，縮短民眾等候時間，共計受理登記案____件、測量案件。	登記課	提案： 效益：
		(2)設置全功能櫃檯跨機關整合辦理買賣一站式、跨界代收全國登記測量案件等 11 項服務項目。一站式買賣案共計____件；跨所代收本市登記案件共計__件、測量案件共計____件；跨界代收全國案件共計____件。	登記課	
		(3)設置謄本綜合櫃檯，落實謄本申請單一窗口服務，免除民眾奔波櫃檯時間及精力，提高櫃檯工作效率及櫃檯人員多重工作能力，並增加主動服務措施，共計____件。	地籍資料課	
	2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本	(1)利用本府都市發展局土地使用分區線上核發系統、本府民政局門牌檢索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。登記課____件、測量課____件、地籍資料課____件，共計辦理____件。	登記課 測量課 地籍資料課	
		(2)利用市政資料庫及戶役政系統共計____次。	資訊課	
		(3)提供「申請地籍謄本免填書表」便民服務，共____件。	地籍資料課	
		(4)提供「隨案謄本申請免填申請書」服務，共計____件。	地籍資料課	
	3. 開發線上申辦或跨平台通用服務	(1)利用本府都市發展局土地使用分區線上核發系統、本府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，共計辦理____件。	登記課 測量課 地籍資料課	
		(2)與戶政機關建立通報系統，民眾至戶政機關申請戶籍資料異動後，本所可自線上申辦系統取得相關資料，一併更新地籍資料。戶政通報逕辦案件共計____件。	登記課	
		(3)傳真向北基桃宜查詢印登日期共____件。	各課	
		(4)傳真與稅捐機關橫向聯繫共____件。	各課	

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
		(5)提供網路線上申辦「土地鑑界」、「建物滅失勘查及登記」、「建物基地號勘查及登記」、「建物門牌號勘查」、「地上權、不動產役權、典權、農育權位置圖勘測」、「土地坍塌複丈及登記」等6項業務服務，占申辦業務項目50%，本季共受理____件。	測量課	
		(6)提供地政便民工作站申辦土地鑑界及繳費作業，共計____件。	地籍資料課	
		(7)受理土地鑑界案件及申請地籍謄本可由網路或便利超商多媒體資訊機申辦及繳費，本季土地鑑界案件共計____件；以網路申辦核發地籍謄本共計____件、____張。	測量課 地籍資料課	
		(8)推動登記案件免付印鑑證明服務，利用網路連線作業，連結戶政機關建置之數位印鑑系統，並採用精密儀器輔助傳統人工肉眼比對印鑑印文，有效防範偽造印鑑證明事件發生，確保民眾財產權。本季共計辦理____件。	登記課	
		(9)推動「臺北市智慧地所服務系統」，提供民眾多元、安全、便捷之電子化全方位整合服務，本季受理登記案件共____件、測量案件共____件及線上支付共____件。	資訊課	
	4. 其他服務作法	(1)持續實施「門牌勘查簡化」服務，簡化民眾申請門牌更正登記流程及減少來所次數，共計辦理____件。	測量課	
		(2)申請建物第一次登記時，若檢附使用執照竣工平面圖繪製及簽證之建物標示圖辦理登記者，可免申請建物第一次測量，節省民眾寶貴時間，本季共計____件。	登記課	
		(3)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。	測量課	
		(4)代收進度 easy 查：為便利民眾申請「地政通全國一代收代送」服務後可查詢案件郵寄進度，由全功能櫃檯人員收件後提供案件寄送進度查詢 QR-code 給民眾，民眾掃描後即可連結至中華郵政網頁查詢郵件進度，共計____件。	登記課	

