

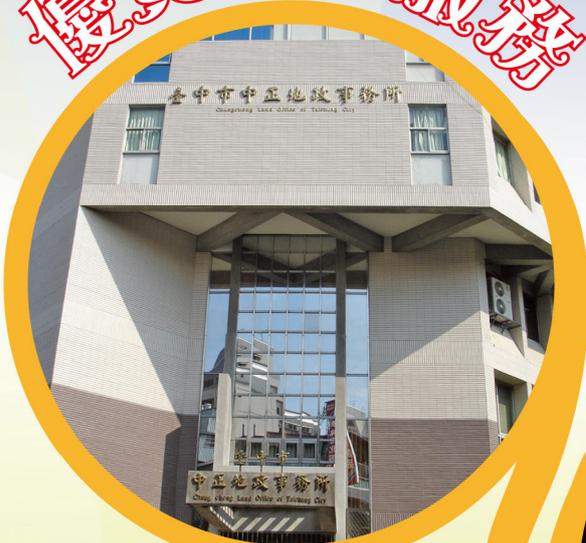
第二屆「政府服務品質獎」



# 參獎申請書

參獎類別：第一線服務機關

優質便民服務



創新加值服務



資訊流通服務



臺中市中正地政事務所  
Chungcheng land office, Taichung City

中華民國九十九年二月

# 目錄

基本資料.....	P.1
壹、為民服務業務現況簡介.....	2
一、專業（Professionalism）.....	3
二、公開（Open）.....	4
三、生活（Life）.....	5
四、創新（Innovation）.....	6
五、科技（Technology）.....	7
六、效能（Effectiveness）.....	8
貳、提升為民服務品質績效.....	9
一、優質便民服務.....	9
（一）服務流程.....	9
1.服務流程便捷性.....	9
2.服務流程透明程度.....	12
（二）機關形象.....	15
1.服務場所便利性.....	15
2.服務行為友善性與專業性.....	17
3.服務行銷有效性.....	19
（三）顧客關係.....	20
1.民眾滿意度.....	20
2.民眾意見處理有效性.....	22
二、資訊流通服務.....	23
（一）資訊提供及檢索服務.....	23
1.資訊公開適切性.....	23
2.資訊內容有效性.....	24
3.資訊檢索完整性與便捷性.....	25

# 目錄

(二) 線上服務及電子參與.....	26
1. 線上服務量能擴展性.....	26
2. 電子參與多樣性.....	28
三、創新增值服務—提供創新(意)服務情形.....	29
(一) 有價值的創意服務.....	29
(二) 服務措施延續性及標竿學習效益.....	33
(三) 服務措施執行方法效能性.....	38
<b>參、未來努力方向.....</b>	<b>46</b>
一、服務理念承志創新.....	46
二、立足現在展望未來.....	47
<b>肆、附件一目錄.....</b>	<b>C</b>
<b>伍、照片一目錄.....</b>	<b>D</b>

## 附件目錄

附件 1：午休時間受理申辦簡易登記案件服務.....	P.49
附件 2：簡易登記案件單一窗口簡化流程節省辦理時間統計表.....	50
附件 3：案件郵寄到家服務.....	51
附件 4：土地合併複丈案件.....	52
附件 5：司法機關囑託測量案件.....	53
附件 6：縮短案件處理時間-簡化地價改算通知書之送達.....	54
附件 7：免檢附印鑑證明.....	55
附件 8：內政部戶役政電子閘門.....	56
附件 9：簡易登記案件即時顯示系統.....	57
附件 10：電話語音查詢系統.....	58
附件 11：登記案件進度線上查詢系統.....	59
附件 12：測量案件進度線上查詢系統.....	60
附件 13：登記案件補正駁回事項線上查詢系統.....	61
附件 14：測量案件補正駁回事項線上查詢系統.....	62
附件 15：測量移案登記案件對應收件號查詢系統.....	63
附件 16：登記案件手機簡訊自動回覆系統.....	64
附件 17：測量案件手機簡訊自動回覆系統.....	65
附件 18：登記案件電子郵件自動回覆系統.....	66
附件 19：測量案件電子郵件自動回覆系統.....	67
附件 20：逕為分割統計表.....	68
附件 21：戶政、稅捐、監理、地政「4合1」跨機關便民服務.....	69
附件 22：地方稅務局傳真查欠統計表.....	70
附件 23：民眾對本所洽公申辦動線規劃滿意度.....	71
附件 24：民眾對本所辦公環境舒適明亮滿意度.....	72
附件 25：民眾對本所辦公環境美化綠化滿意度.....	73
附件 26：動員清潔辦公室周遭環境 50 公尺辦理情形.....	74
附件 27：民眾對本所承辦人員服務態度滿意度.....	75
附件 28：民眾對本所電話禮貌服務態度滿意度.....	76
附件 29：民眾對本所諮詢服務人員解決民眾問題能力.....	77
附件 30：民眾對本所承辦人員專業素養滿意度.....	78
附件 31：上網數位學習.....	79
附件 32：常見「Q&A」15 題.....	81
附件 33：民眾對本所告知地政業務相關新資訊滿意度.....	82
附件 34：本所網站登載之公開服務措施一覽表.....	83

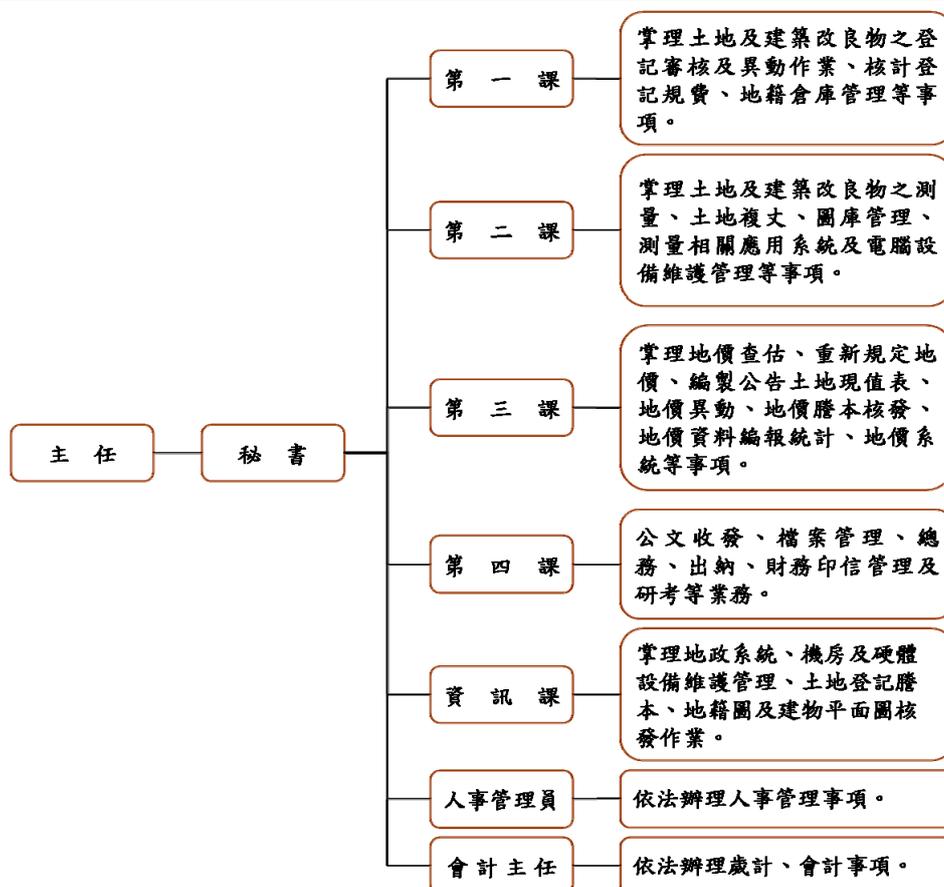
## 照片目錄

照片 1：簡易登記案件單一窗口 .....	P.85
照片 2：線上申辦簡易登記案件 .....	85
照片 3：身分證條碼掃瞄器 .....	85
照片 4：案件標準處理作業流程圖 .....	86
照片 5：簡易登記案件即時顯示系統 .....	86
照片 6：觸控查詢系統 .....	86
照片 7：主題電梯 .....	87
照片 8：雙語生活環境 .....	87
照片 9：無障礙空間 .....	87
照片 10：民眾書寫區 .....	88
照片 11：一般設施，面面俱到 .....	88
照片 12：貼心設施 .....	88
照片 13：中正藝文迴廊 .....	89
照片 14：e 點通地政查棧 .....	89
照片 15：節能減碳，愛護地球 .....	89
照片 16：清淨家園-清潔、維護辦公室及周遭 50 公尺環境 .....	90
照片 17：辦理測量案件主動提供民眾陽傘遮蔽貼心服務 .....	90
照片 18：參與轄區里民大會 .....	90
照片 19：98.10.20 參訪新竹地政事務所 .....	91
照片 20：98.07.21 台北市政府地政處土地開發總隊參訪 .....	91
照片 21：98.10.26 板橋地政事務所參訪 .....	91

## 基本資料

機關名稱	臺中市中正地政事務所		首長	莊子明	職稱	主任
機關地址	臺中市北屯區北平路三段 36 號					
機關網址	http://www.cc-land.gov.tw/					
機關員額	共計：131 人（含約聘僱及臨時人員）					
總預算	128,542 千元					
聯絡人	賴真緯	職稱	課員	電話	(04) 22372388#408	
E-mail 位址	92001@tccg.gov.tw			傳真	(04) 22376282	

### 機 關 組 織 圖



## 壹、為民服務業務現況簡介

### 「品牌中正、六大保證」



**P**rofessionalism (專業)

**O**pen (公開)

**L**ife (生活)

**I**nnovation (創新)

**T**echnology (科技)

**E**ffectiveness (效能)

~是我們的最高服務理念

因為用心、創新、貼心，深得您心！

本所成立於民國 69 年 2 月 1 日，成立之初由原臺中市地政事務所編制員額調派部分人員，並暫借臺中市中正公園網球場看台下辦公，嗣於民國 74 年 12 月 20 日遷入現址。服務轄區涵蓋北區、北屯區等二區，截至 98 年底轄區面積合計 6,694.08 公頃，土地計 135,849 筆，建物計 172,705 棟。為民服務工作主要業務為不動產登記、測量、地價及地籍資料資訊管理維護等。

地政工作為庶政之本，又與民眾財產權益息息相關，而隨著民眾主義的抬頭及網際網路的快速發展，民眾對於處理自身財產權益的要求亦不斷的提升。因此，在確保民眾財產權益的同時，我們也以民眾的角度看問題，秉持「民意為先」、「同理心」的信念，堅持以顧客為導向，瞭解民意需求，提供創意整合服務。並運用資訊科技，導入新觀念、新作為，以創新、專業、科技之精神，提供以便民、效能為導向的全方位服務。為此，本所除積極致力於為民服務工作檢討與改進外，更以「舒適化」、「人性化」、「科技化」、「便捷化」、「多元化」等為服務核心目標，積極推動各項洽公環境的綠美化及貼心設施，整合單一窗口服務櫃檯及檢討服務流程便捷性等，使洽公環境舒適化，便民服務人性化；更致力推廣地政網路作業，運用資訊科技研發簡易登記案件即時顯示系統等多項電子化服務措施；建置跨域管理機制及多元資訊平台，加強與戶政、稅務跨機關合作服務，提供案件辦理進度線上查詢、地政 e 網通查棧等，以達到便捷、效率的地政多元化服務。

本所以提供優質服務為施政方針，並秉持 POLITE—「專業 (Professionalism)、公開 (Open)、生活 (Life)、創新 (Innovation)、科技 (Technology)、效能 (Effectiveness)」的最高服務理念，以民意為依歸，持續推動民眾滿意服務；積極深化創新整合服務，強化全方位服務的創新與精進，並不斷提升行政效能，以全面躍升為民服務品質，維護市民權益。「品牌中正、六大保證」，本所願以「用心、創新、貼心」的信念，設身處地為民眾著想，並提供「親切、舒適、創意、便捷」的服務，達到「優質服務、創意革新」的施政總目標。本所各項便民創新作為如下：

### 一、專業 (Professionalism)

#### (一) 推動計畫，落實管考

訂頒 98 年度提升服務品質執行計畫，並以相關為民服務計畫 11 種為輔，公布網站周知。設立提升服務品質推動等 8 小組，依據計畫確實執行及追蹤管考，推動民眾滿意服務，塑造便民服務高效率。

#### (二) 職能分工，組織學習

運用地政專業領域知識，成立諮詢服務小組，及結合志工團隊，提供相關諮詢及服務措施。定期召開讀書會、舉辦專業研修考試及不定期教育訓練，塑造主動、積極、和諧、創新而富有生產力之組織學習環境，凝聚同仁積極參與。

#### (三) 專業研習，經驗傳承

不定期舉辦專業研習、地政士座談會，並派員參加測量科技等相關研討會，持續接觸最新脈動，掌握業界需求，吸收外界經驗以開拓視野。另就內部累積之工作經驗，以專案小組進行個案疑義指導，並整理為研究報告及學術期刊論文，落實知識管理與經驗傳承。

#### (四) 民眾疑義，即時回應

彙整民眾各類地政疑義，以本所網頁（網址 <http://www.cc-land.gov.tw/default.aspx>）提供常見問答及地籍清理專區之「問與答」，備有專業解答，且於本所網頁另有民意論壇提供民眾提問，並由專人正確、迅速回應地政專業問題。

## 二、公開 (Open)

### (一) 主動公開，資訊完整

本所網站設置「主動公開資訊」專區，提供「政府資訊公開法」第 7 條所規定之應主動公開政府資訊共 9 類，並依據檔案法第 17 條至 21 條規定有關檔案開放應用事項，設置「檔案應用」專區，提供案件層級檔案目錄查詢及案卷層級檔案目錄查詢等服務。另提供多項線上即時查詢服務，諸如：案件辦理情形、案件補正駁回事項、案件公告資料、地籍清理、測量移案登記案件、測量排定日、地價資料、不動產經濟活動參考資訊、法規查詢；並提供電子表單下載、申請範例及線上申辦連結等服務。

### (二) 提供資訊，掌握進度

自行開發完成「簡易登記案件即時顯示系統」、「補正駁回事項查詢網頁」及「案件辦理情形簡訊及 e-mail 回覆系統」，利用 RS-232 作為內外網資料傳輸管道，以兼顧本所資訊安全並即時提供地政資訊服務。

### (三) 公布流程，範例詳實

本所製作各項業務作業流程、處理期限及收費標準圖表，並予以設置雙語標示牌，備妥申辦案件書表及範例，讓洽公民眾及外國人能快速瞭解申辦地政業務之流程、收費標準及處理期限。

### (四) 尊重輿情，廣納意見

民眾可透過「政風檢舉信箱」、「民眾意見箱」、「首長信箱」、「民意論壇」、「民眾滿意度問卷調查」等，抒發己見，對於建議或抱怨事項，列管追蹤，加強改善，並整合建置民眾抱怨處理機制管理系統，有效回應民眾反應意見。

### 三、生活 (Life)

#### (一) 節能環保，環境美化

全力推動節能減碳，設置腳踏車停放區，鼓勵同仁騎乘腳踏車；公務用紙雙面列印或回收再利用，實施垃圾分類，鼓勵同仁認養盆栽及辦理每年二次綠美化評比活動，於一樓大廳設置綠化角落，營造會呼吸的辦公環境，辦公室定期清潔打蠟，動員同仁推動「清淨家園」活動；於一、三樓「中正藝文迴廊」舉辦攝影、書法等藝文展覽，讓民眾於洽公時有不同系列藝文饗宴。

#### (二) 設施完善，標示鮮明

規劃完善洽公環境，設置無障礙化空間 6 項、核心設施 4 項及一般設施 7 項，定期辦理服務場所內外環境維護服務措施，如飲水機、電梯、電機、公廁等設備，設立中英文標示牌共 199 面。

#### (三) 運用志工，強化服務

鼓勵民間團體、公教退休人員、專業地政士或一般民眾等自願擔任志工計 15 人，成立中正地政 POLITE 志願服務隊，以結合民間人力資源，提供民眾代填書表、法令諮詢及引導服務，強化服務功能，以有效提升為民服務品質及效率。

#### (四) 組織和諧，活力無限

為凝聚同仁向心力及組織和諧，每年定期舉辦員工親子活動及組隊參加市府員工歲末親子健行活動，藉由活動過程增進員工及親子間情感。同時為關懷員工身心靈均衡，本所每年均辦理員工健康檢查，並不定期舉辦員工文康活動或員工慶生會，以促進同仁情誼、調劑身心、培養團隊精神及激勵工作士氣。

## 四、創新 (Innovation)

### (一) 腦力激盪，創意無窮

自行研發全國首創應用系統「工程用地地號摘錄系統」、「地籍調查表查註系統」、「建物建號自動編列系統」、「分割合併地價改算系統」、「簡易登記案件即時顯示系統」、「內外網即時傳輸服務系統」、「GIS 地籍圖民眾閱覽服務系統」、「土地複丈電腦套圖系統」等 8 大行政創新，守護民眾權益，突破目前地政機關尚未能提供的資訊及方式，輔以行政作業流程改造，不僅提供內部同仁業務上作業簡化與便利，提高地政業務推動效率，並積極提升為民服務品質。

### (二) 精益求精，精進創新

- 研提「地籍圖擴大檢測空間資料庫建置及應用」專案，針對早期測繪地籍圖破損嚴重地區建立一致之測量成果，逐步建置資料庫取代重測工作。
- 地籍調查表建檔查註並持續維護，節省資料儲存空間 95%、便利土地複丈作業、減少影印浪費及申請書歸檔之庫藏壓力。
- 地籍謄本核發及簡易登記案件納入「單一窗口作業」，提供一處收件全程服務，同時於櫃檯設置諮詢專區，擴大為民服務。
- 測量外業方面提供「工程車代為運售土地界標」服務；並於實地完成鑑界複丈後立即核發土地複丈成果圖，免除民眾為購買界標及領取成果圖往來奔波之苦，既省時又方便。

### (三) 主動關懷，貼心服務

- 針對案件補正或駁回的需要，開發「案件辦理情形回覆系統」，以簡訊主動通知申請人。
- 為提供民眾簡便服務並紓緩服務臺諮詢人潮，研發跨所案件辦理情形、地價、門牌號對應地建號、新舊地號對照、面積換算等查詢系統。
- 設置「逾期未辦繼承登記專區」、「地籍清理專區」，提供專人諮詢服務並主動通知辦理。
- 為方便上班族民眾洽公開放午休時間受理民眾辦理換發書狀。

## 五、科技 (Technology)

### (一) 善用科技，技術領先

- 購置精密先進之測量儀器，汰換老舊設備，改善傳統類比作業方式，以 GPS 衛星定位、免稜鏡長距離雷射測距經緯儀等先進科技，排除地形困難一次完成測量。
- 以手持式導航系統協助外業勘查，有效進行路線規劃、縮短帶路時間、明確界定土地位置，免除民眾久候。
- Hinet 用戶可使用 3G 或 PDA 手機無線上網連結至地政電子閘門 PDA 版及電傳資訊系統 PDA 版網站申請查詢地籍資料。
- 結合資訊科技，設置「e 點通地政查棧」、「簡易登記案件即時顯示系統」、「案件辦理情形簡訊及 e-mail 回覆系統」，以達到案件流程透明化、公開化。

