

臺北市古亭地政事務所提升服務品質執行計畫

104 年 12 月訂定

105 年 2 月訂定

壹、計畫依據

- 一、行政院 96 年 7 月 23 日函頒「政府服務創新精進方案」。
- 二、國家發展委員會函頒「政府服務品質獎評獎實施計畫」與「政府服務品質獎評獎作業手冊」。
- 三、臺北市政府 105 年 1 月 29 日府授研服字第 10530238000 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 105 年 2 月 4 日北市地秘字第 10530369400 號函頒「臺北市政府地政局提升服務品質實施計畫」。

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	<ul style="list-style-type: none">● 擴充線上服務● 資訊公開透明
慧 慧心獨具最創新	<ul style="list-style-type: none">● 落實創新機制● 精進服務流程
便 便民設施最貼心	<ul style="list-style-type: none">● 強化顧客關係● 打造友善機關
捷 捷足跨域最省時	<ul style="list-style-type: none">● 跨域流程簡化● 一站全程服務
感 感心服務最誠摯	<ul style="list-style-type: none">● 深化服務績效● 探查民意趨勢
動 動能廣被最積極	<ul style="list-style-type: none">● 積極主動服務● 公開動態資訊
服 服務據點最多元	<ul style="list-style-type: none">● 建立多元管道● 強化行動辦公
務 務實求變再精進	<ul style="list-style-type: none">● 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）