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
		(5)代收代送案件快捷通：增加代收代收案件交寄次數，如民眾有急迫需求，即提供快捷郵件寄送服務，共計____件。	行政課	
(二) 服務可 及性	1. 客製化服務	(1)提供「大規模門牌整編駐點換領權狀服務」，凡於同一時間同一區域戶政機關辦理門牌整編戶數達 50 戶者，本所將就近提供駐點換狀服務。	登記課 地籍資料課	
		(2)受理遠途申請人申辦登記案件並先行審查，共計____件。	登記課	
		(3)為居住本市之年邁或行動不便民眾辦理不動產登記業務，提供到府或醫療院所核對身分及收件服務。	登記課	
		(4)持續受理跨所申辦「土地合併」便民服務措施（含涉信託案件之土地），民眾得就近至本市任一地政事務所辦理，不受轄區限制，本季受理共計____件。	測量課	
		(5)賡續受理「跨所隊核發地籍圖重測地籍調查表」服務，共計____件。	測量課	
		(6)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，共計____件。	測量課	
		(7)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，共計____件。	地籍資料課	
		(8)成立「古亭小棧」行動式工作站，深入社區宣導便民措施、法令諮詢服務及核發全國電子謄本，共計出車____次。	地籍資料課	
	2. 專人全程服務	設置「愛心窗口」服務櫃檯，提供專人全程服務，由洽辦業務至代客叫車，提供全程服務。	服務臺	
	3. 主動服務	(1)定期檢視「未辦繼承登記土地及建物管理系統」，並主動通知繼承人申辦繼承登記，共計____件。	登記課	
(2)透過電話、傳真、簡訊等主動聯繫、通知及提醒民眾應配合事項，主動提供申請人收件確認訊息及逾期主動告知，減少民眾親自查詢之不便。登記課電話、傳真通知申請人或代理人補正事項共計 31 則、測量課電話、傳真通知申請人或代理人補正事項共計____則。		登記課 測量課		

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
		(3)提供「主動通知多更多」服務，主動以簡訊通知申請人及代理人申辦案件辦理情形。登記課____件、測量課____件，共計____件。	資訊課	
		(4)與文山戶政、中正戶政、文山稅捐處橫向聯繫作業並印製各項申請須知及填寫範例及「登記便利包」等印刷品置於該機關，提供民眾就近洽公時即可獲得最新資訊。包括繼承、贈與等填寫範例及申請書表、各地所電話地址表等，登記課____份、地籍資料課____份，共計____份。	登記課 地籍資料課	
		(5)辦理因建築行為申請之土地鑑界案件時，主動通知申請人確認現場都市計畫樁位，如不存在，可由申請人逕向本府都市發展局申請復樁，以縮短案件辦理期程約2至4週；自106年1月1日起更實施「跨機關代送補樁申請書」便民服務措施，由測量人員於測量當日現場協助民眾填寫補樁申請相關文件後，由地政事務所代送至都市發展局，節省民眾於不同機關間奔波之時間成本，本季共辦理____件。	測量課	
		(6)提供土地界標代送、現場販賣及現場退費申請服務，節省民眾寶貴時間及減少攜帶大量界樁之不便，共計辦理土地界標代送____件、現場販賣界標____件，共計____支。	測量課	
	4. 其他服務作法	(1)提供「預約服務向前進」便民措施，民眾可以透過網路（電子郵件）、電話或傳真方式提出預約申請謄本服務及登記案件預約諮詢及送件服務，縮短民眾臨櫃申請等候時間。地籍資料課辦理「各類地籍謄本預約申請及免下車免上樓」服務件，共計核發____張。	各課	
		(2)提供「預約諮詢專案協助」協助民眾自行辦理坐落於臺北市之土地或建物登記測量申請案，提供完整諮詢服務，藉此節省民眾委託辦理之支出花費，並省去民眾應不諳登記規定而奔波補正之苦，本季提供預約諮詢服務共計____件。	各課	
(三) 服務成長及優化	1. 突破成長	(1)運用 SWOT 分析，強化本所優勢、克服劣勢，並活化機會及逆轉威脅。	各課室	
		(2)利用提升服務品質小組會議，積極研提各項便民服務措施，本季召開____次會議，	研考室	

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
		共研議__個提案，。		
		(3)成立「古亭小棧」行動工作站，突破辦公藩籬，延伸服務觸角，共計出車__次，服務__人次。	地籍資料課	
	2. 優質服務	(1)配合本局及整合各地所，製作圖片輪撥、電子報、新聞稿、記者會等擴大宣導，提供民眾各項資訊並強化機關行銷、提升本局及各地所服務形象。	各課室	
		(2)本所網站建置「最新消息」並嵌入臉書fb社群網站粉絲團，進行地政相關法令、新訊或政策行銷推廣，活化服務。本季各課室利用機關網站發佈最新消息共計則；於「古亭小棧」社群網站發布及轉載重要訊息共__則。	資訊課	
		(3)拍攝便民服務措施微電影-Youtube 平臺影像式宣導。	各課室	
		(4)每月發行「古亭好康報」將本所最新動態或與大眾息息相關之議題與民眾、同仁分享。本季共發行__次。	研考室	
		(5)具有挑戰性之服務措施有：	各課	