### (二) 多層防護，防偽辨識

- 網路採內外網實體隔離措施，輔以防火牆防駭，雙主機雙備援，落實密碼變更與檢核，以維護地政資料的安全性、正確性及完整性。
- 為確認申辦人身分及稽核證明文件之真偽，於承辦人員個人電腦上加裝條碼掃描器，掃描新式身分證背面條碼，即可讀取統一編號資料，取代鍵盤輸入。

### (三) 網路繳費，便利無限

改善地政規費現金收取的安全性及便利性，新增便民服務「網路 ATM 繳納地政規費」，各行庫之晶片金融卡皆可使用，提供免攜帶現金持卡之多元化繳費服務，提升網路加值運用，建立效率、安全、方便的線上服務機制。

## 六、效能 (Effectiveness)

### (一) 整合流程，節時省力

- 為簡化登記案件應附書表，研訂「土地登記申請案件簡化登記清冊作業要點」，簡化行政作業時間，提升審查人員辦理登記案件之行政效率，縮短民眾補正作業時間與流程。
- 簡化原以「郵寄方式」送達地價改算通知書作業流程，自 98 年 1 月改以民眾領取權狀時一併領回措施，迄至 12 月底已辦理 611 件，累計節省 61.1 小時。
- 利用「簡易登記案件即時顯示系統」、「已登記未修檔土地複丈監控程式」跨課聯繫配合，提供民眾即時、正確的謄本資料。

### (二) 簡化補正，展現效能

研訂「辦理土地登記申請案簡化補正作業要點」簡化案件處理程序，即案件經審查須補正者，在不影響登記之同一性及當事人與第三人之權利下，能以電腦處理達成查詢者，得免補正。僅程序未有完備時，經民眾或代理人同意後，於領件時完成相關補正手續，減少民眾重複往返及等候之時間，提高登記案件申辦之效率。

### (三) 橫向整合，提升效率

- 積極配合推動地政線上申辦案件、網路申領電子謄本等系統，讓民眾不用出門就可以申辦服務，既能節省時間又能減少交通成本。
- 使用跨機關戶役政電子閘門認證辦理登記案件，執行免書證簡化措施，提升申辦便利性。
- 各類跨機關地籍電子謄本隨到隨辦，民眾來所後由服務臺服務人員隨即協助申辦。申請地籍圖閱覽，免費提供跨機關 GIS 圖資運用。
- 建物滅失勘查結果造冊送稅務機關辦理註銷房屋稅籍，無需由稅務機關重複派員勘查。
- 辦理法院囑託未登記建物查封測量及登記後將成果一併函送稅務機關，協助健全稅籍資料。
- 推動戶政、稅捐、監理、地政「4 合 1」跨機關便民服務，減少民眾重複往返於本所及各機關辦理之時間，提高登記案件辦理之效率。
- 辦理地政事務所與地方稅務局傳真查欠服務，透過橫向聯繫，節省民眾往返奔波時間。

## 貳、提升為民服務品質績效

### 一、優質便民服務

#### (一) 服務流程

##### 1. 服務流程便捷性

###### (1) 單一窗口服務全功能程度

為營造民眾洽公全功能服務，本所致力整合流程為三項單一窗口服務，其執行績效如下：

###### A. 電子地籍謄本單一窗口

將土地登記及地價電子資料謄本、地籍圖謄本、建物測量成果圖謄本及其他謄本整合為單一窗口，方便民眾申請。

###### B. 整併一般登記、測量案件之收件及計收規費等功能之單一窗口

(A) 將測量課收件計費收費櫃檯與登記課整併配置在同一樓層，節省往返各櫃檯申辦案件時間，增加申辦動線流暢度。

(B) 申請人於收件時由審查人員先行審查，避免補正駁回情形發生，以節省民眾時間成本。

(C) 民眾或代理人申辦案件，申請人於收件時填寫回郵信封及檢附郵資，於案件登記完畢主動將應發還證件郵寄到家，免除往返奔波。

###### C. 簡易登記案件單一窗口

(A) 於2樓設置簡易登記案件單一窗口，窗口數量共計2個。

(B) 增加中午不休息服務，97年受理425件，98年受理513件。

【附件1，P.49】

(C) 登校配件方式，由登校配件人員進行案件分配，免由登錄人員自行配件，以縮短時間。

###### (2) 申辦案件流程簡化程度

###### A. 臨櫃辦理案件：

簡易登記案件單一窗口：

法定處理時間為1小時，本所97年平均處理時間約29.35分鐘，97年平均每件約縮短時間30.65分鐘，全年共節省4,473.8小時（30.65分鐘×全年8,758件=268,432.7分鐘=4,473.8小時）；98年平均每件約縮短時間38.54分鐘，全年共節省5,658.9小時（38.54分鐘×全年8,810件=339,537.4分鐘=5,658.9小時），98年度相較97年度縮短約1,185小時。【附件2，P.50】【照片1，P.85】

B.非臨櫃辦理案件

(A) 線上申辦：

案件數量：97年1件；98年1件；為加強宣導民眾使用，本所提供網頁宣導及電話諮詢（04-22307872）之服務，以提升民眾使用率。【照片2，P.85】

(B) 通信申請登記案件：98年7件計11筆。

(C) 申請人收件時填寫回郵信封及檢附郵資，案件登記完畢將應發還證件郵寄到家，節省民眾往返時間。97年726件；98年721件。【附件3，P.51】

(D) 土地合併複丈案件於1日內結案共471件，較地籍測量實施規則第216條規定之結案時間15日，大幅縮短服務流程時間93%。【附件4，P.52】

(E) 受理委外繪製建物第一次測量成果圖審查共1394件，平均結案日數為2.3日，較法定結案時間15日縮短84%。

(F) 其他測量案件共2563件，平均辦理時間為6.4日，較法定結案時間15日縮短57%。

(G) 鑑界案件於測量完畢後，當場核發土地複丈成果圖，無需俟案件核定後再行核發，申請人領取時間較原本縮短2日，並節省郵寄費用，降低公文檔案數量，97年852件，98年846件。

(H) 司法機關囑託辦理測量案件，直接以囑託函文填寫申請人及聯絡方式並據以繳費收件，免另行填具測量申請書，每件節省申請人填寫書表及核章時間約10分鐘，97年辦理法院案件612件，累計節省612人次、6120分鐘，98年辦理531件，累計節省531人次、5310分鐘。【附件5，P.53】

(I) 簡化原以「郵寄方式」送達地價改算通知書作業流程，自98年1月改以民眾領取權狀時一併領回措施，迄至12月底已辦理611件，累計節省61.1小時。【附件6，P.54】

(J) 增設身分證條碼掃瞄器，簡化手工輸入作業，改以掃瞄新式身分證背面條碼方式驗證申請人身分，以縮短作業時間。【照片3，P.85】

(K) 尊重輿情，立即回應，並檢討簡化現行退還地政規費程序，出納於次日就前一日之申請退費案件辦理退費事宜，由原先每週退費一次改為每日辦理。

(3) 申辦案件書表減量程度

A. 申辦人檢附書證謄本便利度

(A) 使用戶役政電子閘門：

- a. 於課務會議、法令研修時，加強宣導同仁使用內政部戶役政電子閘門查詢戶籍資料。
- b. 使用戶役政電子閘門縮短機關往返公文及民眾來回處理時間，有效降低社會成本，達成戶籍謄本減量成效。
- c. 查詢後須填寫「內政部地政業務公務查詢戶籍資料登記簿」，由資訊課、政風定期每季查核使用情形，落實保護民眾之隱私權。

(B) 免書證服務：

- a. 依土地登記規則第65條規定，公務機關、續辦其他登記之大宗案件得免繕發所有權狀。
- b. 拍賣案件因法院核發之產權移轉證明書上業已詳列不動產標示等資料，得免附登記清冊。
- c. 塗銷、拋棄案件因他項權利證明書上已列有不動產標示，故申辦清償時如檢附之他項權利證明書係屬電腦列狀者，得免再填寫登記清冊。
- d. 免檢附印鑑證明之場合，改以親自到場由專人核對身分或地政士簽證或使用土地登記印鑑卡等，節省印鑑證明使用量，97年728件；98年699件。【附件7，P.55】

(C) 地籍謄本減量措施：

為達成行政機關謄本減量目標，修正「地籍謄本及相關資料申請書」格式並新增「政府機關使用地籍謄本統計表」乙式，於97年4月1日起，受理各類謄本申請時，請民眾填寫申請用途，如勾選政府機關申請案或貸款案使用者，需填寫政府機關名稱，作為日後統計及掌握各政府機關推動「免書狀、免謄本」作業情形，以落實謄本減量政策目標。

(D) 鑑界案件免檢附權利書狀或謄本作業：

人民申請鑑界複丈案件依法應檢附權利書狀證明文件。惟地籍資料係由地政機關保存，故受理鑑界複丈案件申請時，直接由收件人員與承辦人員進行申請資格審查，無需由申請人檢附權利書狀影本或地籍謄本，免除申請人攜帶權狀之不便與遺失風險，或節省謄本申請費，98年計846件。

B.使用跨機關電子閘門認證辦理案件數成長率

- (A) 地政事務所在使用跨機關電子閘門認證辦理案件上，採用「內政部戶役政電子閘門」輔助案件申辦。因地政事務所使用內政部戶役政電子閘門認證辦理案件數量，係基於民眾申辦業務需要或法院囑託，方需進行跨機關電子閘門查證。
- (B) 97年及98年分別已使用內政部戶役政電子閘門計2,223及5,617筆。【附件8，P.56】

2.服務流程透明程度

(1) 案件處理流程查詢公開程度

A.提供案件承辦資訊種類

- (A) 提供民眾查詢地政案件資訊、辦理時限、提供承辦單位(科、課、組或其他)及電話等。
- (B) 提供民眾案件查詢系統：
  - a.電子郵件自動回覆系統。
  - b.電話語音查詢系統。
  - c.手機簡訊自動回覆系統。
  - d.觸控查詢系統。
  - e.線上查詢系統。
  - f.簡易登記案件即時顯示系統。
- (C) 於2、4樓懸掛常用案件標準處理作業流程圖，並於機關網站便民服務專區公布作業流程。【照片4，P.86】
- (D) 測量案件於收件時，隨即排定測量時間，並於機關網站公布測量日期、時間及承辦人員。
- (E) Hinet用戶可使用3G或PDA手機無線上網連結至地政電子閘門PDA版網站、電傳資訊系統PDA版網站申請查詢地籍資料。

B.提供案件查詢管道種類

(A) 提供現場查詢

- a.簡易登記案件即時顯示系統：
  - 97年9,105件；98年9,223件。【附件9，P.57】【照片5，P.86】
- b.觸控查詢系統：
  - 由民眾自行操作，故無法統計使用數量。【照片6，P.86】

(B) 提供電話及網路查詢

a. 電話語音查詢系統

97年23,242件；98年18,260件。【附件10，P.58】

b. 線上登記案件進度查詢系統

97年53,958件；98年52,142件。【附件11，P.59】

c. 線上測量案件進度查詢系統

97年6,261件；98年4,803件。【附件12，P.60】

d. 線上登記案件補正駁回事項查詢系統

查詢補正件數：97年7,217件；98年5,829件。

查詢駁回件數：97年574件；98年473件。【附件13，P.61】

e. 線上測量案件補正駁回事項查詢系統

查詢補正件數：97年1,429件；98年1006件。

查詢駁回件數：97年343件；98年321件。【附件14，P.62】

f. 測量移案登記案件對應收件號查詢系統

97年1,501件；98年1,680件。【附件15，P.63】

(2) 案件處理流程主動回應程度

A. 「一般性業務」之主動通知及確認

(A) 登記案件手機簡訊自動回覆系統

補正通知：97年893件；98年821件。

結案通知：97年6,033件；98年6,321件。【附件16，P.64】

(B) 測量案件手機簡訊自動回覆系統

結案通知：97年115件；98年111件。【附件17，P.65】

(C) 登記案件電子郵件自動回覆系統

補正通知：97年229件；98年207件。

結案通知：97年1,097件；98年1,112件。【附件18，P.66】

(D) 測量案件電子郵件自動回覆系統

結案通知：97年17件；98年17件。【附件19，P.67】

(E) 提供土地登記案件收件號牌主動通知及確認，收件號牌上標示「收件日期號碼、電話語音查詢專線、應需攜帶物品、案件進度線上查詢」等資訊，告知民眾查詢訊息。

(F) 書狀補給登記案件主動通知及確認

以雙掛號主動通知土地所有權人公告起訖日期，期滿如無人異議，隔日准予登記書狀補給案件。

(G) 溢繳規費主動通知，協助申請退費

申請人申辦案件如有溢繳規費時，主動通知可申請退費金額，連同退費申請書等文件一併寄發申請人，並提供郵寄式退費服務，直接寄送支票。流程公開透明、主動貼心關懷、服務到府，免除申請人奔波之苦。

(H) 主動協助民眾或地政士透過「海外授權書查詢系統」查證駐外單位核發之授權書真偽，維護民眾不動產權利。

B. 「政策性業務」之主動通知及確認

(A) 第14單元自辦市地重劃相關作業：

主動以公文通知自辦市地重劃會轉知土地所有權人檢具身分證、印章，重劃前土地所有權狀（如係委託他人代理，代理人亦須檢附身分證、印章）前來本所辦理書狀換給。

(B) 以雙掛號公文通知繼承人速辦繼承登記案件：

a. 主動通知速辦繼承登記：

97年35件；98年235件。

b. 政策通知速辦繼承登記：

97年10件；98年100件。

(C) 逕為分割登記完畢主動通知及確認

主動郵寄通知土地所有權人檢具身分證、印章，分割前土地所有權狀（如係委託代理人亦須備代理人之身分證、印章）前來本所辦理書狀換給或加註。97年36件；98年20件。

【附件20，P.68】

(D) 本所於98年7月15日開始受理臺中市推動戶政、稅捐、監理、地政「4合1」跨機關便民服務，件數：98年7月~12月計722件。

【附件21，P.69】

(E) 本所於98年4月開始辦理臺中市各地政事務所與地方稅務局土地建物傳真查欠（地價稅、工程受益費、房屋稅），98年4月~12月計39件。【附件22，P.70】

(F) 主動以雙掛號公文通知並宣導屬地籍清理條例清查範圍之土地所有權人或利害關係人儘速辦理登記，加速地籍清理，確保當事人權利，自98年8月26日至12月底止陸續公文通知計20案59人。

(二) 機關形象

1. 服務場所便利性

(1) 洽公環境適切程度

A. 洽公環境動線明確，規劃配置符合民眾方便性

(A) 民眾對本所洽公申辦動線規劃滿意度均高達99%以上。

在97、98年民眾滿意度調查問卷中，民眾對本所洽公申辦動線規劃滿意度均高達99%以上。【附件23，P.71】

(B) 民眾對本所辦公環境舒適明亮滿意度均高達99%以上。

在98年民眾滿意度調查問卷中，針對至本所洽辦業務民眾，檢視本所服務品質，民眾對本所辦公環境舒適明亮滿意度滿意度為99.5%，與97年同期皆為99.5%。【附件24，P.72】

(C) 洽公環境舒適寬敞，服務櫃檯標示清楚，一樓設置各樓層平面圖，各樓層亦有洽辦業務樓層簡介表。

(D) 進行辦公室整修及空調設備汰舊，辦公環境煥然一新，為使服務品質更向上提升，更新電梯設備，各樓層由全所員工票選選出「主題電梯」，使民眾感受本所轄區文物特色。【照片7，P.87】

(E) 一、二樓服務櫃檯，重新規劃申辦案件動線，服務櫃檯採取一體成型，提升服務效率與品質。

B. 辦公環境整潔綠美化

(A) 民眾對本所辦公環境美化綠化滿意度均高達99%以上。

在98年民眾滿意度調查問卷中，民眾對本所辦公環境美化綠化滿意度達99.6%，較97年同期99.3%成長0.3%，表示民眾對本所辦公室環境美化綠化成果給予肯定。【附件25，P.73】

(B) 本所推動「辦公室環保綠美化實施計畫」，以盆栽綠化、美化環境，改善民眾視覺感受，提供賞心悅目的洽公環境，並配合節日加以裝飾營造不同辦公氛圍。

(C) 每月依「臺中市中正地政事務所清淨家園計畫」動員同仁辦理「清淨家園」活動，清潔、維護辦公室及周遭50公尺環境，拉近與鄰近民眾距離並廣獲好評。【附件26，P.74】

C. 服務標示、方向指引清楚，營造優質雙語生活環境【照片8，P.87】

(A) 為與全球接軌，服務項目、設施皆採中英語標示，創造國際化環境。

(B) 各樓層服務業務標示、方向引導清晰，輔以英語解說。

(C) 公廁張貼雙語小品及圖片，增添趣味。

- (D) 全面落實職務代理人制度，於服務櫃檯清楚標示職務代理人，讓民眾洽公不落空，不因承辦人員休假、出差而使業務閒置。
- (E) 同仁皆配戴雙語員工識別證並隨時更新，桌上放置職名牌，服務臺諮詢服務人員、志工，均穿著服務背心，以便洽公民眾辨識。

(2) 服務設施合宜程度

A. 核心設施，貼心又安心

備有無障礙化空間（設置愛心服務鈴、導盲磚、身障專用盥洗室、身障專用機車停車位、輪椅、電梯按鈕加設點字盤）、服務櫃檯、座椅、盥洗室、檔案閱覽室、哺乳室等核心設施。【照片9，P.87】

B. 申辦文件書表及填寫範例

(A) 一、二樓民眾書寫專區依較常申辦項目案件之填寫範例、須知，製作成精美書冊，並印有簡便型相關登記案件填寫範例供民眾索取。【照片10，P.88】

(B) 除臨櫃申辦之案件，民眾亦可上網查詢、下載相關申請書表及填寫範例。

C. 一般設施，面面俱到

設置服務臺、民眾書寫專區、民眾等候區、書報雜誌區、電視牆、飲水機、公用電話、觸控式電腦、宣導資料及文具用品等一般設施。【照片11，P.88】

D. 貼心設施，貼近您心【照片12，P.88】

(A) 免費為民量測血壓，關懷民眾健康。

(B) 提供愛心傘及放置架，以防突如其來的大雨所帶來的不便。

(C) 提供老花眼鏡，洽辦案件不再模糊不清，拉近你我的距離。

(D) 提供報章雜誌、播放視訊宣導影片，讓等待申領案件之餘，稍作休憩。

(E) 於一、三樓設置「中正藝文迴廊」透過攝影展、書法展等作品展出，使同仁於公務繁忙之餘，能陶冶心靈，民眾於洽公時享受濃厚藝文薰陶。【照片13，P.89】

(F) 「簡易登記案件即時顯示系統」即時掌握簡易登記案件辦理情形，並利用跑馬燈方式宣導各項施政措施。

(G) 設立e點通地政查棧，整合跨機關圖資，增進民眾對土地位置及相關資訊的認知。【照片14，P.89】

E.節能減碳，愛護地球【照片15，P.89】

- (A) 定點放置分類垃圾筒、資源回收筒，全面施行垃圾分類、資源回收，以落實垃圾減量。
- (B) 設置廚餘回收筒，回收再利用。
- (C) 公務用紙盡量採雙面影印或回收再利用。
- (D) 每月動員同仁辦理「清淨家園」活動，清潔、維護辦公室及周遭50公尺環境。【照片16，P.90】
- (E) 設置專用腳踏車架，方便洽公單車族停放單車，響應節能減碳政策。