含工作項目、推動作法、預定時程、承辦單位、預期效益。

捌、實施期程

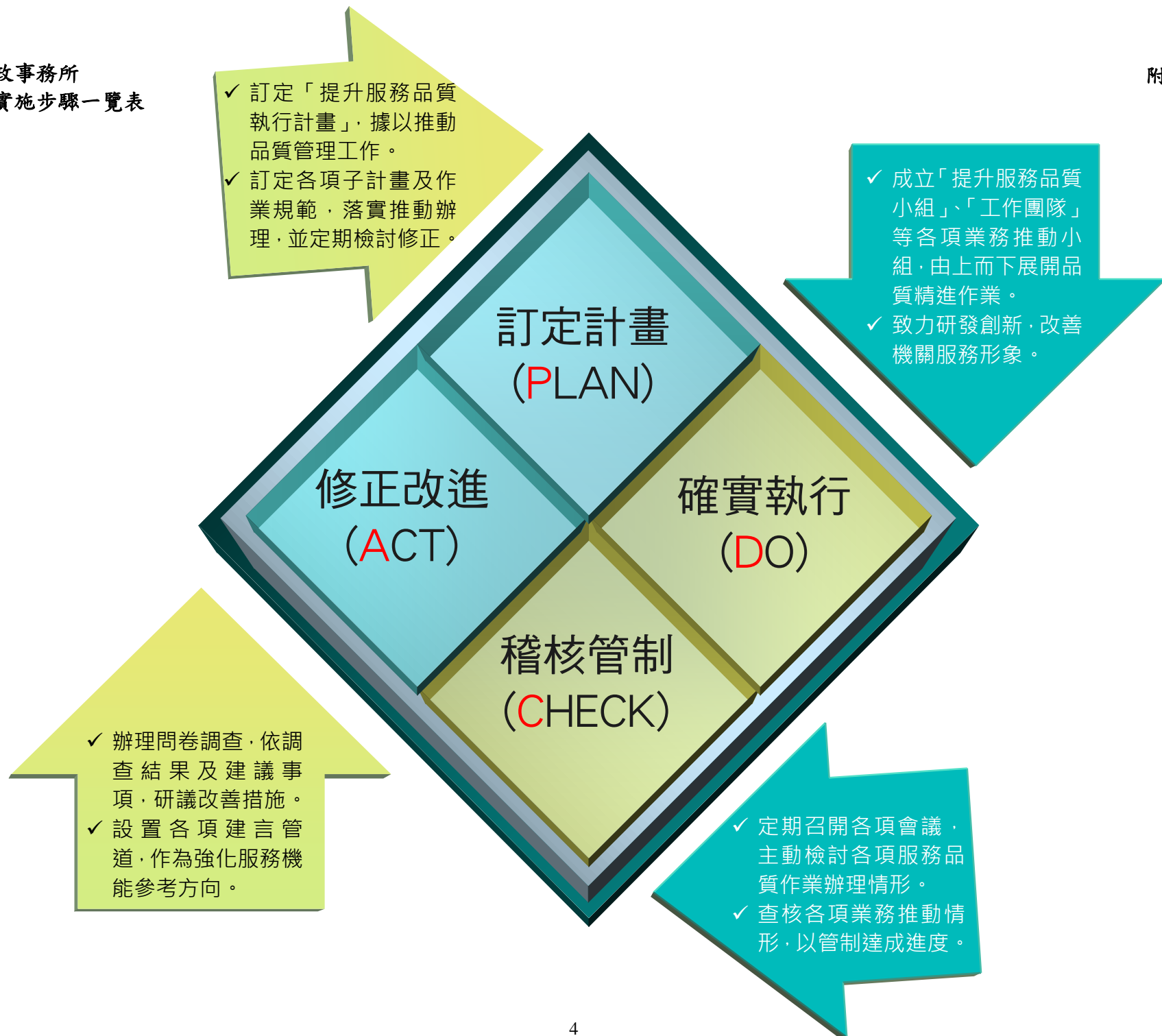
105 年 1 月 1 日至 105 年 12 月 31 日。

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	優質智慧便捷 感動服務							
計畫目標	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	深化服務績效 探查民意趨勢	積極主動服務 公開動態資訊	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"> 網站工作團隊實施計畫 資訊使用管理稽核作業實施計畫 地籍檔案清理實施計畫 電腦當機緊急處理措施演練實施計畫 土地複丈成果圖及永久保存登記案件掃描建置計畫 清查電子作業標示實施計畫 	<ul style="list-style-type: none"> 創新提案制度計畫 土地界標代送、現場退費暨現場販售服務實施計畫 全功能櫃檯服務執行計畫 落實職務代理人制度實施計畫 圖根點清理及測設導線補助點作業計畫 	<ul style="list-style-type: none"> 節約能源改善計畫 環境清潔、廁所美化評比活動作業計畫 為民服務查核實施計畫 	<ul style="list-style-type: none"> 機關橫向聯繫作業實施計畫 登記測量及資訊業務稽核計畫 	<ul style="list-style-type: none"> 優良服務人員票選活動計畫 推動「空中補給站」廣播服務計畫 推行民意調查作業計畫 推行電話禮貌測試計畫 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 	<ul style="list-style-type: none"> 辦理地政士座談會執行計畫 辦理聯合法令研討會執行計畫 	<ul style="list-style-type: none"> 地政業務行銷計畫 鄰里辦公室主動出擊計畫 	<ul style="list-style-type: none"> 創新提案制度計畫 標竿學習計畫 教育訓練計畫 員工文康活動實施計畫 工作手冊編(修)訂計畫 公文處理成效定期檢核計畫 公文處理定期抽查計畫 辦理內部控制作業流程複查計畫 測量工作團隊實施計畫 改進登校業務工作團隊實施計畫 改進膳本業務工作團隊實施計畫
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、優質便民服務構面—服務流程

(一) 服務流程便捷性

評核重點	評核內容	推動作法	預定時程	承辦單位	預期效益
一、單一窗口服務全功能程度	(一)單一窗口	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。	經常辦理	登記課	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。
		2. 設置謄本綜合櫃檯，落實謄本申請單一窗口服務。	經常辦理	地籍資料課	
	(二)全功能程度	設置全功能櫃檯辦理測量及登記案件，並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。	經常辦理	登記課	
二、申辦案件流程簡化情形	(一)案件收件方式多元便民	1、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。	經常辦理	各課	1. 簡化申辦程序，減少民眾於申請前、後及現場的等待時間，達到簡政便民目的。 2. 簡化申請書表及證件，縮短處理時限，以提升行政效率。
		2、為便利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。	經常辦理	登記課	
		3、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。	配合戶政機關辦理大規模門牌整編時辦理	登記課	
	(二)案件處理時間縮短	1. 利用提升服務品質小組會議檢討各類案件辦理時限、作業流程、法令規章，簡化申辦案件流程。	經常辦理	各課	
		2. 配合修訂「臺北市政府人民申請案件處理期限表」及「臺北市各地政事務所標準作業程序」，以縮短案件處理時間及作業程序。	經常辦理	各課	
		3. 與北基桃宜等 4 縣市合作，得以傳真方式查對印鑑登記日期，節省公文往返查對之時間。	經常辦理	登記課	
		4. 申請建物第一次登記時，若檢附使用執照竣工	經常辦理	測量課	