### 三、個別評核構面—服務量能

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
(一) 內部作業簡化	簡化方法及具體數據	(1)利用文書處理工作團隊檢討公文處理流程，創新減章次數，簡化行政作業，精實分層負責明細，共計辦理__次。	行政課	提案： 效益：
		(2)擴充線上簽核無紙化公文整合系統線上簽核比例，簡化人工流程，提升公文處理時效。	行政課	
		(3)每日2次執行走動式查核管理即時回應民眾、同仁意見，無需經由輾轉陳述，共計__次。	各課室	
		(4)建立「行政知識網」整合各課室資料分享平台。	各課室	
		(5)推動跨課室合作及鼓勵員工協談，多元蒐集機關成員意見以檢討及改造內部流程。	各課室	
		(6)提供「門牌勘查簡化」服務，簡化民眾申請門牌更正登記流程，共計__件。。	測量課	

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
(二)、 服務精進 機制	服務精進機 制運作情形 創新服務提 案情形 創新提案採 行率	(1)實施「提升服務品質執行計畫」由各課室組成小組成員，積極研提各項便民措施，本季共計召開____次會議，研議____案、獲採____案。	各課室	
		(2)創新提案照案通過採行之後，於季檢討中提報執行績效表；並舉辦年度「全能點子王」創意提案競賽，以提升提案數量及採行率。	研考室	
		(3)鼓勵同仁利用工作團隊會議提案，集思廣益創新服務方法。登記課__次、地籍資料課__次、測量課__次、行政課__次。	各課室	
		(4)持續推動走動式服務管理機制，增加與民眾接觸互動，以預見民眾之需要，創新精進為民服務質量，共計__次。	各課室	
		(5)參訪為民服務績優機關，進行標竿措施學習，本季參訪觀摩績優機關共計__次。	各課室	
		(6)自106年度起實施「測量真功夫經驗傳承」教育訓練，由資深同仁講授不同測量業務相關主題，以充實同仁專業，提升為民服務品質，共計舉辦__場。	測量課	

#### 四、個別評核構面—服務評價

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
(一) 服務滿意 情形	依民意調查 作業實施計 畫辦理，重 視調查的信 度及效度，有 效地設計及 執行滿意度 調查，運作情 形及機制	(1)辦理綜合性服務滿意度調查作業，了解民眾服務滿意度情形，共計辦理____次。	研考室	提案： 效益：
		(2)定期辦理里鄰宣導活動並進行戶外訪談問卷調查作業。	各課室	
		(3)配合辦理地政局地政業務滿意度調查。	各課	
		(4)辦理內部顧客滿意度調查作業，傾聽同仁心聲及建言。	人事機構	
		(5)現場設置意見箱及觸控式出口民調系統，由專人負責處理及即時回應，共計件。	研考室	
		(6)舉辦聯合法令志工擴大研討會、地政士座談會、志工座談會廣納民意。	登記課 行政課	
		(7)辦理志工服務滿意度調查，了解本所志工服務品質及應改進部分。	行政課	

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
		(8)辦理觀摩參訪並回收意見回饋調查表。	各課室	
(二) 意見回應 處理情形	民眾意見回應處理機制及處理、陳情案件處理滿意度調查分析、檢討改善情形、	(1)機關網站設置民意交流專區、服務滿意度問卷及單一陳情系統連結，提供民眾陳情及建言管道，並利用系統滿意度調查統計功能即時了解、分析陳情人意見。本季共受理單一陳情系統案件共計__件。	研考室	
		(2)辦理「人民陳情案件滿意度」後續追蹤調查作業，本季共辦理____件。	研考室	
		(3)課室主管以上人員均加入地政局新聞輿情 line 群組，即時掌握及回應輿情。	各課室	
		(4)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，共計__則。	各課室	
		(5)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，並即時處理民眾需求。	各課室	
		(6)依緊急事件通報作業守則，迅速回應突發事件，並由秘書擔任發言人主動對外說明。	各課室	
		(7)建立事前防範、事發處理、事後檢討之完善作業流程，以培養臨危不亂的應變能力與勇於負責積極進取之態度。	各課室	
		(8)訂定「處理爭議事件作業守則」、「土地登記審查人員支援及爭議事件處理原則」等處理連繫機制，避免重蹈覆轍。	各課室	
		(9)辦理訓練、講習例案施教，調整彼此間的認知，建立良好互動溝通，避免產生誤解及強化應變能力。	各課室	
		(10)力行走動式管理，有狀況發生之虞時，即啟動運作機制，及時回應排除現場緊急狀況，本季共計__次。	各課室	
		(11)蒐集反映資訊召開檢討會議，理性檢討事件發生原因、事件處理過程與相關之優缺點及實際成效，逐一確實檢討改進，以持續提升本所為民服務品質。	各課室	