F.服務設施，定期維護管理

- (A) 定期保養飲水機，並設置維護紀錄表。
- (B) 公廁定時清潔、消毒，並於96、97及98年連續3年經臺中市政府環境保護局評比為「特優」。
- (C) 每日排定人員於下班時，檢查電器用品是否確實關閉，並填寫「電器用品檢查紀錄簿」，確保辦公環境之安全性。

2.服務行為友善性與專業性

(1) 服務親和程度

A.洽公服務禮儀滿意度

- (A) 民眾對本所承辦人員服務態度滿意度達100%。

在98年民眾滿意度調查問卷中，洽辦業務時，民眾對本所承辦人員服務態度滿意度為100%，較97年同期99.2%，成長0.8%，表示民眾對本所承辦人員親切的服務態度表示肯定。

【附件27，P.75】

- (B) 本所配合臺中市政府98年擴大辦理服務品質稽核業務，為提升為民服務品質及服務熱忱，除參加上級機關辦理之服務品質課程16場/116人次，並特聘請興誠服務品質管理訓練機構徐總經理丞敬先生，蒞臨本所進行服務禮儀教育訓練。
- (C) 實施走動式服務，由專人提供服務，隨時掌握現場情況並適時提供民眾諮詢服務，主動引導民眾需求服務項目，以滿足民眾需求，並由各課室主管督勤，提供以客為尊之優質服務。
- (D) 每年定期依「櫃檯服務禮貌人員票選活動計畫」辦理櫃檯禮貌人員選拔，除對本所櫃檯服務人員禮貌態度肯定與鼓勵外，亦可惕勵員工提升服務品質，透過民眾參與票選過程，拉近與民

眾距離，蒐集民意，並於所務會議時公開表揚以資鼓勵。

- (E) 本所編制員額共計60人，平均年齡40.25歲，擔任公職年資13年，於本所服務時間7.65年，具備年輕、業務歷練與服務經驗完整等特質，展現活力、陽光的工作熱忱與服務態度，廣獲民間好評與肯定。
- (F) 創新推動「辦理測量案件主動提供民眾陽傘遮蔽貼心服務」，使申請人、代理人、關係人等民眾在現場會同測量時，免於烈日曝曬久候之苦，展現主動、親切、貼心之關懷。

【照片17，P.90】

### B. 電話禮貌測試績效

- (A) 民眾對本所電話禮貌服務態度滿意度達100%。  
在98年民眾滿意度調查問卷中，民眾對本所電話禮貌服務態度滿意度為100%，較97年同期98.6%，成長1.4%，表示本所人員接聽電話及應對態度良好，民眾感到相當滿意。【附件28，P.76】
- (B) 訂定「員工電話禮貌考核計畫」，不定期測試各單位電話禮貌情形，並加以評分，每月由考核人員輪流測試，適時輔導電話禮貌待改進同仁，以全面提升本所電話禮貌態度及服務品質。
- (C) 於各課話機製作「接聽電話貼心小卡」，提醒同仁注意電話禮儀，於3聲內接起電話同時使用禮貌性用語「臺中市中正地政事務所您好，敝姓x，很高興為您服務！」。

### (2) 服務可勝任程度

#### A. 服務人員回應問題正確率

- (A) 民眾對本所諮詢服務人員解決民眾問題能力滿意度達100%。  
在98年民眾滿意度調查問卷中，民眾對本所諮詢服務人員解決民眾問題能力滿意度達100%，較97年同期99.6%，成長0.4%，表示本所諮詢服務人員對於民眾的問題能即時快速解決。  
【附件29，P.77】
- (B) 民眾對本所承辦人員專業素養滿意度達100%。  
在98年民眾滿意度調查問卷中，民眾對本所承辦人員專業素養滿意度為100%，較97年同期98.8%，成長1.2%，未來本所應繼續辦理多場教育訓練，以提升同仁專業素養。  
【附件30，P.78】

(C) 本所承辦人員大專以上畢業占88%；研究所以上畢業人數占13%；具專業證照人數占28%，榮獲內政部選拔為地政貢獻獎人數5人；榮獲行政院模範公務員1人，具備高度的專業性與可勝任度。

(D) 本所承辦人員編制數60人，實際在職人數59人，缺額率甚低，為提供高效能專業服務主要因素之一。

(E) 各課定時舉辦法令研習，並參加相關專業知能研習課程，或上網數位學習，以提升同仁專業知識及相關流程的熟稔度。

【附件31，P.79】

(F) 每半年辦理員工專業知識測驗，各類科成績優異者於所務會議時予以公開表揚並酌發獎品以資鼓勵。

(G) 未設有call center。

(H) 提供「一次告知」服務，主動告知申辦案件所需證件、費用及服務時間，除常見「Q&A」15題並於線上可供查詢相關資訊。

【附件32，P.81】

### 3.服務行銷有效性－施政宣導有效程度

#### (1) 宣導施政及服務內容

A. 民眾對本所告知地政業務相關新資訊滿意度達100%。

在98年民眾滿意度調查問卷中，民眾對本所告知地政業務相關新資訊滿意度為100%，較97年同期99.4%，成長0.6%，表示民眾對本所一次告知相關新資訊感到滿意，本所將繼續保持並給予民眾即時的新資訊。【附件33，P.82】

B. 臺中市政府98年上、下半年度2次擴大辦理服務品質稽核業務，本所皆獲評為本市3個地政事務所之「第1名」。

C. 積極參與轄區里民大會，深入基層瞭解民意，提供專業法令諮詢解決民眾疑義，並發放逾期未辦繼承登記、地籍清理等相關文宣品，導入民眾專業知識。【照片18，P.90】

D. 服務臺、報章雜誌區放置各類宣導資料，並於公布欄張貼最新相關資訊，網頁定期更新法令、解釋函令及最新消息，所有訊息一手掌握。

E. LED電子字幕機，以跑馬燈方式讓民眾掌握最新法令、活動訊息。

F. 測量外業專用工程車，均以大字體將機關全銜烤漆於車體，方便現場會同之民眾辨識。

- G.設置「逾期未辦繼承登記專區」、「地籍清理專區」，提供專人諮詢服務，加速案件申辦程序。
- H.臺中市政府98年對各地政事務所業務辦理督導考評結果，經評定本所為績優受獎機關。
- I.主動積極參與發表研究報告，97年經臺中市政府審核獲獎共計2篇，98年審核獲獎共計5篇。
- J.成立中正地政POLITE志願服務隊，經市府地政處長完成正式授旗儀式，協助推動地政業務，強化服務功能，以有效提升為民服務品質及效率，本所志工於93、94及96年獲得內政部表揚績優地政志工計3名；98年獲得臺中市政府表揚第四屆志願服務楷模績效獎計1名。
- K.98年提供逢甲大學土地管理系學生共11人至本所暑期實習，藉由經驗傳承，加強宣導本所地政相關專業資訊，培養未來的地政尖兵。

(三) 顧客關係

1.民眾滿意度－機關服務滿意度

- (1) 為瞭解至本所洽辦案件民眾對各項服務滿意程度與評價，依據「民眾滿意度問卷調查計畫」，設計民眾滿意度調查問卷，藉此檢視同仁為民服務落實情形，並可作為本所日後為民服務改進方向之參考。
- (2) 由志工於本所門口以「簡單抽樣」方式發放問卷，民眾自主性填寫，每季舉辦1次，各約2週，已舉辦三季民眾滿意度調查，總共發出1350份問卷，回收1140份，回收比率為84%，在95%的信心水準下，抽樣誤差約為正負2.9%。
- (3) 98年整體服務滿意度高達99%

項 目	98年平均滿意度	97年平均滿意度	與97年比較	改善方式
辦公環境舒適明亮	99.50%	99.67%	-0.17%	針對辦公環境創新規劃設計，提供民眾更舒適的辦公環境。
辦公環境美化綠化	99.60%	99.47%	+0.13%	
洽公申辦動線規劃	99.37%	99.60%	-0.23%	已就登記課服務臺、收件、單一窗口櫃臺重新規劃申辦動線。
告知地政業務相關新資訊	99.60%	99.37%	+0.23%	
諮詢服務人員解決民眾問題能力	99.67%	99.60%	+0.07%	

## 貳、提升為民服務品質績效

項 目	98年平均滿意度	97年平均滿意度	與97年比較	改善方式
洽辦業務办理流程手續	99.83%	99.87%	-0.04%	就各項洽辦業務流程簡化程度加以積極檢討改進。
承辦人員服務態度	99.60%	99.23%	+0.37%	
承辦人員專業素養	100%	98.67%	+1.33%	
登記案件處理時間	99.60%	98.33%	+1.27%	
各項謄本核發速度	100%	99.10%	+0.90%	
電話禮貌服務態度	100%	98.50%	+1.50%	
提供案件辦理進度查詢系統	100%	98.73%	+1.27%	
網站設置內容	99.67%	98.00%	+1.67%	
謄本單一窗口作業中午不休息服務措施	98.33%	97.67%	+0.66%	
簡易登記案件單一窗口中午不休息服務措施	98.13%	97.83%	+0.30%	
謄本單一窗口作業服務人員之服務態度	99.27%	98.37%	+0.90%	
簡易登記案件單一窗口作業服務人員之服務態度	99.03%	97.67%	+1.36%	
謄本單一窗口辦理速度平均	99.33%	98.30%	+1.03%	
簡易登記案件單一窗口辦理速度	98.70%	97.43%	+1.30%	

### (4) 服務滿意度成長率

A.服務滿意度成長率計算式：

$$\frac{(\text{本年度平均服務滿意度}99\% - \text{上年度平均服務滿意度}98\%)}{\text{上年度平均服務滿意度}98\%} \times 100\% = 1\%$$

B.滿意度成長率達1%之原因分析：

- (A) 落實走動式諮詢服務及結合志工服務團隊，協助民眾解決問題。
- (B) 積極規劃舒適洽公環境，進行辦公室整修、主題電梯更新及辦理藝文走廊展覽。
- (C) 地籍謄本、簡易登記案件等單一窗口，申辦時效迅捷、流程透明，並結合簡易登記案件即時顯示系統，使民眾能立即掌握案件進度。

2.民眾意見處理有效性－民眾意見回應與改善程度

(1) 秉持以客為尊之理念，接獲民眾反映之意見立即並積極處理，且建立相關民眾意見及抱怨處理流程，以有效處理相關民情輿情及縮短處理時效。

A. 針對民眾對本所服務態度或行政處理程序不滿而引起抱怨或陳情，制定因應處理程序。

B. 設立新聞輿情處理機制，指派專人每日蒐集與地政相關輿情，經首長核閱後送各課傳閱，增進本所服務人員瞭解最新地政新聞輿情，98年已累積6件。

C. 將民眾抱怨及改善情形由各課室主管轉知同仁，並於課務會議中加以檢討，避免產生重複抱怨情況。

(2) 定期進行檢討、改善

A. 聘請專業講師蒞所傳授服務禮儀應對技巧並進行實地演練，並就本所現況仍需改進之處提供建議。

B. 於各課課務會議時提醒同仁隨時注意服務態度、品質，避免衝突之發生。

C. 提醒同仁於電話鈴響3聲內接聽電話，並應說明所屬課室及姓名。

D. 要求同仁辦公桌面應擺設整潔，座位周圍及辦公桌下不宜堆放雜物，並宣導民眾多加利用書寫區備置之書表範例、文具用品。

E. 宣導機車宜依序停放於停車格內。

F. 與鄰近收費停車場異業結盟，至本所洽公民眾優惠每小時5元停車費。

(3) 民眾意見處理滿意度成長率

意見處理滿意度成長率計算式：

$$\frac{\text{本年度意見及抱怨處理平均滿意度}}{100\%} - \frac{\text{上年度意見及抱怨處理平均滿意度}}{100\%} \times 100\%$$

上年度意見及抱怨處理平均滿意度100%

=0%

A. 97年依本所受理民眾抱怨處理程序，留有聯絡方式之抱怨件數計1件（1件抱怨登記案件），經電話聯繫瞭解民眾對本所處理滿意度100%。

B. 98年依本所受理民眾留有聯絡方式之建議事項計1件（建議電視牆播放即時新聞），經電話聯繫瞭解民眾對本所處理滿意度100%。

- C.98年依本所受理民眾陳情處理程序，對民眾再鑑界結果仍有異議案；本所為解決爭議除再派員擴大檢測，並積極處理邀集雙方權利人召開協調會，獲得共識。
- D.建置「民眾意見箱收件簿」編號列管，97年處理1件（抱怨登記案件），98年處理1件（建議電視牆播放即時新聞），經與民眾互動圓滿完成列管追蹤，民眾意見處理滿意度達100%。

## 二、資訊流通服務

### （一）資訊提供及檢索服務

#### 1.資訊公開適切性－公開法令、政策及服務資訊程度

- (1)依據「政府資訊公開法」第7條主動公開相關資訊於網站（頁）比例。
- A.依據「政府資訊公開法」第7條主動公開相關資訊於網站（頁）比例達100%。
- B.本所網站已設置「主動公開資訊」專區，依「政府資訊公開法」第7條所規定之應主動公開之政府資訊共10類，因本所非合議制機關，故無第10類（合議制機關之會議紀錄）相關資訊，其餘9類（共99項）皆於本所網站主動公開，提供內容包括：
- (A) 相關法規查詢（共4項）
- (B) 本所基本資料（共5項）
- (C) 行政指導有關文書（共3項）
- (D) 施政計畫（共13項）
- (E) 業務統計（共22項）
- a.本所業務統計圖表（含94年以後每月之一般登記案件等共9種統計項目）
- b.本所經濟重要指標統計圖表（含95年以後每月之土地交易筆數等共5種統計項目）
- c.本所轄區土地建物統計圖表（含各地段土地筆數等共8種統計項目）
- (F) 本所自行研究發展報告（共24項）
- (G) 預算（共9項）及決算書（共2項）
- (H) 請願之處理結果及訴願之決定（共2項）
- (I) 招標及決標公告（共17項）
- C.詳細內容請參閱本所網站「主動公開資訊專區」，網址 <http://www.cc-land.gov.tw/doc/openInformation.aspx>。

(2) 服務措施及出版品資訊周知度

- A. 本所網站「為民服務創新措施」網頁登載本所各項便民服務措施共計42項。【附件34，P.83、84】
- B. 「案件申請須知」網頁提供3大類共計32種案件申辦資訊。
- C. 「常見問題Q&A」網頁內容包括5大類共計44筆常見問答資料。
- D. 「最新消息」網頁至98年12月底止已發布636筆機關各類活動訊息。
- E. 「下載專區」網頁已有238種文件供下載。
- F. 「宣導事項」網頁共登載58項宣導訊息。
- G. 「案件層級檔案目錄查詢」網頁提供本所69至95年間共27萬多筆案件層級檔案目錄資料查詢。
- H. 「案卷層級檔案目錄查詢」可查詢本所96年（含）以後共156筆案卷層級檔案目錄。
- I. 建置「地籍清理專區」，提供地籍清理相關文件44件。
- J. 「影片欣賞」網頁已建置包括「不動產交易安全宣導短片」等超過50段高解析度影片線上播放功能，活用多媒體影音，提升宣導功效。
- K. 本所網站登載本所各項文宣品以強化宣導功效，包括逾期未辦繼承登記、網路ATM繳納地政規費、單一窗口不打烊海報、志工招募海報、地籍清理海報及宣導手冊、地政士公會宣導、不動產糾紛調處、消費者買賣房屋須知、江煥宗先生書法展等。
- L. 網址：<http://www.cc-land.gov.tw>。

2. 資訊內容有效性－資訊服務正確程度100%(下列項目資料來源皆為本所自行產製)

- (1) 依據本所「網站資料定期更新作業要點」，定期更新本所網站資料。
- (2) 本所網站之「案件辦理情形查詢」、「補正駁回事項查詢」、「謄本櫃檯目前等待人數查詢」、「測量移案登記對應收件號查詢」、「土地建物分割合併歷程查詢」等項目，本所資料為即時更新資料，跨所資料之來源為臺中市政府地政處之同步異動資料庫，並於網頁上註明資料更新方式。
- (3) 「第一次登記公告」、「書狀補發公告」、「測量排定日查詢」等網頁之資料每日上午7時20分、中午13時20分、下午18時20分自動更新3次，網頁上方有註明資料更新時間。

- (4) 「本所轄區土地建物統計圖表及統計數字」網頁之資料每日上午7時20分自動更新1次，網頁上方有註明更新時間。
- (5) 「本所業務統計圖表」與「本所經濟重要指標統計圖表」等網頁之資料每個月月初5日前新增上個月的資料。
- (6) 「謄本櫃檯每日、每週、每月各時段等待時間及等待人數統計分析資料」網頁之資料分別於每日、每週一、每月月初自動更新一次。
- (7) 「本所網站訪客人數統計」網頁之資料每日自動更新一次。
- (8) 「民意論壇互動討論區」若有民眾留言，系統會自動以電子郵件通知承辦人，依電子民意信箱處理作業標準程序規定之處理時限回覆民眾留言。
- (9) 「逾期未辦理繼承登記公告」網頁之資料依規定於每年4月初公告當年度之資料。
- (10) 「最新消息」、「宣導事項」、「招標公告」、「徵才公告」、「地籍清理專區」、「本所96年(含)以後案卷層級檔案目錄查詢」等網頁由各課室網頁小組成員及業務承辦人員依實際情況不定期更新資料。
- (11) 各課室網頁小組成員每週輪流依檢核紀錄表檢查本所網站資訊內容及連結之正確性，並於網頁小組會議時檢討檢核的結果。
- (12) 不定期抽查資訊標題內容及使用軟體檢測超連結的正確性。
- (13) 於99年1月14日抽查「資料查詢」網頁(網址：<http://www.cc-land.gov.tw/DataQry.aspx>)內之40個超連結皆正確無誤。

### 3. 資訊檢索完整性與便捷性—資訊檢索服務妥適性及友善程度

- (1) 本所網站(頁)資訊標示配合電子化政府入口網，提供「主題」、「施政」、「服務」等3種分類檢索服務，且符合行政院函頒「行政機關電子資料流通實施要點」，及研考會函頒「行政機關電子資料詮釋資料及分類檢索規範」等相關規定。
- (2) 提供「以Google搜尋本所網站」的功能，充分活用Google強大的全文檢索能力。
- (3) 「最新消息」網頁提供以關鍵字檢索的功能。
- (4) 「書狀補發公告」網頁提供以收件號及所有權人(選單)檢索的功能。
- (5) 「測量排定日查詢」網頁提供以收件號、段別(選單)、地號及申請事由(選單)檢索的功能。