		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。		
(二) 擴充線上簽核		擴充無紙化公文整合系統線上簽核比例，提升公文處理時效並推動節能減紙。	經常辦理	各課室
(三) 現場等候時間縮短	1.	建立全功能櫃檯及謄本綜合櫃檯彈性調度機制，提供機動服務。	經常辦理	登記、地籍資料課
	2.	提供各類地籍資料預約申請及免下車免上樓服務，以縮短現場等候時間。	經常辦理	地籍資料課
	3.	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，縮短民眾臨櫃申請等候時間。	經常辦理	各課
(四) 行政流程簡化情形	1.	利用文書處理工作團隊檢討公文處理流程，減少核章數，簡化行政流程。	經常辦理	各課室
	2.	每雙月召開提升服務品質小組會議，研提業務處理流程簡化辦法。	經常辦理	各課室
	3.	提供「門牌勘查簡化」服務，簡化民眾申請門牌更正登記流程。	經常辦理	測量課
(五) 跨機關便民服務	1.	配合辦理買賣案件一站式窗口服務，設置稅捐服務櫃檯，針對符合一定條件之單件買賣案件或連件申請抵押權設定登記案件，縮短辦理時間。	經常辦理	登記課
	2.	提供跨界代收全國登記測量案件等 11 項服務項目。	經常辦理	登記課
	3.	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。	經常辦理	登記課
(六) 減少申請人補正	1.	與稅捐稽徵機關建立橫向聯繫作業機制，得利用	經常辦理	登記課

次數	「臺北市各地政事務所與稅捐稽徵機關橫向聯繫單」辦理查詢業務，免由申請人親自奔波補正。		
	2. 受理遠途申請人申辦登記案件並先行審查，減少其往返次數以節省時間及交通成本。	經常辦理	登記課
	3. 主動以電話、傳真通知案件補正、駁回情形，並提供「案件補正駁回原因」查詢系統，供民眾即時查詢案件相關資訊，減少申請人補正次數。	經常辦理	各課
(七) 主動式特殊服務，縮短民眾於接受服務前、後的等待時間。	1、提供「產權異動即時通」服務，於產權異動時即時通知原所有權人，確保其權益。	經常辦理	地籍資料課
	2、提供「測量案件訂期排件線上查詢系統」，即時上傳排件資訊供民眾查詢。	經常辦理	登記、測量、資訊課
	3、由本所定期檢視「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。	經常辦理	登記課
	4、提供土地界標代送服務及現場退費申請服務，節省民眾寶貴時間。	經常辦理	測量課
(八) 申辦案件書表減量情形	1. 利用土地使用分區線上核發系統、戶役政系統、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。	經常辦理	登記、測量、地籍資料課、資訊課
	2. 賡續推動免書證免謄本措施。	經常辦理	登記、測量、地籍資料課
	3. 提供「隨案謄本申請免填申請書」服務。	經常辦理	地籍資料課
(九) 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。	經常辦理	各課