- (6)「下載專區」提供以項目名稱關鍵字及類別（選單）檢索的功能。
- (7)「本所業務統計圖表」及「經濟重要指標統計圖表」等網頁提供以年度月份檢索的功能。
- (8)「案件層級檔案目錄查詢」提供以年度、從清單點選案名、自行輸入檔號、案由（可輸入多關鍵詞）、來文者、發文者、受文者、來文字號、發文字號、收文字號檢索的功能。
- (9)「案卷層級檔案目錄查詢」提供以年度、案名選單、案情摘要檢索的功能。
- (10)「謄本櫃檯等待時間及等待人數各時段統計分析資料」提供以前週、次週、前月、次月及指定日期等方式檢索的功能。
- (11)「本所網站訪客人數統計」提供以查詢期間檢索的功能。
- (12)「為民服務案件處理情形查詢」提供以期間及種類（選單）檢索的功能。
- (13)「民意論壇互動討論區」提供以關鍵字檢索的功能。
- (14)「案件辦理情形查詢」、「補正駁回事項查詢」、「測量移案登記對應收件號查詢」等網頁提供以所別及收件年字號檢索的功能。
- (15)「土地建物分割合併歷程查詢」提供以行政區（選單）、地段（選單）及地建號檢索的功能。
- (16)「最新消息」、「測量排定日查詢」、「書狀補發公告」、「下載專區」、「案卷層級檔案目錄查詢」等網頁提供分頁方式檢索。
- (17)「第一次登記公告」、「書狀補發公告」、「測量排定日查詢」、「下載專區」、「本所業務統計圖表（表格）」及「本所轄區土地建物統計圖表」等網頁可依各欄位排序。
- (18) 網址：<http://www.cc-land.gov.tw>。

## （二）線上服務及電子參與

### 1. 線上服務量能擴展性－線上服務提供及使用情形

#### （1）線上服務量能

##### A. 本所線上服務項目

- (A) 網路ATM繳納規費服務
- (B) 全國地政線上申辦系統
- (C) 網路申領電子謄本
- (D) 申請書表下載
- (E) 結案通知、補正通知、移案通知（簡訊及電子郵件）

- (F) 登記及測量案件進度查詢
- (G) 登記及測量案件補正駁回事項查詢
- (H) 測量移案登記案件對應收件號查詢

B.98年各季網路ATM繳納規費使用次數分別為：

第一季7次，第二季13次，第三季45次，第四季36次。

C.本所網站設置下載專區、志工園地、地籍清理專區，提供各式表單下載服務：

年度	下載專區	志工園地	地籍清理專區	合計	成長率
97	236	5	12	253	
98	238	5	12	255	+0.79%

D.民眾使用網際網路申請本所轄區地籍謄本案件數：

97年269,707件；98年294,628件，成長率為9.24%。

E.本所網站提供之「登記及測量案件進度查詢」、「補正駁回事項查詢」、「測量移案登記案件對應收件號查詢」於98年7月至12月總查詢數為20,616筆。

F.以簡訊及電子郵件作結案通知、補正通知、移案通知數量，98年共發送簡訊7,533通，電子郵件1,405件。

G.網址：<http://www.cc-land.gov.tw>。

(2) 線上服務推廣績效—網際網路申請地籍謄本推廣績效

A.配合中華電信股份有限公司數據通信分公司（以下簡稱數據分公司）辦理民眾使用網際網路申請地籍謄本之問卷調查，填寫期限為98年6月22日至98年8月21日止，本所分配問卷數為186份，實際回收數為140份。

B.自98年6月11日起至98年7月31日止，於網際網路申請地籍謄本網站及本所網站放置連結活動網址，辦理地政網路闖關遊戲推廣網際網路申請地籍謄本。

C.本系統由內政部及各縣市政府委託數據分公司營運管理，於98年上半年度數據分公司以問卷調查、舉辦說明會、拜訪重點客戶等方式收集使用者意見及滿意度調查皆已呈「滿意」狀況。

D.行政機關若有公務需求取得地政資訊者，於回函文中宣導行政機關得逕向內政部申辦透過「地政管理資訊系統—地政資訊網際網路服務作業」取得地政資訊，97年429筆、98年622筆；回函文中宣導98年158件。

(3) 電子表單簡化績效

- A.本所依據行政院研究發展考核委員會訂定表單管理原則，統一電子表單格式，包括版型、編號等，讓民眾更方便尋找及使用電子表單。
- B.本所網站「下載專區」共分成5大類，依項目分組，提供以項目名稱關鍵字及類別（選單）檢索及依項目名稱排序的功能，使民眾申辦更便利。
- C.本所不定期配合內政部地政司表單修訂，即時修訂網站電子表單，進行電子表單簡併或廢止及格式管理。
- D.網址：<http://www.cc-land.gov.tw/dlDoc.aspx>。
- E.為簡化受理土地登記申請案件繳附文書，本所訂定「臺中市中正地政事務所受理土地登記申請案件簡化登記清冊作業要點」，以簡化行政作業時間，提升審查人員辦理登案件之行政效率。
- F.配合公文直式橫書之規定，修正「退還規費申請書」及「退還規費委託書及收據」直式書表格式，並即時修訂本所網站「下載專區」書表格式。

2.電子參與多樣性—電子參與多元程度

- (1)本所網站設有「民意論壇互動討論區」、「首長信箱」、「所政建言信箱」、「主任與民有約活動計畫」等民眾多元意見反映及詢問途徑，由專人負責民眾意見處理與回覆，並訂定處理流程、處理作業標準程序及期限等互動回應機制。
- (2)本所網站設置「民意論壇互動討論區」，98年共計28筆留言，迄今已累積90筆民眾留言與本所答覆記錄。「首長信箱」98年計8件民眾留言與本所答覆記錄。
- (3)本所網站設置「民眾滿意度問卷調查表」，及不定期舉辦「網路票選」活動，民眾可直接線上填寫，提供業務相關建議。
- (4)本所網站設有常見問答專區，隨時彙整民眾處理地政方面問題常遇到的答案，共分為8大類：土地登記、地籍測量、地價、土地建物登記申請書檔案及公文檔案、地籍謄本&地政資訊、地政問答、電傳系統、網路申領電子謄本Q&A。
- (5)網址：<http://www.cc-land.gov.tw>。

### 三、創新增值服務—提供創新（意）服務情形

#### （一）有價值的創意服務

##### 1. 八大行新，行政創新

創新增值服務係著眼於服務產出之目的與結果，必須走出現有服務框架，開發新型服務模式，研發首創性、改良性的服務作為，以差異化創造增值服務輸出，用有限的資源發揮槓桿效果，展現最高的服務價值，貼近民眾需求。本所自行研發【全國首創】八大創新應用系統，諸如以整合式架構設計，建立圖簿關聯與圖層套疊，多目標使用圖籍系統；加強資訊運用安全維護及網際網路查詢功能，掌握案件進程；強化內部資料相互檢核功能及自動化作業能力等，將服務型態作系統性分析與評估，使創新構想具體轉化落實，從點的服務到面的廣度，打造服務新典範，不僅量身定做符合需求功能之電子化政府工作環境，提升行政效能及效率，更節省政府經費共計新台幣1,505萬6,320元及節省7,991小時之時間成本。茲以八大創新應用系統略敘如后：

#### （1）分割合併地價改算系統

- A. 自行研發程式軟體，利用電子資料庫地籍圖及地價區段圖之套疊，直接以電腦計算跨越二個地價區段宗地計算組，再據以鍵入整合系統改算地價，避免人工計算可能產生之偏誤，不僅提升地價改算之準確性，同時縮短作業時間。
- B. 一般案件原平均處理時間約10分鐘，運用本操作系統約2分鐘即可完成，若遇逕為分割等大宗案件如有多筆跨區段宗地，則節省更多時間。

#### （2）GIS地籍圖民眾閱覽服務系統

自行研發「GIS空間資訊地籍圖民眾閱覽服務系統」，除擴大提供地籍圖閱覽圖資項目（包括地籍圖、重要地標、道路名稱、地段分佈圖、都市計劃參考圖、數值地形圖、正射影像圖）外，並以重要地標、道路名稱、建物門牌、戶政資料提供直接閱覽地籍圖方式擴大地籍圖功能。

#### （3）簡易登記案件即時顯示系統

開發完成「簡易登記案件辦理進度即時顯示系統」，透過46吋、65吋液晶螢幕即時顯示辦理進度，結合電子字幕機、地籍謄本取票系統、日期時間及多媒體檔案播放等多視窗圖文顯示功能，讓一般民眾及地政士能隨時掌握案件進度，且在等待的時間裡安心享受地政事務所提供的舒適環境。

**(4) 內外網即時傳輸服務系統**

自行研發獨創技術，以電腦之RS-232串列埠溝通內外網，兼顧資訊安全及便民，並利用此機制於本所網站建置相關服務讓民眾可查詢到內網地政即時資訊，包括「案件辦理情形查詢」、「補正駁回事項查詢」、「土地建物分割合併歷程查詢」、「測量移案登記對應收件號查詢」等，且提供跨所查詢的服務。並可自動更新「第一次登記公告」、「書狀補發公告」、「測量排定日查詢」、「轄區土地建物統計圖表」、「本所業務統計圖表」等網頁的資料，大幅節省人工更新的時間。

**(5) 建物建號自動編列系統**

自行研發，不需另行安裝任何程式，可分析各地段正式檔最大建號及異動檔異常建號，登簿人員僅需輸入欲新增的建號數，系統即會產生新增的建號，且會避開異常建號，可防止建號重覆或跳號的問題。

**(6) 工程用地地號摘錄系統**

提供測量員辦理逕為分割編製土地分割清冊時，能透過簡潔的操作介面輸入必要的資訊，即能自動抓取資料庫中的逕為分割結果並自動產出土地分割清冊，提昇作業效率並節省作業時間。

**(7) 地籍調查表查註系統**

研發地籍調查界址電腦查註地籍圖功能，使重測地籍調查表資料及地政事務所後續辦理複丈異動之地籍調查表資料，與現有土地複丈系統緊密結合並作電子化管理，有效管理地籍調查表資料，以作為後續辦理土地複丈業務之參考依據。

**(8) 土地複丈電腦套圖系統**

本系統能改善以往圖解法土地複丈作業，因受限於土地複丈圖圖幅尺寸，只能獲得小區域局部的現況分析，提供整體一致性之複丈作業成果。採用電子測距經緯儀測量，進行套圖分析，取代平板儀為測量工具，提昇土地複丈施測範圍與成果精度。

**2. 服務時間彈性調整**

- (1) 地政電子謄本延長服務時間，自97年6月1日起實施民眾網路申領地政電子謄本，申請作業時間延長至21:00。(原：每週一至週五08:00~17:30，現：每週一至週五08:00~21:00、週六08:00~12:00)

- (2) 地籍謄本假日擴大為民服務，自98年8月1日起試辦假日擴大為民服務，採取事前預約方式，於週六上午辦理為原則，民眾以電話、傳真、臨櫃等方式申請完成預約。
- (3) 實施簡易登記案件單一窗口中午不休息，服務時間自每週一至週五12:00~13:30，方便無法於正常上班時間申辦登記案件之民眾及遠道洽公者，免再受中午時間不提供服務的困擾，97年425件，98年513件。

### 3.服務地點延伸

- (1) 辦理地政事務所與地方稅務局傳真查欠服務，建立溝通平臺，藉由橫向聯繫功能，簡化作業流程，減少登記案件補正，節省民眾時間及往返奔波之成本，98年4~12月計39件。
- (2) 辦理推動戶政、稅捐、監理、地政「4合1」跨機關便民服務，民眾於戶籍資料變動時填寫異動申請書，經由行政作業流程之連繫，即可順利完成稅籍、監理及地政資料之變更，98年7~12月計722件。

### 4.服務項目改造

- (1) 辦理數值法土地複丈案件，免檢附「數值法土地複丈作業程序單」，簡化內部作業流程，每件節省10分鐘，98年計辦理490件。
- (2) 數值法土地複丈未以光線法施測者，免檢附戶地測量光線法觀測手簿，簡化內部工作程序，每件節省20分鐘，98年計辦理395件。
- (3) 自行研發「英文不動產權利證明列印程式」，使用者只需使用內網電腦輸入申請人之身分證統一編號及英文姓名，即可自動讀取所有相關資料並轉換成英文直接列印。【全國首創】

### 5.服務方法創新

- (1) 自行開發「補正駁回事項查詢網頁」系統，申辦民眾於收到簡訊告知後，即可至本所網站查詢即時登記及測量案件補正駁回事項。
- (2) 研發「收件系統掃描新式身分證背面條碼功能」，收件作業人員個人電腦上加裝條碼掃描器，於收件系統建檔時掃描新式身分證背面條碼，即可讀取統一編號資料，取代鍵盤輸入。
- (3) 建置網路ATM繳納地政規費，各行庫之晶片金融卡皆可使用，繳費管道更多元化，改善地政規費現金收取的安全性及便利性。

### 6.其他創新服務樣態

- (1) 建物滅失勘查結果造冊送稅務機關辦理註銷房屋稅籍，無需由稅務機關重複派員勘查，協助簡化跨機關業務办理流程。

- (2) 法院囑託辦理建物查封測量案件於測量完竣後，同時將未登記建物測量成果圖謄本函送稅務機關，建立完整稅籍資料。
- (3) 為因應夏季溫度變化，測量案件於夏季時間從上午9時30分提早至上午9時辦理，避免本所人員與民眾於高溫炎熱環境下辦理測量。
- (4) 以測量外業專用工程車提供代運售界標服務，解決申請人載運界樁不便及數量需求估計不易之困擾。
- (5) 跨課業務執行聯繫問題，如無涉法規適用疑義，且無需提報主管會報裁示者，由各課課長間即時協調解決，縮短決策時間。
- (6) 自行研發「案件辦理情形回覆系統」，針對案件補正或駁回的情形，以簡訊主動通知申請人。另外尚有研發跨所案件辦理情形、地價、門牌號對應地建號、新舊地號對照、面積換算等查詢電腦系統，提供民眾簡便服務並紓緩服務臺諮詢人潮。
- (7) 自行研發獨創之「謄本櫃臺每日等待時間與等待人數折線圖」、「謄本櫃臺目前等待人數查詢及每週、每月各時段最大等待人數及平均等待時間統計分析資料」等網頁，除了可幫助民眾避開謄本櫃臺尖峰時段，節省等待時間，也可作為管理者調配櫃臺人力的參考。

網址為：

<http://www.cc-land.gov.tw/aspnet/waitTimeChart/dailyChart.aspx>。

【全國首創】

- (8) 自行研發「本所經濟重要指標統計圖表」、「本所業務統計圖表」等網頁率先使用動態圖表產製技術，以圖表顯示本所最新及歷年的統計資料，可供民眾作為分析經濟景氣動向的參考。網址為：

<http://www.cc-land.gov.tw/aspnet/transactionStat/economicIndex.aspx>

及<http://www.cc-land.gov.tw/aspnet/jobStat/jobstat1.aspx>。

【全國首創】

- (9) 自行研發之「影片欣賞」網頁率先使用微軟之免費串流影音服務「MicrosoftSilverlightStreaming」，讓基層機關網站在不占用自己有限的頻寬之下，仍能提供大量接近DVD畫質、可線上播放之影片，目前已建置超過50部宣導短片。網址為：

<http://www.cc-land.gov.tw/doc/watchVideo.aspx>。【全國首創】

(二) 服務措施延續性及標竿學習效益

1. 分割合併地價改算作業系統

(1) 訂定標準作業流程：

分割合併地價改算作業系統→將系統作業所求取之地價計算組代入地價處理系統\分算子系統\地價改算作業→列印地價改算表→地價登錄→地價校對異動完成→列印地價改算通知書通知所有權人及稅捐機關。

(2) 地價計算組各區段面積所佔面積比例係以宗地面積為分母，本系統啟用之初，利用圖資座標計算之宗地面積與實際登記面積略有些微差距，經過後續之檢討改善及軟體更新後，目前本系統已克服該項問題，使圖資座標計算之計算組分母與實際登記面積完全吻合。

2. GIS地籍圖民眾閱覽服務系統

(1) 本服務作業規範及流程係依據本所訂頒之「單一窗口櫃檯人員作業要點實施方案」規定。

(2) 本系統係由本所自行研發，改善地籍圖閱覽方式，節省調閱地籍圖時間及提供地段地號以外之多種閱覽方式，並配合測量人員外業測量、地價區段號檢核及地價查估作業之業務需求，增加「螢幕即時顯示資訊」功能，提供圖形資料、標示資料、所有權資料、都計圖資料等資訊（計26種）。

3. 簡易登記案件即時顯示系統

(1) 依據單一窗口簡易登記案件作業流程辦理。

(2) 本所因研發「簡易登記案件即時顯示資訊」，使洽公民眾及地政士能隨時掌握案件辦理進度，並擴大其為民服務功能，結合電子字幕機、地籍謄本取票系統、日期時間及多媒體檔案播放等多視窗圖文顯示功能（計5項），即時顯示地籍謄本抽取號碼及等待人數，隨時機動傳達各項便民服務宣導，以提供民眾更優質的服務。

4. 內外網即時傳輸服務系統

(1) 依據本所「網站資料定期更新作業要點」，定期更新本所網站資料。

(2) 本所因研發「案件辦理情形手機簡訊及email回覆系統」之需而開發出「內外網即時傳輸服務系統」所使用的RS-232資料傳輸軟體。為擴大其應用範圍，於是陸續增修此軟體使其能同時支援本所網站多項即時資料的傳輸工作而發展成本系統目前的規模，並可兼顧內外網之資訊安全。陸續增加的功能包括「登記及測量案件辦理情形查詢」、「登記及測量案件補正及駁回事項查詢」、「土地建物分割合併

歷程查詢」、「謄本櫃台目前等待人數查詢」、「測量移案登記案件對應收件號查詢」等資料查詢網頁（計13項）。

#### 5.建物建號自動編列系統

- (1) 依據土地複丈地地用電腦作業系統登記作業手冊辦理。
- (2) 本系統為本所自行研發，登簿人員新增建號時，系統分析各地段正式檔及異動檔之最大建號，判斷其是否有異常建號後自動編列建號。系統啟用之初，須俟建物資料完成登記後，同一地段才可再編列建號，經修正後本系統增加判斷自動編列建號暫存檔最大建號資料，即可在建物資料未完成登記前，繼續編列建物建號，解決同一地段同時有二件以上建物第一次登記案件無法同時編列建號之不便情形。

#### 6.工程用地地號摘錄系統

- (1) 依據地籍測量實施規則第205條第1項第8款及土地徵收作業流程辦理。
- (2) 本系統為本所自行研發，針對工程用地清冊的報送及簡化徵收作業流程，增加「土地所有權部限制登記事項註記」、「未辦繼承登記列冊管理註記」、「他項權利人姓名及權利價值」等資料（計3項），可有效縮短逕為分割及土地徵收作業時程。

#### 7.地籍調查表查註系統

- (1) 本系統依據地籍測量實施規則第206條規定辦理。
- (2) 本所自行研發，對於不同年度之重測地籍調查表及土地複丈圖地籍調查表之經界物代碼，予以歸類統一作為界址查註之依據。並清理歷年地籍調查表資料透過本系統完成電腦化建檔，其檔案儲存空間節省95%，大幅節省人工調閱影印及界址查註時間。
- (3) 鑑於作業需求增加土地分割、合併後之標示異動時，可於本系統批次檢核鄰地之地籍調查表查註經界物名稱與地籍線對應處理。

#### 8.土地複丈電腦套圖系統

- (1) 本系統依據地籍測量實施規則第239、240條規定辦理並自行訂定標準作業流程：圖解地籍圖數值化成果及外業實測資料→電腦套圖系統→土地複丈(鑑界)。
- (2) 本所自行研發，仿照傳統圖解法平板土地複丈的施測方式與套圖習慣，施測工具以筆記型電腦配合電子經緯儀取代平板儀，測量地形現況點、界址點及圖根點的自由測站觀測資料，開發電腦套圖平差模組，經由坐標轉換的方式建立電腦套圖平差模式，且套圖平差成

果以數化成果磁性檔方式儲存。

- (3) 本系統陸續增修系統功能，可直接由地籍圖資料庫取得圖資攜出並加密，配合外業現況進行資料套疊及坐標轉換，加速完成土地複丈作業。未來預計將外業測量成果及內業案管資料整合並加強歷史資料查詢運用。

#### 9.地政電子謄本延長服務時間

- (1) 本系統網址：<http://epaper.hinet.net>。
- (2) 本系統訂有作業須知及提供民眾下載系統使用相關說明手冊。
- (3) 本系統定期召開工作會議持續檢討改善系統功能。

#### 10.地籍謄本假日擴大為民服務

- (1) 本服務作業規範及流程係依據本所訂頒之「地籍謄本假日擴大為民服務實施試辦計畫」及「單一窗口櫃檯人員作業要點實施方案」規定。
- (2) 本服務原試辦期間為98年8月至11月，現延長試辦1年至99年11月。本服務使用之系統與資訊維護廠商簽訂系統維護合約，廠商並提供協助諮詢及修改軟體功能服務。

#### 11.簡易登記案件單一窗口中午不休息服務

- (1) 建立單一窗口簡易申辦案件項目及作業流程。
- (2) 定期召開工作會報，並針對特殊案件加以檢討改進。

#### 12.地政事務所與地方稅務局傳真查欠服務

訂立地政機關與地方稅務局傳真查欠聯繫作業規定，並制定傳真聯繫表單。

#### 13.戶政、稅捐、監理、地政「4合1」跨機關便民服務

依據「臺中市推動戶政、稅捐、監理、地政『4合1』跨機關便民服務實施計畫」積極推動。

#### 14.英文不動產權利證明列印程式

可將建物門牌直接翻譯成英文門牌，使用者不需再使用外網電腦至中華郵政網站查詢英文門牌再轉貼至內網，大幅縮短以往需以人工編排及校對英文文稿的作業時間。

#### 15.補正駁回事項查詢網頁系統

- (1) 配合「案件辦理情形簡訊及e-mail回覆系統」，於每通補正簡訊中告知民眾可於本所網站查詢到詳細的補正事項內容、承辦員姓名與電話號碼及補正期限。

(2) 本所自行研發，利用RS-232傳輸資料，讓民眾可直接查詢到內網最新的案件補正駁回資料，亦可確保資訊安全。本所並提供相關程式給花蓮、鹿港等地政事務所使用。本所網站網址為 <http://www.cc-land.gov.tw>。

16. 收件系統掃描新式身分證背面條碼功能於單一窗口及各審查服務櫃檯增設條碼掃描器，以確認申辦人身分及稽核證明文件之真偽。

17. 案件辦理情形回覆系統

於98年3月率先介接內政部之「全國地政即時訊息發送中心」作為簡訊發送平臺，除可節省基層機關之簡訊通訊費用支出，亦提高「全國地政即時訊息發送中心」之使用率。

18. 服務措施標竿學習效益

(1) 98年度內本所至其他機關標竿學習效益

	時間	地點	學習內容
A.	98年2月9日	高雄市新興地政事務所	為落實親民、便民優質化服務，參訪逾期未辦繼承登記到府服務訪查業務。
B.	98年3月18、19日	宜蘭縣羅東地政事務所	為設置「數位錄影視訊存證系統」，加強防範偽造身分證件業務，參訪學習。
C.	98年10月20日	新竹市新竹地政事務所	為使本市100年地政整合系統WEB版順利上線，除事前積極準備資料，預先排除可能發生問題，並至即將上線的新竹地政事務所參訪相關系統軟硬體建置、系統測試及運作情形。【照片19, P.91】
D.	98年10月20日	新竹市新竹地政事務所	為達簡政便民、簡化流程，以同理心、設身處地為民服務，經參訪現金退還地政規費作業流程後，本所率先研擬『臺中市各地政事務所退還地政規費作業注意事項』供上級機關參採。
E.	98年11月11日	臺北市中山地政事務所	

## (2) 歷年曾至他機關宣導本所創意服務措施

	時間	地點	宣導內容
A.	94年2月2日	內政部土地測量局	電腦套圖及坐標系統轉換
B.	94年2月15日	內政部土地測量局	圖解地籍圖數值化成果坐標整合作業實務講解
C.	94年4月21、22日	南投縣政府地政局暨所屬地政事務所	圖解地籍圖數值化成果土地複丈電腦化實務作業、地籍測量之台中經驗
D.	94年6月30日	苗栗縣政府	土地複丈外業自動化作業系統介紹
E.	94年10月20日	內政部土地測量局	圖解地籍圖數位化計畫成果展示會
F.	96年6月1日	基隆市安樂地政事務所	電腦套圖及坐標系統轉換
G.	96年8月10日	彰化縣鹿港地政事務所	電腦套圖及坐標系統轉換
H.	97年4月3日	彰化縣二林地政事務所	電腦套圖及坐標系統轉換
I.	97年4月25日	彰化縣鹿港地政事務所	土地複丈作業電腦化的新思維
J.	97年6月13日	金門縣政府地政局	地籍圖坐標整合建置與為民服務資訊化作業介紹

## (3) 提供其他機關標竿學習效益與擴散效果

	時間	地點	宣導內容
A.	96年1月	花蓮縣花蓮地政事務所	提供「案件辦理情形簡訊及e-mail回覆系統」、「案件辦理情形查詢」、「補正駁回事項查詢」系統相關程式給花蓮地政事務所及成功地政事務所使用。
B.	96年10月	台東縣成功地政事務所	

## 貳、提升為民服務品質績效

	時間	地點	宣導內容
C.	96年10月	彰化縣鹿港地政事務所	提供「案件辦理情形簡訊及e-mail回覆系統」、「案件辦理情形查詢」、「補正駁回事項查詢」、「第一次登記公告」、「書狀補發公告」、「測量排定日查詢」系統相關程式給鹿港地政事務所使用。
D.	98年4月	彰化縣彰化地政事務所	提供「案件辦理情形簡訊及e-mail回覆系統」相關程式給彰化地政事務所使用。
E.	98年7月21日	臺北市政府地政處 土地開發總隊	至本所參訪為民服務項目、檔案管理及自行開發創新系統，期望透過學習本所優異之處達到服務措施精進創新。【照片20，P.91】
F.	98年10月26日	臺北縣板橋地政事務所	至本所參訪登記業務及地籍清理作業流程，經由相互交換績效差異之處，共同學習成長，俾利各項作業順利推行。【照片21，P.91】
G.	無期限	本所網站	透過本所網站登載八大創新及相關應用系統系統簡介，有效宣導本所為民服務措施及創新作法，供他機關學習參考。

### (三) 服務措施執行方法效能性

#### 1. 內部受益程度

##### (1) 分割合併地價改算作業系統

自98年開始啟用，共辦理地價改算作業計611件，可免除地價人員套繪地價區段圖、以求積儀量測宗地所佔各地價區段面積及逐筆鍵入地價計算組等作業步驟，平均每件共節省時間10分鐘，累計節省同仁時間6,110分鐘（約102小時）。

##### (2) GIS地籍圖民眾閱覽服務系統

A.97年辦理1,812件、5,263筆，同仁累計節省處理時間127,890分鐘

(2,132小時)。

B.98年辦理1,768件、4,100筆，同仁累計節省處理時間123,000分鐘(2,050小時)。

(3) 簡易登記案件即時顯示系統

A.97年辦理8,758件，同仁累計節省處理時間8,758分鐘(146小時)。

B.98年辦理8,810件，同仁累計節省處理時間8,810分鐘(147小時)。

(4) 內外網即時傳輸服務系統

利用本系統使網頁資料自動更新，相較於傳統之人工手動更新方式，98年總計共節省人工作業時間5,220分鐘(87小時)。

(5) 建物建號自動編列系統

使用電腦編列新增建號代替人工編列作業，可藉此減少新增建號重覆之錯誤，並加強建號異常狀況控管，簡化行政作業時間，98年(4月起)辦理372件、約計1,610筆，同仁累計節省處理時間4,830分鐘(80.5小時)。

(6) 工程用地地號摘錄系統

根據本所97、98年度的案件量統計，逕為分割案的數量共93件，以傳統人工方式查對謄寫土地分割清冊平均每件約需4小時來估算，採用本系統進行電腦化作業，兩個年度共可節省372個小時，縮短作業時間即能儘早完成上級交辦任務，對於都會區的整體規劃開發的期程也會有一定程度的潛在效益。

(7) 地籍調查表查註系統

地籍調查表電腦化管理可節省地籍調查表影印使用量；便利提供土地複丈時界址點之選定工作，以節省複丈外業時間；根據本所97、98年度的案件量統計，土地複丈案的數量每月平均約200件，其中為圖解地籍區案件需調閱註記地籍調查表的案件以月平均量的1/3來估算，每月平均約可節省20小時，每年累計節省時間將近260小時。

(8) 土地複丈電腦套圖系統

可藉由本系統搭配自行研提的地籍圖擴大檢測空間資料庫建置應用計畫建立起大區域數值測量成果系統，對於以往圖解法測量因受限於複丈圖圖幅尺寸，只能獲得小區域局部的現況分析而言，能提供整體一致性之複丈作業成果，進而提昇土地複丈成果之精度，就地籍測量實施規則第73及75條之規定比較，測量精度整體提昇約60%~75%，相對的能減少土地界址糾紛及民怨，重新建立政府公信力；根據

本所 97、98 年度的案件量統計，土地複丈案的數量每月平均約 200 件，其中為圖解地籍區可作電腦套圖的案件以月平均量的 1/3 來估算，每月平均約可節省 65 小時，每年累計節省工時將近 800 小時。

- (9) 為因應夏季溫度變化，測量案件於夏季時間提早至上午 9 時辦理，避免本所人員與民眾於高溫炎熱環境下辦理測量，7 月起共計辦理 387 件。
- (10) 跨課業務執行聯繫問題，如無涉法規適用疑義，無需提報主管會報裁示者，由各課課長即時協調解決，縮短決策時間，共計辦理 8 案。

## 2. 外部受益程度

### (1) 分割合併地價改算作業系統

自 98 年開始啟用，共辦理地價改算作業計 611 件，以一般案件作業時間為計量標準，平均每件縮短時間 5 分鐘，累計縮減民眾等候領件時間 3,055 分鐘（約 51 小時）。

### (2) GIS 地籍圖民眾閱覽服務系統

A. 97 年辦理 367 件，民眾累計節省 25,690 分鐘（428 小時）、102,760 元。

B. 98 年辦理 488 件，民眾累計節省 34,160 分鐘（569 小時）、136,640 元。

### (3) 簡易登記案件即時顯示系統

洽公民眾申辦單一窗口簡易登記案件後，需等待領取案件者，使用本系統 98 年計 1,814 件，累計節省民眾往返交通費 181,400 元及 1,814 小時之時間成本。

洽公民眾申辦單一窗口簡易登記案件後，需等待申領土地建物登記謄本者，使用本系統 98 年計 1,482 件，累計節省民眾 247 小時之時間成本。

### (4) 內外網即時傳輸服務系統

利用本系統所開發之即時資料查詢網頁之效益分析：98 年 7 月至 98 年 12 月查詢次數：17,037 次。以此推估全年為民眾節省時間約 34,074 分鐘（568 小時），節省電話費約 34,074 元。

### (5) 建物建號自動編列系統

新增建號 98 年(4 月起)辦理 372 件，民眾累計節省辦理時間 3,720 分鐘(62 小時)。

(6) 工程用地地號摘錄系統

能自動抓取資料庫中的逕為分割結果，並自動產出土地分割清冊，提昇作業效率，間接縮短都計規劃或公共工程前置作業時間；所產製列印的報表精美且一目了然，便於用地機關及相關土地所有權人查閱土地分割後面積及其他登記資料。

若以傳統人工方式查對謄寫土地分割清冊每件約需 45 分鐘來估算：

A.97年辦理59件，累計為用地機關節省44.3小時。

B.98年辦理34件，累計為用地機關節省25.5小時。

(7) 地籍調查表查註系統

提供測量員辦理土地複丈外業時，判別現場經界使用，以確保外業界址測量精度，提昇為民服務品質，相對的能減少土地界址糾紛及民怨，重新建立政府公信力。

若可作電腦套圖的案件以土地複丈年度總案件量的 1/3；每件傳統人工查對方式約需 20 分鐘來估算：

A.97年辦理2,330件，累計為民眾節省共258.9小時。

B.98年辦理2,381件，累計為民眾節省共264.5小時。

(8) 土地複丈電腦套圖系統

因圖解數化地區整合為整段管理並轉換成具有 TWD97 坐標之圖解數化成果，可快速便捷可靠的辦理複丈作業，如此也大大節省了作業工時，對於民眾而言可免於久候。

若可作電腦套圖的案件以土地複丈年度總案件量的 1/3；每件可節省約 1 小時來估算：

A.97年辦理2,330件，累計為民眾節省共776.7小時。

B.98年辦理2,381件，累計為民眾節省共793.7小時。

(9) 建物滅失勘查結果造冊送稅務機關辦理註銷房屋稅籍，無需由稅務機關重複派員勘查，協助簡化跨機關業務办理流程，由9日縮短為3日，共計辦理76件。

(10) 法院囑託辦理建物查封測量案件於測量完竣後，同時將未登記建物測量成果圖謄本函送稅務機關，建立完整稅籍資料，共計辦理295件。

(11) 以測量外業專用工程車提供代運、代售界標服務，解決申請人載運界樁、數量需求不易估計之不便，共計代運3,155支，代售339支。

## 3.所需成本

## (1) 分割合併地價改算作業系統：

為改善原分割、合併地價改算案件，以求積儀量測宗地所佔各地價區段面積，求取宗地地價計算組，計算其單位地價，耗時費力且精準度不一之問題。本所目前自行研發撰寫本系統來執行該項業務，透過跨課室圖資橫向整合，直接精準求出地價計算組後再進行地價改算作業，確實達到提升地價改算作業效率及便民效益。

所需成本：本系統由本所自行開發與維護，不需購買軟體及維護經費。若系統委託外包廠商開發時，所需經費估計約為新台幣 1,353,865 元整，節省經費分析如下：

項次	項 目	單位	數量	單 價	分項總價
1	GIS 套裝軟體	套	10	93,370	933,700
2	應用系統開發	式	1	93,370	93,370
3	地價區段圖轉檔除錯	式	1	280,110	280,110
4	輔導上線/教育訓練	式	1	46,685	46,685
合 計		新台幣 1,353,865 元			

## (2) GIS地籍圖民眾閱覽服務系統：

為改善現有地籍圖民眾閱覽業務，且藉由目前電腦軟硬體設備有強大的圖形處理能力，自行研發撰寫本系統來執行本項業務，系統提供便民服務功能主要係透過跨機關橫向圖資整合，達到本所地籍圖民眾閱覽業務服務品質提升。

所需成本：本系統由本所自行開發與維護，不需購買軟體及維護之經費。若系統委託外包廠商開發時，所需經費為新台幣 2,007,455 元整，節省經費分析如下：

項次	項 目	單位	數量	單 價	分項總價
1	GIS 套裝軟體	套	20	93,370	1,867,400
2	應用系統開發	式	1	93,370	93,370
3	輔導上線/教育訓練	式	1	46,685	46,685
合 計		新台幣 2,007,455 元			

(3) 簡易登記案件即時顯示系統：

本所自行研究開發本系統，透過電腦螢幕即時顯示簡易登記案件辦理進度，讓一般民眾及地政士能隨時掌握案件進度，並於等待的時間裡安心享受地政事務所提供的舒適環境。

所需成本：

A.軟體開發部分：本系統由本所自行開發與維護，不需購買軟體及維護之經費。若系統委託外包廠商開發時，所需經費為新台幣 285,000 元整，節省經費分析如下：

軟體開發節省經費分析表					
項次	項 目	單位	數量	單 價	分 項 總 價
1	即時顯示軟體	套	3	95,000	285,000
合 計		新台幣 285,000 元			

B.硬體設備部分：本系統於 1 樓單一窗口核發騰本區設置 2 台液晶電視，2 樓登記課民眾填寫區設置 1 台液晶螢幕，所需經費為新台幣 203,084 元整，支出經費分析如下：

支出經費分析表					
項次	項 目	單位	數量	單 價	分 項 總 價
1	19 吋液晶顯示器	式	1	5,900	5,900
2	46 吋液晶顯示器	式	1	44,900	44,900
3	65 吋液晶顯示器	式	1	152,284	152,284
合 計		新台幣 203,084 元			

(4) 內外網即時傳輸服務系統：

本所自行研發以電腦的RS-232串列埠溝通內外網，不僅使內外網可自動互傳資料，亦可保持內外網網路的實體隔離。

所需成本：本系統相關程式及網頁均為本所自行研發，不需增加機關經費，僅需購買 RS-232 傳輸線一條，價格約 50 元。若系統委託外包廠商開發時，所需經費為新台幣 300,000 元整，節省經費分析如下：

節省經費分析表					
項次	項 目	單位	數量	單 價	分 項 總 價
1	應用系統開發	套	2	150,000	300,000
合 計		新台幣 300,000 元			

(5) 建物建號自動編列系統：

所需成本：本系統由本所自行開發與維護，不需購買軟體及維護之經費。若系統委託外包廠商開發時，所需經費為新台幣 600,000 元整，節省經費分析如下：

節省經費分析表					
項次	項 目	單位	數量	單 價	分 項 總 價
1	應用系統開發	套	12	50,000	600,000
合 計		新台幣 600,000 元			

(6) 工程用地地號摘錄系統：

所需成本：本系統由本所自行開發與維護，不需購買軟體及維護之經費。若系統委託外包廠商開發時，所需經費為新台幣 910,000 元整，節省經費分析如下：

節省經費分析表					
項次	項 目	單位	數量	單 價	分 項 總 價
1	應用系統開發	套	13	70,000	910,000
合 計		新台幣 910,000 元			

(7) 地籍調查表查註系統：

所需成本：本系統由本所自行開發與維護，不需購買軟體及維護之經費。若系統委託外包廠商開發時，所需經費為新台幣 6,000,000 元整，節省經費分析如下：

節省經費分析表					
項次	項 目	單位	數量	單 價	分 項 總 價
1	應用系統開發	套	1	6,000,000	6,000,000
合 計		新台幣 6,000,000 元			

(8) 土地複丈電腦套圖系統：

所需成本：本系統由本所自行開發與維護，不需購買軟體及維護之經費。若系統委託外包廠商開發時，所需經費為新台幣3,600,000元整，節省經費分析如下：

節省經費分析表					
項次	項 目	單位	數量	單 價	分 項 總 價
1	應用系統開發	套	1	3,600,000	3,600,000
合 計		新台幣 3,600,000 元			

## 參、未來努力方向

### 一、服務理念承志創新

政府為最大的公共服務提供者，須有卓越的行動能量與執行力，迅速、確實、有效地解決民眾的問題，始能符合民眾之期待並獲其信賴。隨著世界潮流日新月異，社經環境瞬息變化，知識及教育的普遍提升，民眾對政府施政品質與行政效能的要求日益殷切，因此，政府服務的內涵必須是與時精進的；地政業務經緯萬端，不僅攸關經濟發展、環境品質、社會公義與人民財產權益，同時也影響到政府各項建設效率。展望未來，資訊化、網路化及全球化脈動不曾停歇、地政業務之推動不能畫地自限，駐足不前，應以高瞻宏觀的思維，配合時代脈動與政策力求精進創新，迎接新世代所面臨之挑戰，從服務資源整合及共享角度出發，規劃跨機關水平整合或業務體系垂直整合服務，讓民眾之需求得以在第一時間獲得回應，自「品質管理」邁向「品質創造」的新階段，開創新契機。爰此，本所為擴大為民服務工作廣度、深度，提供便捷、創新之加值服務，追求卓越服務品質，冀以達成下列目標，塑造專業、便民、高效率的公共服務形象與聲譽：