(二) 服務流程透明度

評核重點	評核內容	推動作法	預定時程	承辦單位	預期效益
一、案件處理流程查詢公開程度	(一) 提供案件承辦資訊種類情形	1. 案件收據內載明案件承辦人員、電話及查詢案件辦理情形方式等資訊。	經常辦理	各課	1. 提供便捷、多樣的管道，使案件處理流程透明化。 2. 除提供多元管道供民眾查詢外，亦應注意查詢回應處理時效。
		2. 印製各項申請須知及填寫範例等印刷品供民眾免費索取，提供各類作業程序公開化、透明化資訊。	經常辦理	各課	
		3. 所內適當位置懸掛案件办理流程、收費標準及處理時限等資訊看板，公開申請案件之作業程序及流程圖等資訊。	經常辦理	各課室	
		4. 定期檢視各項申請書表填寫範例，以維書表範例之正確性。	經常辦理	各課	
		5. 回復民眾公文上載明承辦人員聯絡資訊，便利民眾接洽詢問。	經常辦理	各課	
		6. 本所網站首頁連結至臺北市民 e 點通之業務機關地政類服務列表，提供各項地政申辦案件書表、填寫範例、應備文件、處理期限、申請方式、繳費方式等資訊。	經常辦理	資訊課	
		7. 提供「主動通知多更多」服務，主動以簡訊通知承辦人資訊、收件情形及案件辦理情形。	經常辦理	各課	
	(二) 提供案件查詢管道種類情形	1. 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。	經常辦理	各課	
		2. 提供現場、電話、網路等各項管道查詢申請案件辦理進度。	經常辦理	各課	
		3. 本所網站設置線上查詢專區，提供民眾即時之案件辦理情形資訊。	經常辦理	資訊課	
		4. 利用「簡易案件辦理情形即時顯示系統」，提供民眾案件辦理情形即時顯示服務。	經常辦理	登記、測量、資訊課	

		5. 提供「測量案件訂期排件查詢」服務，公開本所測量案件訂期排件相關資訊。	經常辦理	登記、測量、資訊課	
		6. 提供「案件補正駁回原因」查詢系統，供民眾即時查詢案件相關資訊。	經常辦理	各課	
二、案件處理流程主動回應程度	(一) 提供案件收件確認功能及主動通知機制	1. 利用「簡易案件辦理情形即時顯示系統」，提供民眾案件辦理情形即時顯示服務。	經常辦理	登記、測量、資訊課	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，提升便民效率，並建立處理案件超過標準作業時間主動告知申請人機制。
		2. 主動以電話、傳真通知案件補正、駁回情形。	經常辦理	登記、測量課	
		3. 提供簡訊通知申請人及代理人申辦案件辦理情形服務。	經常辦理	各課	
		4. 建立收文人員回信機制	經常辦理	行政課	
		5. 民眾申辦案件郵寄到家服務時，依需求提供簡訊通知郵寄日期及雙掛號編號服務。	經常辦理	行政課	
		6. 提供「主動通知多更多」服務，主動以簡訊通知承辦人資訊、收件情形及案件辦理情形。	經常辦理	各課	
	(二) 查詢管道回應時效	1. 提供網路查詢案件辦理情形，查詢結果即時回應。	經常辦理	各課	
		2. 提供電話查詢案件辦理情形，即時回復案件辦理情形。	經常辦理	各課	
		3. 提供電子郵件寄送網路連結查詢案件辦理情形，無須輸入案件號即能查詢。	經常辦理	資訊課	
		4. 現場設置「簡易案件辦理情形即時顯示系統」，即時顯示案件辦理情形。	經常辦理	登記、測量、資訊課	
		5. 配合地政局「臺北市地政行動服務」APP 提供案件辦理情形查詢。	經常辦理	各課	

二、優質便民服務構面—機關形象及顧客關係

(一) 機關形象

評核重點	評核內容	推動作法	預定時程	承辦單位	預期效益
一、服務設施合宜程度	(一) 核心設施(含法定設施)	1. 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、輪椅充電設備及急用充電站,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。	經常辦理	行政課	1、提供民眾安全、合宜的服務設施,且有必要的說明與管理,並定期保養及充實,營造親切和善的機關形象。 2、導入「通用設計」(Universal Design)理念,考量身心障礙者及各年齡層對象之需求,提供所有人皆能方便使用之設施。
		2. 印製各項申請須知、書表及「地政便利包(買賣、贈與、繼承、書狀補給及抵押權設定)」供民眾免費索取,提供各類作業程序公開化、透明化資訊。	經常辦理	各課	
		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。	經常辦理 6月	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。	經常辦理	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。	經常辦理	行政課	
		6. 規劃辦理藝文走廊。	每季	各課	
	(二) 一般設施	1. 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。	經常辦理	行政課	
		2. 落實走動式管理,查核服務場所環境及設施。	經常辦理	各課	
		3. 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。	經常辦理	各課	
	二、服務行為友善性及專業	(一)服務人員親合度	1. 設置巡迴服務人員,主動引導招呼洽公民眾至正確櫃檯。	經常辦理	

度		2. 運用志工擔任諮詢服務，協助本所服務臺服務民眾。	經常辦理	行政課	<p>念，隨時主動解決民眾問題並改善服務形象。</p> <p>2. 定期辦理電話服務禮貌測試，提升同仁服務禮儀。</p> <p>3. 藉由表揚及宣導方式，提升同仁服務禮儀。</p> <p>4. 透過法令研討及教育訓練，加強同仁專業知能及服務禮儀，主動並準確回答民眾問題外，提供更優質服務。</p>		
		3. 落實走動式管理，查核服務人員服務態度。	經常辦理	各課			
		4. 實施內部電話禮貌測試，並與其他機關交互測試。	經常辦理	各課			
		5. 由全功能櫃檯及騰本櫃檯同仁擔任「內部神秘客」進行相互稽核並召開檢討會，即時改進櫃檯服務品質。	經常辦理	登記課及地籍資料課			
		(二)服務人員專業能力	1. 舉辦年度優良服務人員票選活動，表揚績優同仁。	1月		研考	
		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。	經常辦理	各課			
		3. 招募志工，協助本所服務臺提供諮詢服務。	經常辦理	行政課			
		4. 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。	經常辦理	各課室			
	三、服務行銷有效程度	(一)服務行銷方式及內容	1. 利用里民大會、座談會、業務參訪、測量外業及「古亭小棧」行動工作站等各項活動宣導便民措施。	經常辦理		各課室	<p>1. 運用多元化管道及據點及活動辦理地政業務宣導，增加資訊流通性。</p> <p>2. 加強施政宣導活動，以增加有意願來使用服務項目、設施的人數。</p> <p>3. 加強施政宣導而避免驟然實施之衝擊，以強化施政內容周延性。</p> <p>4. 針對服務對</p>
			2. 利用機關網站、多媒體播放系統、多功能櫃檯資訊服務系統及臉書粉絲團進行業務宣導。	經常辦理		各課室	
3. 利用機關門首處、公佈欄進行業務宣導。			經常辦理	各課室			
4. 利用空中補給站、古亭好康報宣導便民措施。			經常辦理	各課室			
5. 定期舉辦志工座談會。			4月	行政課			
6. 定期舉辦地政士座談會。			5月	登記課			
7. 定期舉辦法令研討，加強政策宣導。			每月	登記、測量、地籍資料課			
8. 提供鄰里辦公室駐點服務，宣導各項地政業務並提供地政法令諮詢。			每2個月	研考			

	(二) 服務行銷成果分析及回饋	辦理民眾滿意度調查，定期檢視行銷成果。	3月、11月	研考	象之不同，運用多元化行銷方式，行銷適當內容。
--	-----------------	---------------------	--------	----	------------------------

(二) 顧客滿意情形

評核重點	評核內容	推動作法	預定時程	承辦單位	預期效益
一、機關服務滿意情形	(一) 滿意度調查作業規劃設計情形	依本所推行民意調查作業實施計畫辦理，明訂調查方法及分析內容，有效分析調查結果。	經常辦理	研考	有效地設計及執行滿意度調查，重視調查的信度及效度，包括抽樣方法、樣本數代表性、調查結果的分析等。
	(二) 滿意度調查作業執行情形	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。	3月、11月	研考	建立雙向溝通管道，聽取多方建議，重視調查的信度及效度，作為服務措施改進之依據。
		2. 辦理人民陳情案件滿意度後續追蹤調查作業	每月	研考	
		3. 辦理內部顧客滿意度調查作業，傾聽同仁心聲及建言	4月	研考	
		4. 針對各項滿意度調查建議事項即時回應，以持續提升本所為民服務品質。	經常辦理	各課	
二、民眾意見回應與改善情形	(一) 民眾意見反映管道設置情形	1. 現場設置意見箱管道，由專人負責處理及即時回應。	經常辦理	各課	期使民眾得透過現場及非現場等管道反映意見及抱怨，並在短時間內獲得最妥適的處理。
		2. 機關網站設置首長信箱、意見箱、電子郵件、民意交流區、出口民調系統及多功能櫃檯資訊服務系統等民眾意見反映管道。	經常辦理	各課	
		3. 舉辦地政士座談會、志工座談會廣	4月 5月	行政課 登記課	