#### (一)效率快易通(快速、簡易、通暢)

藉由電腦、網際網路及自動化通訊設備，超越時間及空間之限制，縮短民眾與政府間、政府部門間之距離，建立政府網網相連及安全可信賴資訊流通環境，提供民眾「資訊服務網路化」之創新服務，以網路取代馬路，使民眾申辦案件更為簡易，流程更為通暢，達成電子化政府「一處收件，全程服務」及「無紙化」之既定目標，導入企業精神管理地政業務，提升行政效率，真正落實「新、速、實、簡」的行政要求。

#### (二)業務平穩準(平衡、穩定、準確)

地政業務攸關民眾權益至甚，應確保民眾知的權利，衡平民眾與政府角色地位，廣開民眾建言管道，鼓勵民眾提供建言，啟動民眾抱怨處理機制，提供即時、有效之處理方式，建立顧客關係。加速地籍清理、引進數位測量技術、提升地價精度、確保地政業務之「穩定」、「準確」，給民眾「信賴」與「公平」之承諾，建立地政公信力。

#### (三)服務三合一(耐心、愛心、同理心)

建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象，主動協助民眾申辦、提供導引服務及業務諮詢，「從心出發」，本著耐心、愛心、同理心的服務熱忱，秉持「以客為尊」的行銷導向，使洽公民眾感受到「賓至如歸」的親切禮貌接待，提供「最優質」的服務品質。

## 二、立足現在展望未來

「專業、公開、生活、創新、科技、效能」是本所的服務理念，也是對民眾的承諾與保證，運用創意與巧思，是滿足民眾多元化服務需求之原動力，為提升服務品質，深化服務績效，未來努力方向如下：

### (一)建構優質網路，提升 e 化服務

加強資訊整合及網路服務，透過網路通道及運用先進資訊技術，促進資訊流通共享；積極推動內政部建置之線上案件申辦系統、增進跨所登記功能、電子化謄本、線上繳納地政規費及提供跨機關便民服務等服務項目，使得市民能利用網路完成相關地政申辦作業，減少民眾臨櫃申請之社會成本負擔，以全方位對外提供資訊服務，達到免書證、免謄本的政策目標。突破地政機關「定點服務、轄區服務」之限制，邁向網路窗口服務，提供民眾有效率、簡便的加值服務，提升為民服務層次及品質。

### (二)加速地籍清理，健全地籍管理

為徹底清理土地權利內容不完整或與現行法令規定不符及逾期未辦繼承登記土地之地籍登記，依地籍清理條例、地籍清理清查辦法及未辦繼承登記土地及建築改良物列冊管理作業要點等相關法規，執行地籍清查作業，化被動為主動，積極宣導並輔導辦理，以健全地籍管理，確保土地權利，促進土地利用。運用資訊技術典藏人工登記簿，提供線上調閱，縮短人工查調、影印之時間，有效改善地籍檔案之管理及運用，完成地政歷史資料掃描建檔，並建立跨所調閱申請機制，確保地籍資料之安全管理及推動地政 e 化便捷服務。

### (三)全面數位作業，開創測量新局

持續加強測量方法研究創新，健全空間資料庫，簡化作業流程。並全面推動以衛星定位、經緯儀等數位設備辦理測量，代替平板儀測量，以科技化方法取代人工作業，提升測量效率、成果精度、一致性與公信力，對外使申請人免予在場久候，對內降低測量人員調離職之流失速率。積極對地政士等組織進行宣導並辦理教育訓練，推廣內政部開發建物測量繪製軟體，促進民間參與委外建物第一次測量作業資訊化，加快案件办理流程。

#### (四)配合地理資訊，提升地價精度

配合內政部「地政 e 網通計畫」的推行，本所已完成「區段地價估價作業系統 web 版」之建置，預定於 99 年正式上線實施，期藉由整合地籍資料庫，區段地價估價作業系統資料庫及有關圖籍資料，使地價區段劃分及地價區段圖之繪製等相關地價作業，達成全面電腦化，以迎合未來 e 化、網路化發展需要，提升作業效率及地價業務服務品質。另外，為提高公告地價和土地公告現值的精確度，建立地價之衡量基準，促進合理地價之形成，掌握地價高低層次及變動，自 98 年起基準地查估改為經常性地價業務，未來本所於轄區內增設基準地，期能更精確掌握地價變動情形，客觀反映土地實際價值，提升地價精準度。

#### (五)運用資訊科技，推動地政業務

配合中央政策之執行，運用先進資訊科技，持續規劃依「政府資訊公開法」第 7 條規定設置「主動公開資訊專區」，提供服務措施、FAQ、文宣品等資訊、檢索服務、線上服務及電子參與項目，提供民眾便利、安全與無障礙意見溝通之網路服務；積極推動地政 web 版資訊系統、地籍清理條例、地籍資料數位典藏、資料庫監控系統、地政資料即時檢核、GIS 空間資訊圖層與跨機關資料倉儲創新整合運用、地價改算作業系統配合區段地價估價作業增值應用等服務項目，以加強政府資訊流通共享及應用。

#### (六)推動組織學習，激勵研究創新

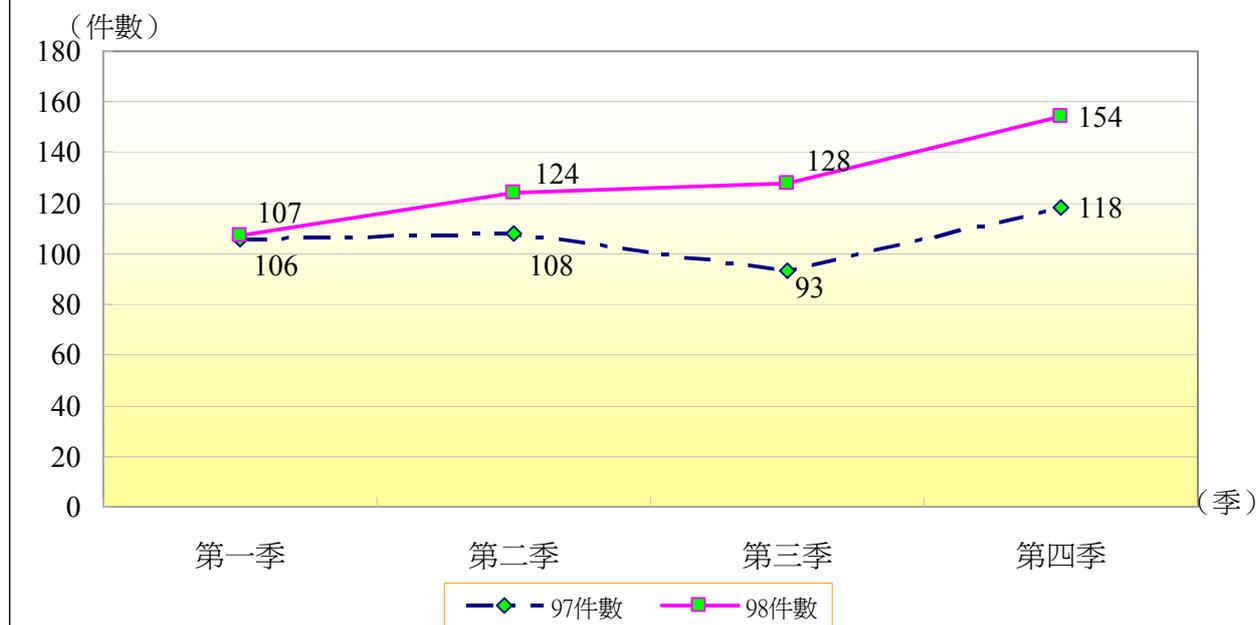
推動組織學習，舉辦各項智能講座及教育訓練，並透過種籽回饋制度，提升同仁專業素養與能力；並善用社會資源，辦理優質企業或機關標竿學習，以強化專業化、多元化服務技能。鼓勵同仁研究創新，激勵業務創新，強化服務績效，推動「創新」與「精進」之全方位服務，積極改造作業環境及簡化作業流程，提升作業服務品質。

主 題：	單一窗口服務全功能程度
附件 1：	午休時間受理申辦簡易登記案件服務

簡易登記案件單一窗口中午不休息服務件數統計表

項目 \ 每季	第一季	第二季	第三季	第四季	合計
97 年(件數)	106	108	93	118	425
98 年(件數)	107	124	128	154	513

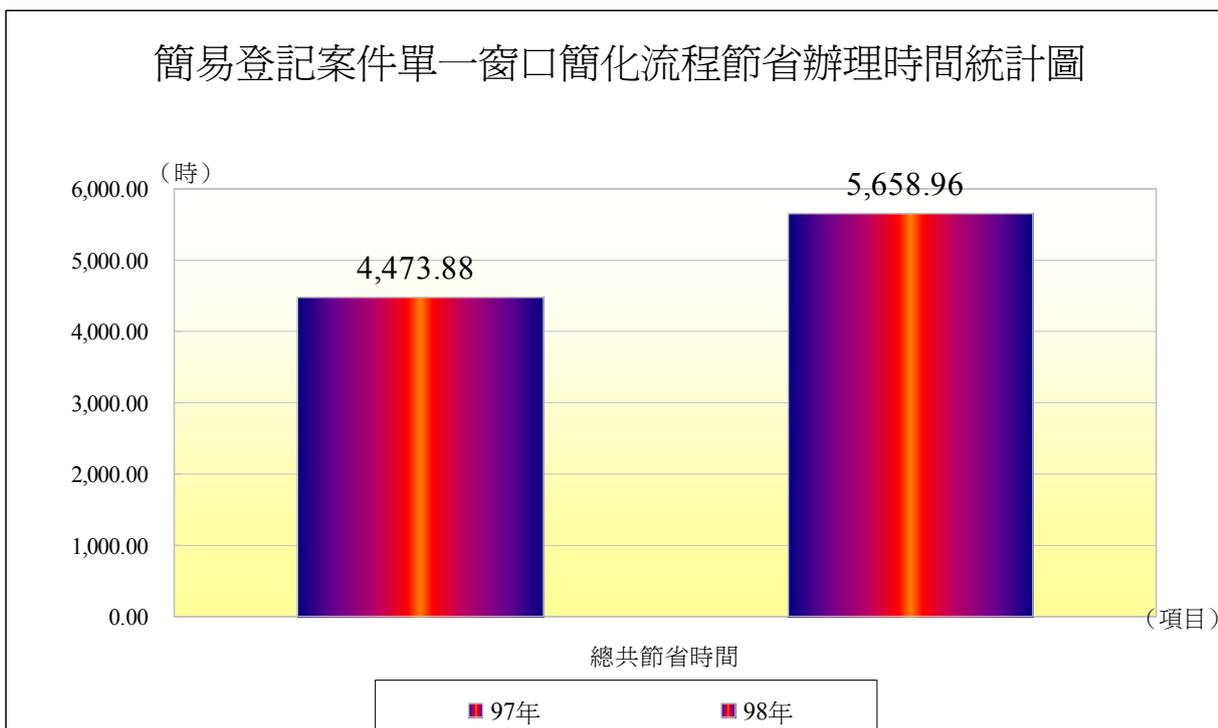
簡易登記案件單一窗口中午不休息服務件數統計圖



主 題：	申辦案件流程簡化程度
附件 2：	簡易登記案件單一窗口簡化流程節省辦理時間統計表

簡易登記案件單一窗口簡化流程節省辦理時間統計表  
(法定處理時間 1 小時，98 年較 97 年約節省 1,185.08 小時)

年度	項目	每件處理時間 (分)	平均節省時間 (分)	全年總件數 (件)	全年總共節省 時間(小時)
97		29.35	30.65	8,758	4,473.88
98		21.46	38.54	8,810	5,658.96

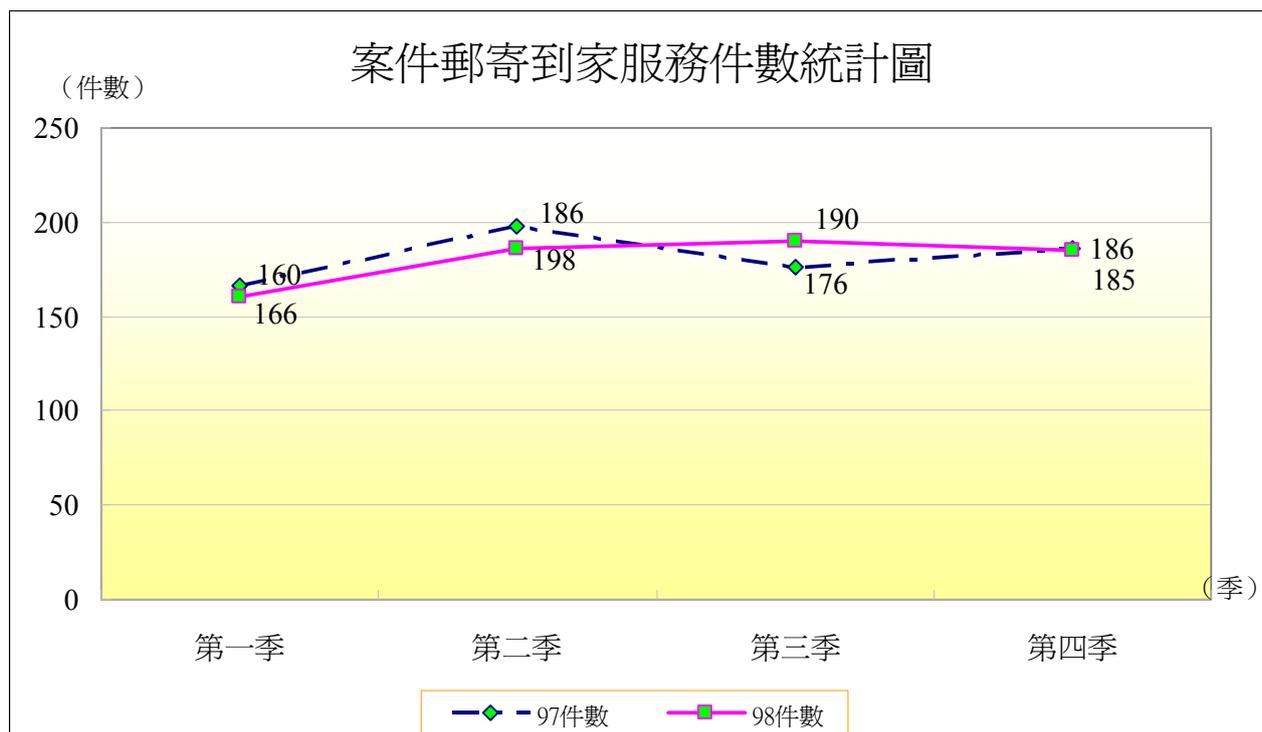


主 題： 申辦案件流程簡化程度

附件 3： 案件郵寄到家服務

案件郵寄到家服務件數統計表

項目 \ 每季	第一季	第二季	第三季	第四季	合計
97 年(件數)	166	198	176	186	726
98 年(件數)	160	186	190	185	721



主 題：	申辦案件流程簡化程度
附件 4：	土地合併複丈案件

土地合併複丈案件簡化流程件數統計表

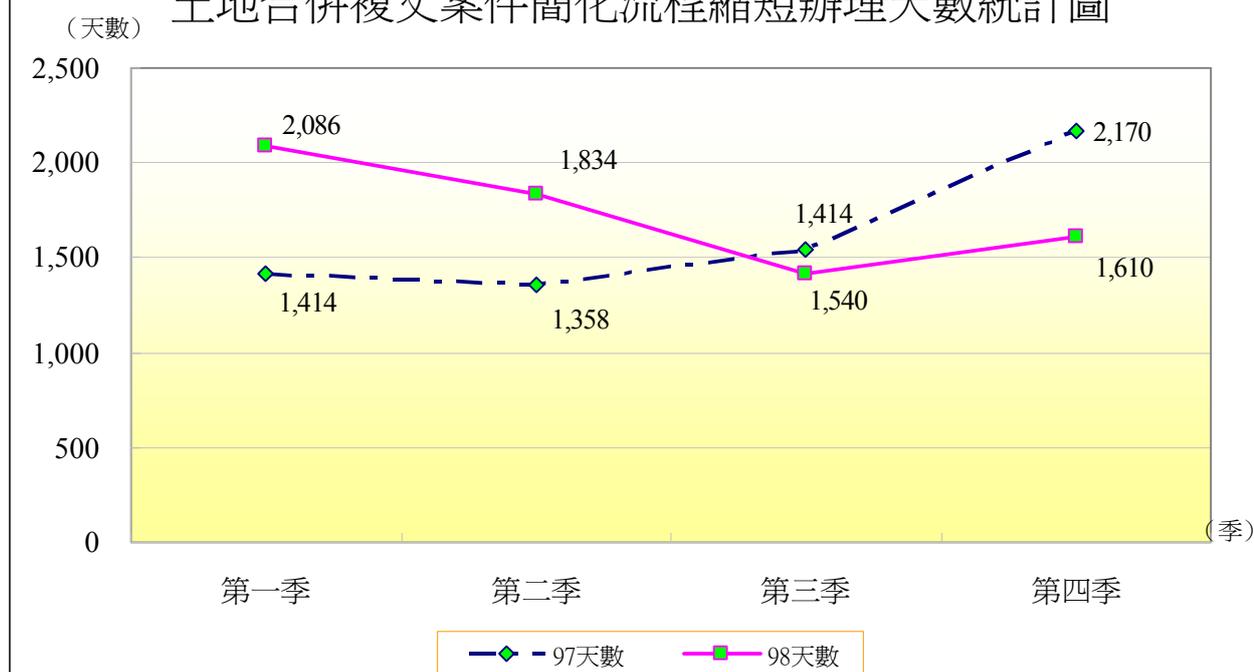
項目 \ 每季	第一季	第二季	第三季	第四季	合計
97 年(件數)	101	97	110	155	463
98 年(件數)	149	131	101	115	496

土地合併複丈案件簡化流程縮短辦理天數統計表

(法定規定天數 15 天，平均每件減少 14 天)

項目 \ 每季	第一季	第二季	第三季	第四季	合計
97 年(縮短天數)	1,414	1,358	1,540	2,170	6,482
98 年(縮短天數)	2,086	1,834	1,414	1,610	6,944