		納民意。			
(二)民眾意見處理機制及回應情形	1.	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。	經常辦理	研考	1. 掌握時效公開說明，以迅速回應新聞輿論。 2. 進行系統性的分析及評估，進而產出新的服務措施。
	2.	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。	經常辦理	各課	
	3.	依危機應變措施處理各種突發事件。	經常辦理	各課	
	4.	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。	經常辦理	登記課	
	5.	依本所緊急事件通報作業守則迅速回應各項突發事件，並由秘書擔任發言人主動對外說明。	經常辦理	各課	
(三)民眾意見處理滿意度調查情形	1.	訂定本所人民陳情案件處理滿意度後續追蹤表，每月抽測前一月辦竣之陳情案件，即時回應民眾需求。	每月	研考	藉由滿意度調查蒐集民意，作為改進之依據。
	2.	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。	經常辦理	各課	

三、資訊網路服務構面—資訊提供及檢索服務

(一)資訊公開適切性與內容有效性

評核重點	評核內容	推動作法	預定時程	承辦單位	預期效益
資訊公開程度及內容正確度	一、公開法令、政策及服務資訊程度	1. 本所網站設置「主動公開資訊專區」，公開本所各項資訊。	經常辦理	各課室	主動公開與組織職責及服務措施等相關資訊，使行政透明化。
		2. 網站公開機關之組織、職掌、地址、電話、傳真、網址及電子郵件信箱帳號，如有異動情形並隨時配合更新。	經常辦理	各課室	
		3. 網站提供地政相關法令園地供民眾查詢，全時段服務不打烊。	經常辦理	各課室	
		4. 提供施政計畫、業務統計、研究報告及行政指導有關文書相關資訊供民眾查詢。	經常辦理	各課室	
		5. 公開本所預算及決算書，並提供本所接受之補助款資訊。	經常辦理	資訊課、主計機構	
		6. 相關公開資料內容回溯至民國 96 年。	經常辦理	各課室	
	二、服務措施及出版品資訊周知度	1. 本所網站設置「出版品及文宣」及「其他重要資訊」專區，提供各類機關文宣品。	經常辦理	各課室	透過網站公開各項服務、便民措施、相關文宣品、常見問題集及機關活動資訊，提升民眾參與性。
		2. 本所網站建置「業務資訊」及「線上服務」專區，公布本所各項主要服務項目及便民服務措施。	經常辦理	各課室	
		3. 本所網站建置「最新消息」及「推薦活動」專區，提供本所及本府其他機	經常辦理	各課室	

		關之活動及消息。			
		4. 本所網站設置「Q&A」專區，統一連結至本府地政局地政問答。	經常辦理	各課室	
		5. 建立「社群網站」紛絲團，提供各類最新消息，並宣導便民服務項目及法令新知。	經常辦理	資訊課	
	三、資訊內容正確程度	1. 訂定網站(頁)資料定期更新規定及標準作業程序，並據以執行。	經常辦理	資訊課	即時更新網頁資訊，確保內容之正確性、完整性與便捷性。
		2. 指派專人定期檢視網站，確保資訊內容及連結之正確性及時效性。	經常辦理	各課室	
		3. 建置網頁維護申請機制，以維資訊內容正確性。	經常辦理	各課室	
		4. 配合法令及政策之增修更新網站資訊內容。	經常辦理	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。	經常辦理	資訊課	

(二) 資訊檢索完整性與便捷性

評核重點	評核內容	推動作法	預定時程	承辦單位	預期效益
資訊檢索服務妥適性及友善程度	機關網站應提供多元及便利的資訊檢索服務，並提升網站的友善度	1. 利用臺北市政府中文網站共用平臺，提供網站分類檢索服務，便利民眾查詢使用。	經常辦理	資訊課	提升檢索服務友善程度，便利民眾查詢使用。
		2. 定期召開網站工作團隊會議檢討網站架構及網頁配置內容，提供友善之操作介面。	經常辦理	各課室	
		3. 本所網站(頁)通過無障礙檢測，並取得認證標章。	經常辦理	資訊課	

四、資訊網路服務構面—線上服務及電子參與

(一)線上服務量能擴展性

評核重點	評核內容	推動作法	預定時程	承辦單位	預期效益
線上服務提供及使用情形	應善用資訊科技，開發網路服務項目，提供民眾更便捷的申辦服務。	1. 本所網站首頁連結至臺北市民e點通之業務機關地政類服務列表，提供登記類、測量類、謄本申請類等各項書表下載。	經常辦理	各課室	善用資訊科技開發網路服務項目，以降低民眾出門申辦的不便，提供便捷有效率的政府服務。並利用各種行銷推廣方式，鼓勵民眾使用線上服務。
		2. 提供線上申辦登記及測量案件服務。	經常辦理	登記、資訊課	
		3. 運用網路申請電子謄本系統提供電子謄本申請服務。	經常辦理	資訊課	
		4. 運用本府地政局資訊服務網提供紙本謄本線上申辦服務及網路繳費服務。	經常辦理	資訊課	
		5. 提供地政資料電子流通供應服務。	經常辦理	登記、測量、資訊課	
		6. 提供簡訊通知申請人及代理人申辦案件辦理情形服務。	經常辦理	登記、測量、資訊課	
		7. 利用多元之行銷推廣方式及管道宣導線上申辦服務。	經常辦理	各課室	
		8. 簡化各項電子表單。	經常辦理	各課室	
		9. 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。	經常辦理	各課室	

(一)電子參與多樣性

評核重點	評核內容	推動作法	預定時程	承辦單位	預期效益
電子參與多元程度	(一)電子參與多元程度	1. 提供民眾意見反映或討論之電子參與	經常辦理	各課室	1. 提供民眾意見反

及互動回應情形		途徑並積極回應。	理		映、討論區與其他電子參與途徑，增強互動回應機制。 2. 新增各類電子支付型式，拓展電子錢包量能。
		2. 針對各項電子參與方式訂定管理規範。	經常辦理	各課室	
		3. 謄本櫃檯設置雙螢幕，以電子簽名認證取代紙本作業，減紙又環保。	經常辦理	資訊課	
		4. 建立「社群網站」粉絲團及 Youtube 帳號提供民眾意見反映之平臺，與民眾互動及回應。	經常辦理	資訊課	
	(二) 電子支付	1. 提供悠遊卡繳納地政規費服務，落實電子化繳費。	經常辦理	行政課	
		2. 提供「富邦 e 化繳費網」供民眾使用，減少民眾攜帶現金繳納規費之風險。	經常辦理	行政課	
		3. 提供信用卡繳納地政規費服務。	經常辦理	行政課	

五、創新增值服務構面—創新服務情形

評核指標	推動作法	預定時程	承辦單位	預期效益
一、有價值的創新服務	1. 利用提升服務品質小組會議積極研提各項便民措施。	經常辦理	各課室	積極創新各項服務，以達成下列成果： 1. 服務流程改造 (1) 不出門能辦大小事。 (2) 臨櫃服務一次 OK。 (3) 主動關心服務到家。 2. 專人全程服務。 3. 公私協力或異業結盟。 4. 跨機關電子查驗。 5. 其他創新服務樣
	2. 鼓勵同仁利用工作團隊會議提案，以創新服務方法。	經常辦理	各課室	

				態。
二、創新服務標竿學習效益	1. 利用提升服務品質小組會議積極研提各項便民措施。	經常辦理	各課室	研提具標竿學習效益之創新服務，提供其他機關學習觀摩，並前往為民服務績優機關觀摩學習。
	2. 鼓勵同仁利用工作團隊會議提案，以創新服務方法。	經常辦理	各課室	
	3. 參訪為民服務績優機關，進行標竿措施學習。	經常辦理	各課室	
三、組織內部創新機制及運作情形	1. 利用提升服務品質小組會議積極研提各項便民措施	經常辦理	各課室	推動各項創新，傾聽民眾及員工之心聲，引導由下而上、由內而外之創新過程。
	2. 鼓勵同仁利用工作團隊會議提案，以創新服務方法。	經常辦理	各課室	