土地合併複丈案件簡化流程縮短辦理天數統計圖



主 題： 申辦案件流程簡化程度

附件 5： 司法機關囑託測量案件

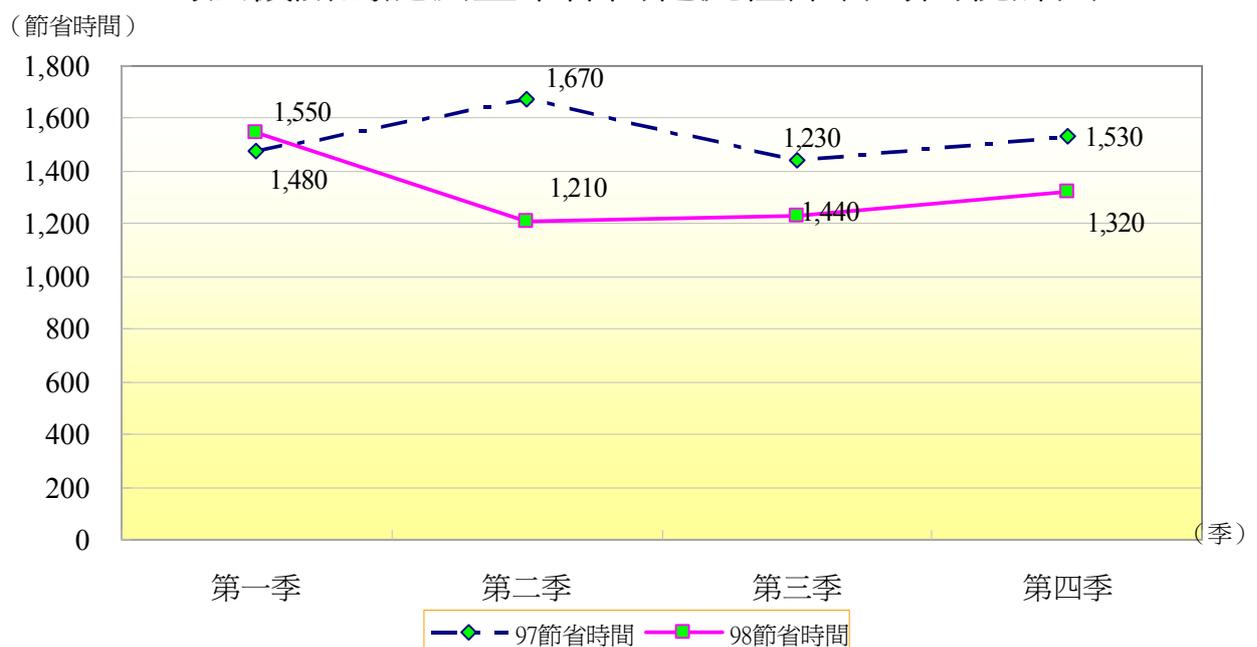
司法機關囑託測量案件簡化流程件數統計表

項目 \ 每季	第一季	第二季	第三季	第四季	合計
97 年(件數)	155	121	123	132	531
98 年(件數)	148	167	144	153	612

司法機關囑託測量案件簡化流程節省時間統計表  
(以每件節省 10 分鐘計算)

項目 \ 每季	第一季	第二季	第三季	第四季	合計
97 年(節省時間)	1,480	1,670	1,440	1,530	6,120
98 年(節省時間)	1,550	1,210	1,230	1,320	5,310

司法機關囑託測量案件簡化流程節省時間統計圖



主 題：	申辦案件流程簡化程度
附件 6：	縮短案件處理時間-簡化地價改算通知書之送達

### 縮短案件處理時間-簡化地價改算通知書之送達件數統計表

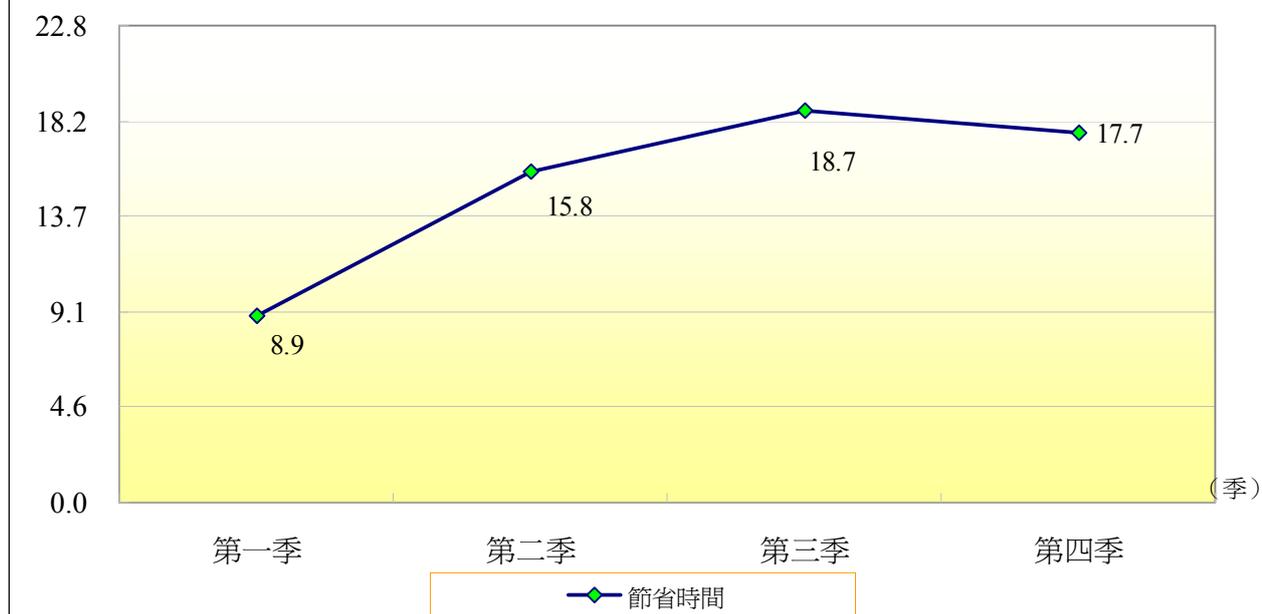
(自 98 年度開始實施)

(以每件改算通知書處理時間約節省 0.1 小時計算)

98 年度 \ 每季	第一季	第二季	第三季	第四季	合計
節省時間	8.9	15.8	18.7	17.7	61.1
百分比	15%	26%	31%	29%	100%

縮短案件處理時間-簡化地價改算通知書之送達件數統計圖

(節省時間)



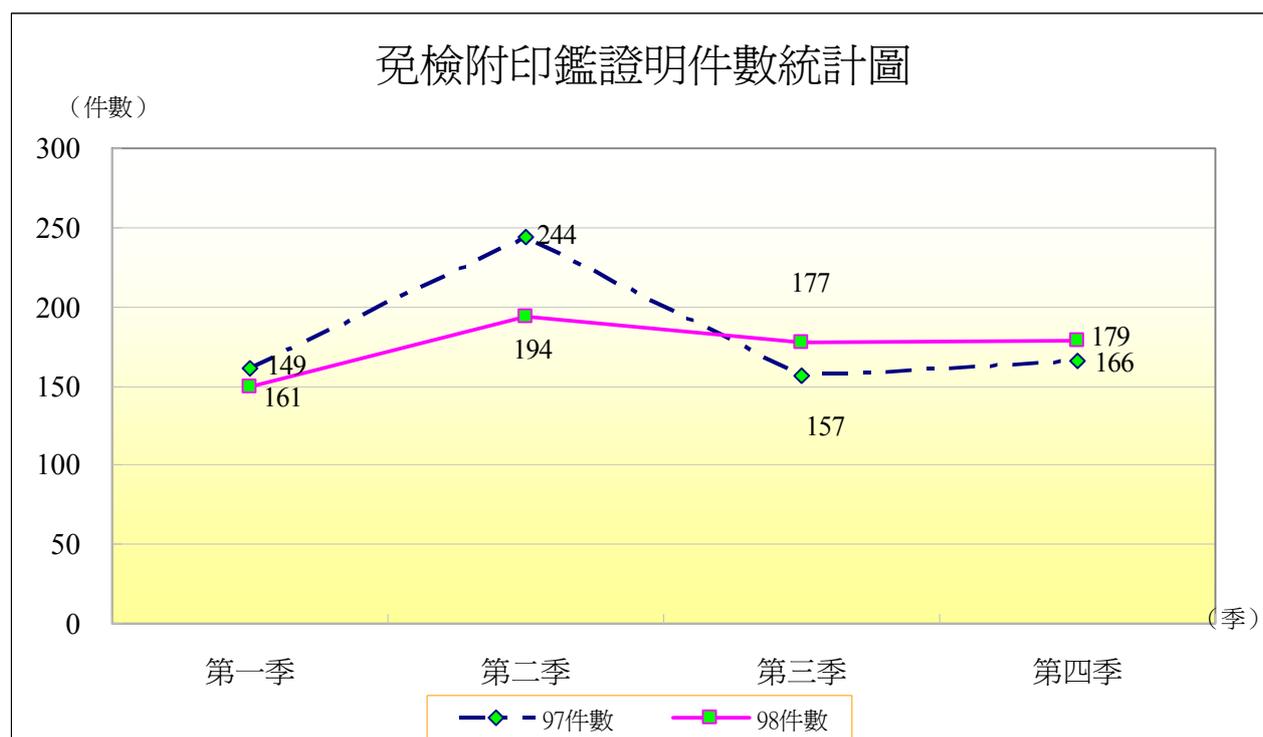
主 題： 申辦案件書表減量程度

附件 7： 免檢附印鑑證明

免檢附印鑑證明件數統計表

項目 \ 每季	第一季	第二季	第三季	第四季	合計
97 年(件數)	161	244	157	166	728
98 年(件數)	149	194	177	179	699

免檢附印鑑證明件數統計圖



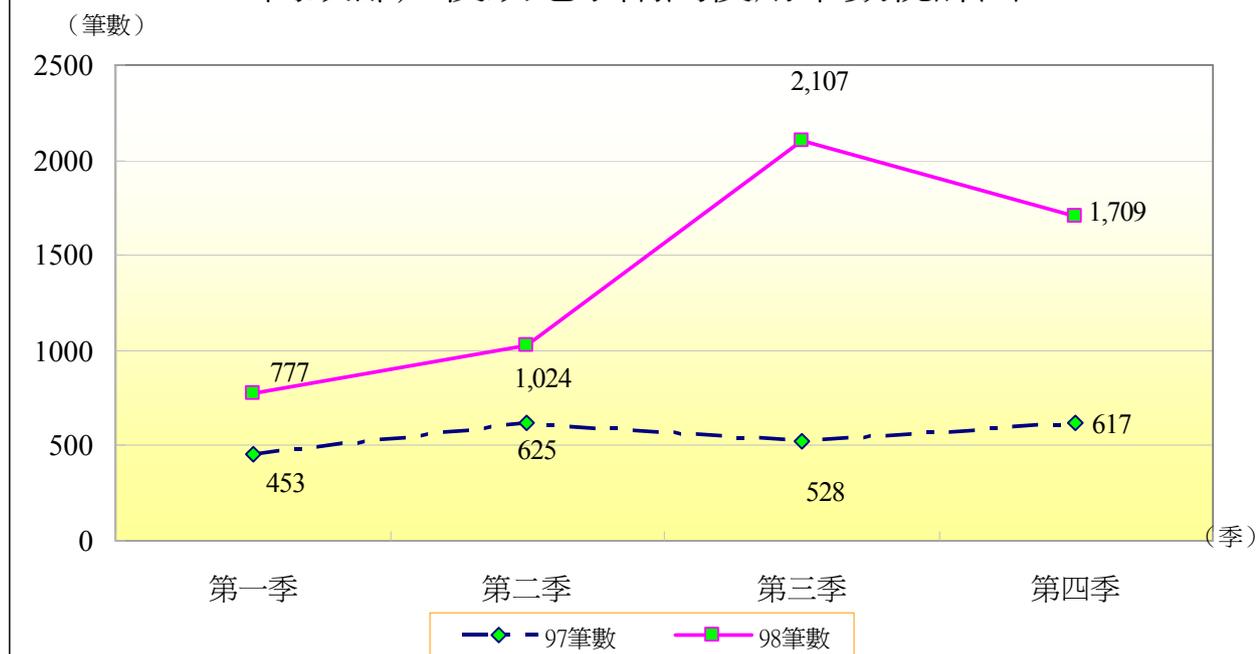
主 題： 申辦案件書表減量程度

附件 8： 內政部戶役政電子開門

內政部戶役政電子開門使用筆數統計表

項目 \ 每季	第一季	第二季	第三季	第四季	合計
97 年(筆數)	453	625	528	617	2,223
98 年(筆數)	777	1,024	2,107	1,709	5,617

內政部戶役政電子開門使用筆數統計圖



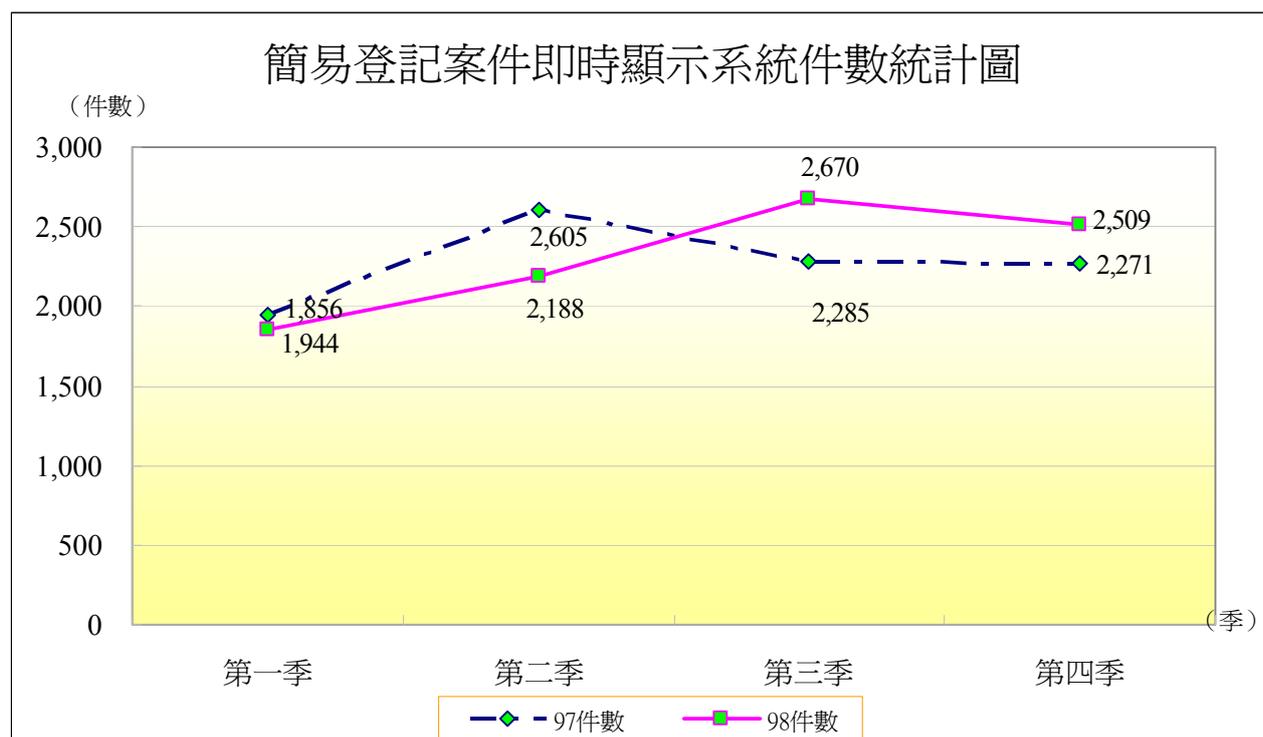
主 題： 案件處理流程查詢公開程度

附件 9： 簡易登記案件即時顯示系統

簡易登記案件即時顯示系統件數統計表

項目 \ 每季	第一季	第二季	第三季	第四季	合計
97 年(件數)	1,944	2,605	2,285	2,271	9,105
98 年(件數)	1,856	2,188	2,670	2,509	9,223

簡易登記案件即時顯示系統件數統計圖

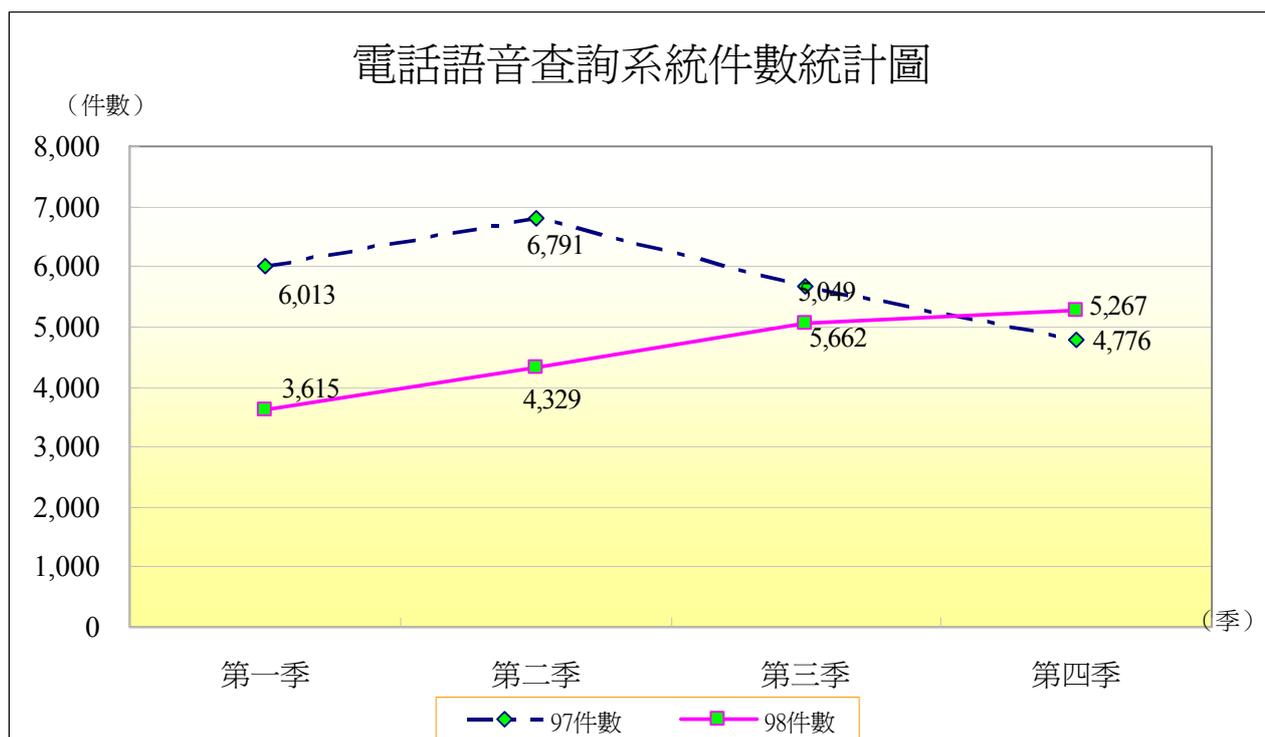


主題：	案件處理流程查詢公開程度
附件 10：	電話語音查詢系統

電話語音查詢系統件數統計表

項目 \ 每季	第一季	第二季	第三季	第四季	合計
97 年(件數)	6,013	6,791	5,662	4,776	23,242
98 年(件數)	3,615	4,329	5,049	5,267	18,260

電話語音查詢系統件數統計圖

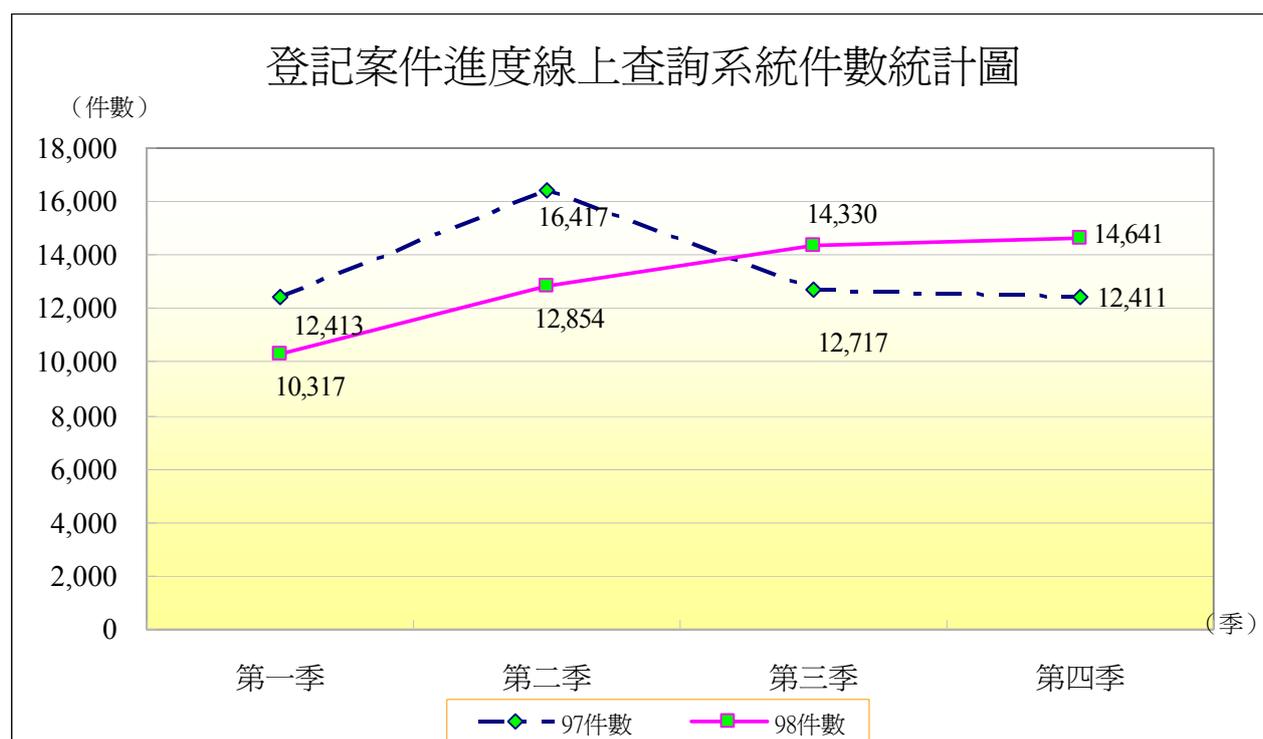


主 題： 案件處理流程查詢公開程度

附件 11： 登記案件進度線上查詢系統

登記案件進度線上查詢系統件數統計表

項目	每季					合計
	第一季	第二季	第三季	第四季		
97 年(件數)	12,413	16,417	12,717	12,411	53,958	
98 年(件數)	10,317	12,854	14,330	14,641	52,142	



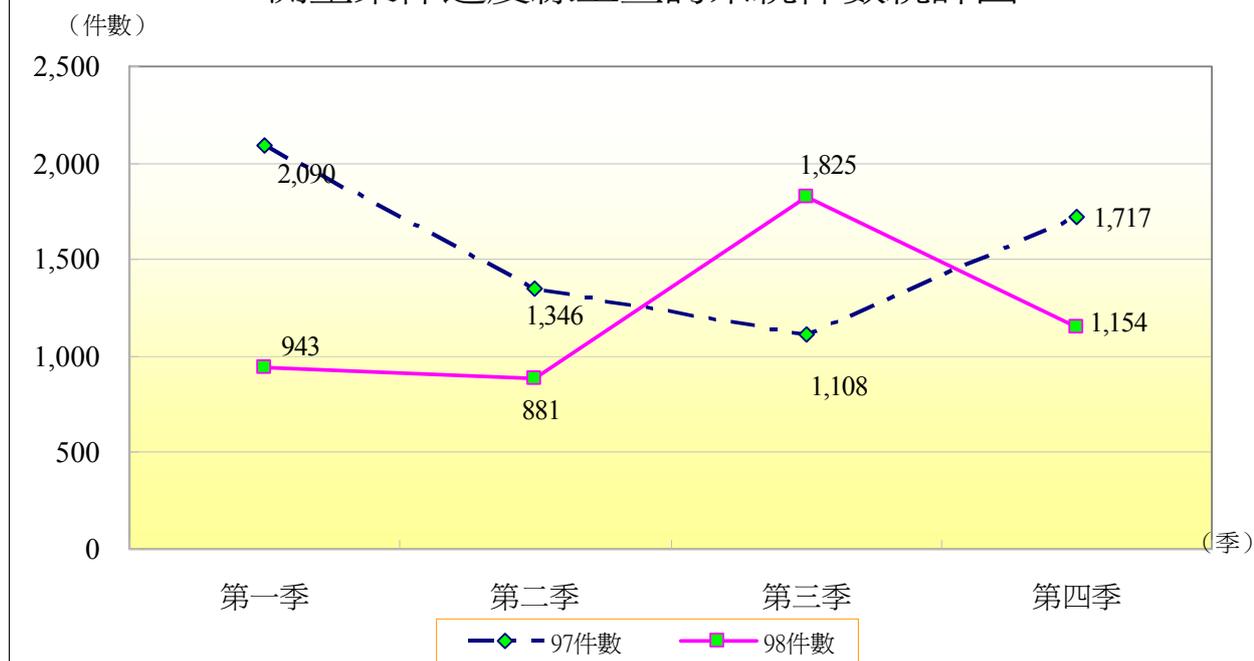
主 題： 案件處理流程查詢公開程度

附件 12： 測量案件進度線上查詢系統

測量案件進度線上查詢系統件數統計表

項目 \ 每季	第一季	第二季	第三季	第四季	合計
97 年(件數)	2,090	1,346	1,108	1,717	6,261
98 年(件數)	943	881	1,825	1,154	4,803

測量案件進度線上查詢系統件數統計圖

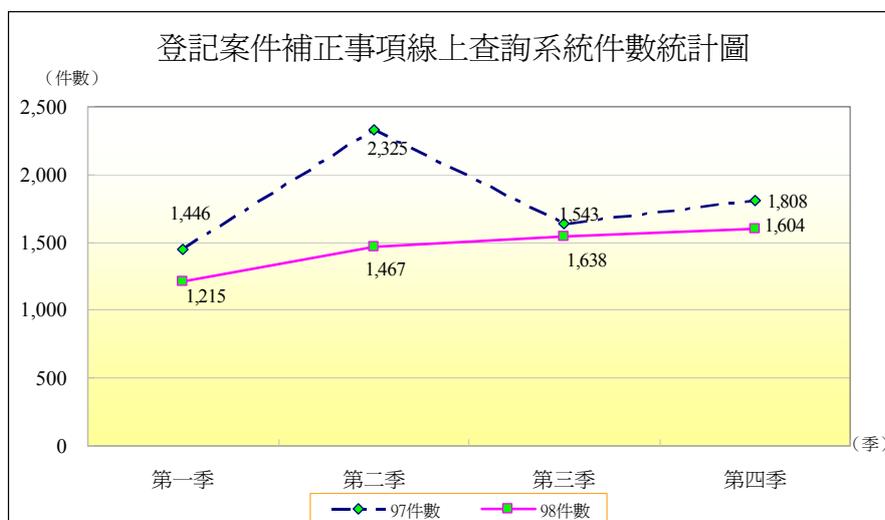


主 題： 案件處理流程查詢公開程度

附件 13： 登記案件補正駁回事項線上查詢系統

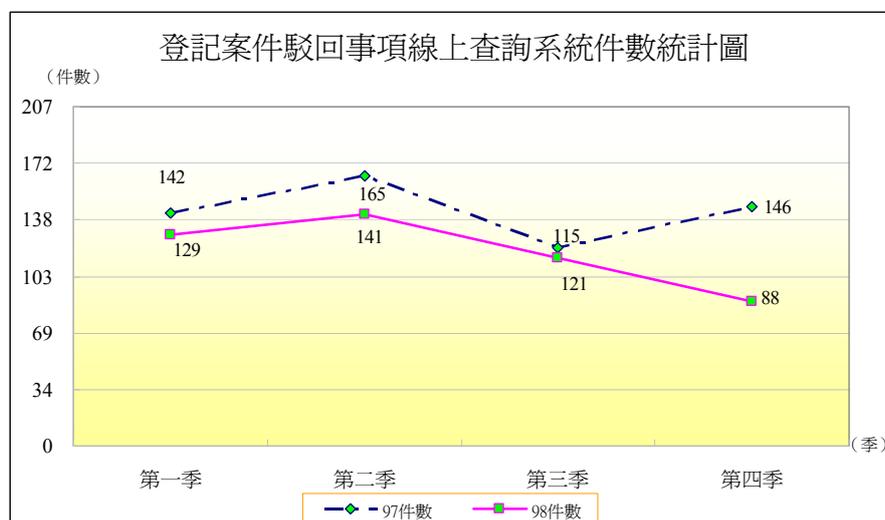
登記案件補正事項線上查詢系統件數統計表

項目 \ 每季	第一季	第二季	第三季	第四季	合計
97 年(件數)	1,446	2,325	1,638	1,808	7,217
98 年(件數)	1,215	1,467	1,543	1,604	5,829



登記案件駁回事項線上查詢系統件數統計表

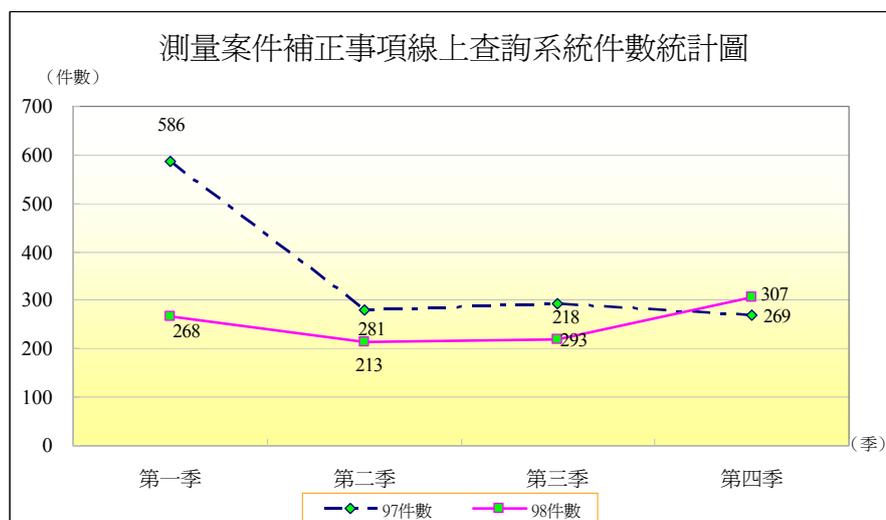
項目 \ 每季	第一季	第二季	第三季	第四季	平均
97 年(件數)	142	165	121	146	574
98 年(件數)	129	141	115	88	473



主 題：	案件處理流程查詢公開程度
附件 14：	測量案件補正駁回事項線上查詢系統

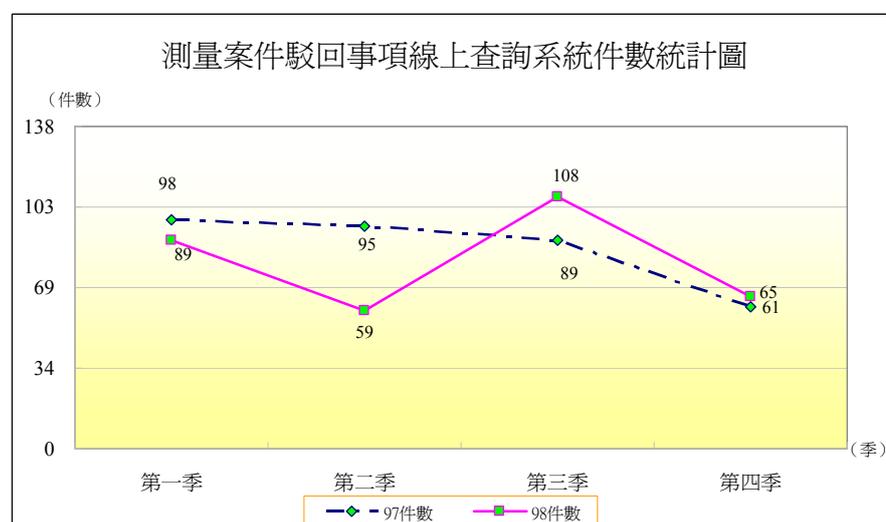
測量案件補正事項線上查詢系統件數統計表

項目 \ 每季	第一季	第二季	第三季	第四季	合計
97 年(件數)	586	281	293	269	1,429
98 年(件數)	268	213	218	307	1,006



測量案件駁回事項線上查詢系統件數統計表

項目 \ 每季	第一季	第二季	第三季	第四季	合計
97 年(件數)	98	95	89	61	343
98 年(件數)	89	59	108	65	321



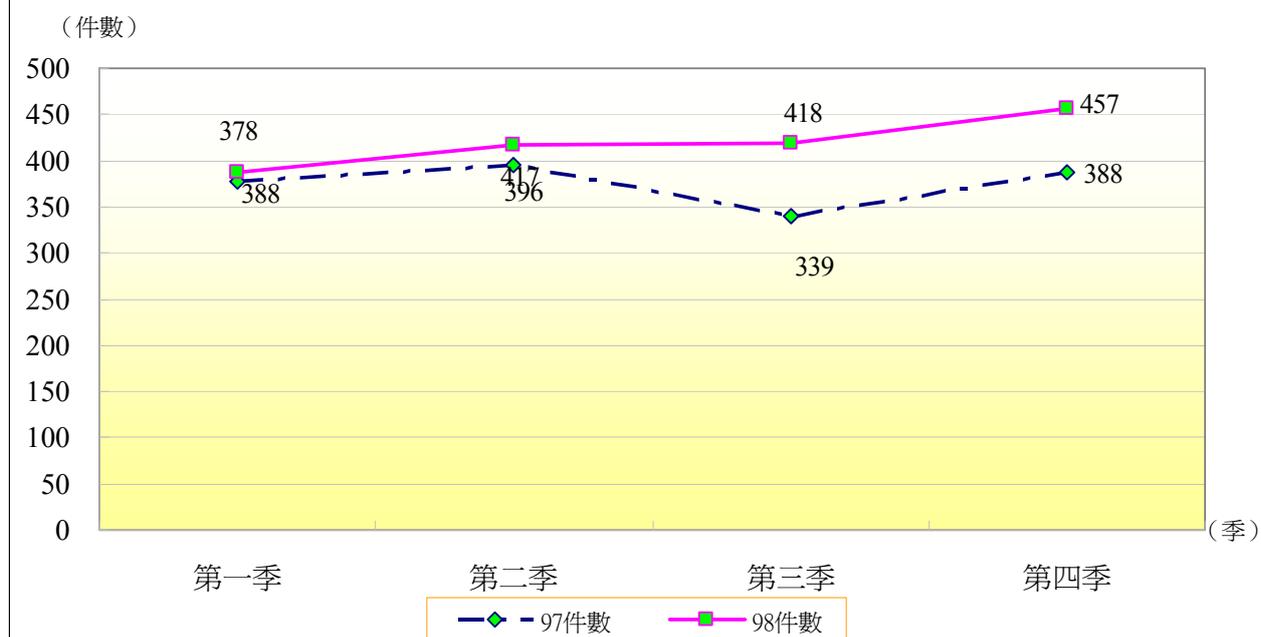
主 題： 案件處理流程查詢公開程度

附件 15： 測量移案登記案件對應收件號查詢系統

測量移案登記案件對應收件號查詢系統件數統計表

項目 \ 每季	第一季	第二季	第三季	第四季	合計
97 年(件數)	378	396	339	388	1,501
98 年(件數)	388	417	418	457	1,680

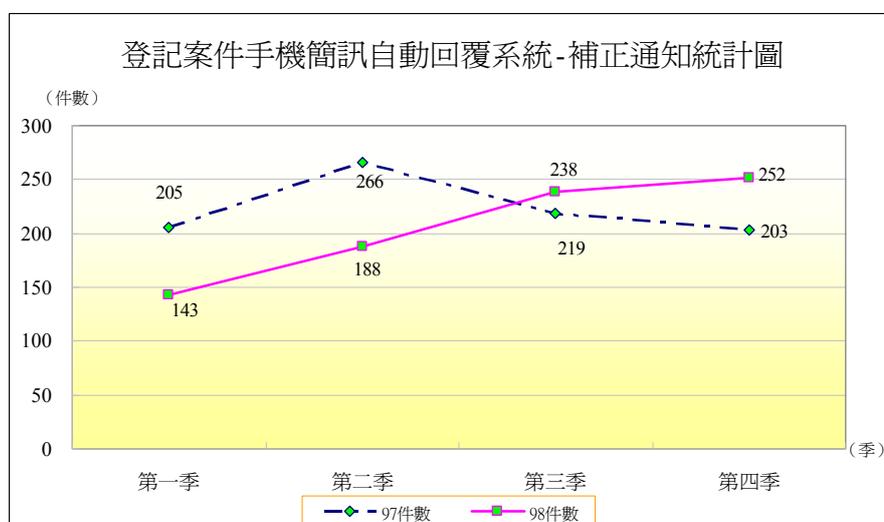
測量移案登記案件對應收件號查詢系統件數統計圖



主 題：	案件處理流程主動回應程度
附件 16：	登記案件手機簡訊自動回覆系統

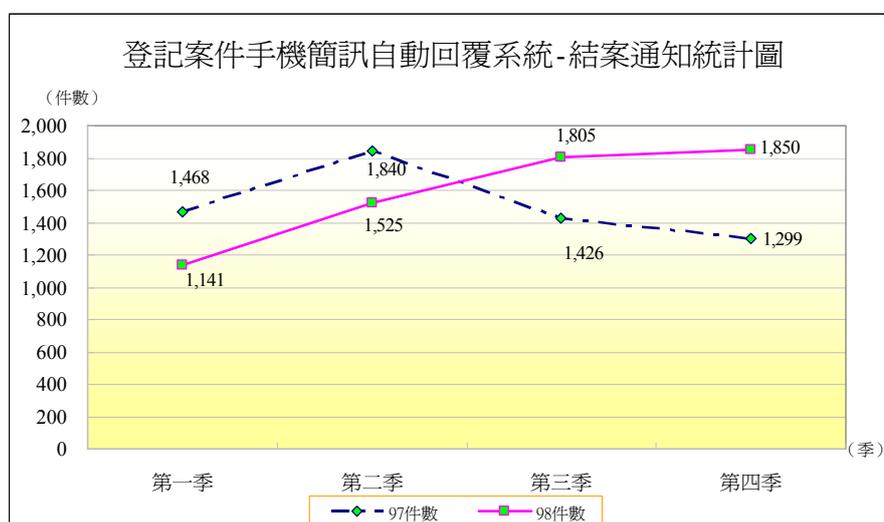
登記案件手機簡訊自動回覆系統-補正通知件數統計表

項目 \ 每季	第一季	第二季	第三季	第四季	合計
97 年(件數)	205	266	219	203	893
98 年(件數)	143	188	238	252	821



登記案件手機簡訊自動回覆系統-結案通知件數統計表

項目 \ 每季	第一季	第二季	第三季	第四季	合計
97 年(件數)	1,468	1,840	1,426	1,299	6,033
98 年(件數)	1,141	1,525	1,805	1,850	6,321



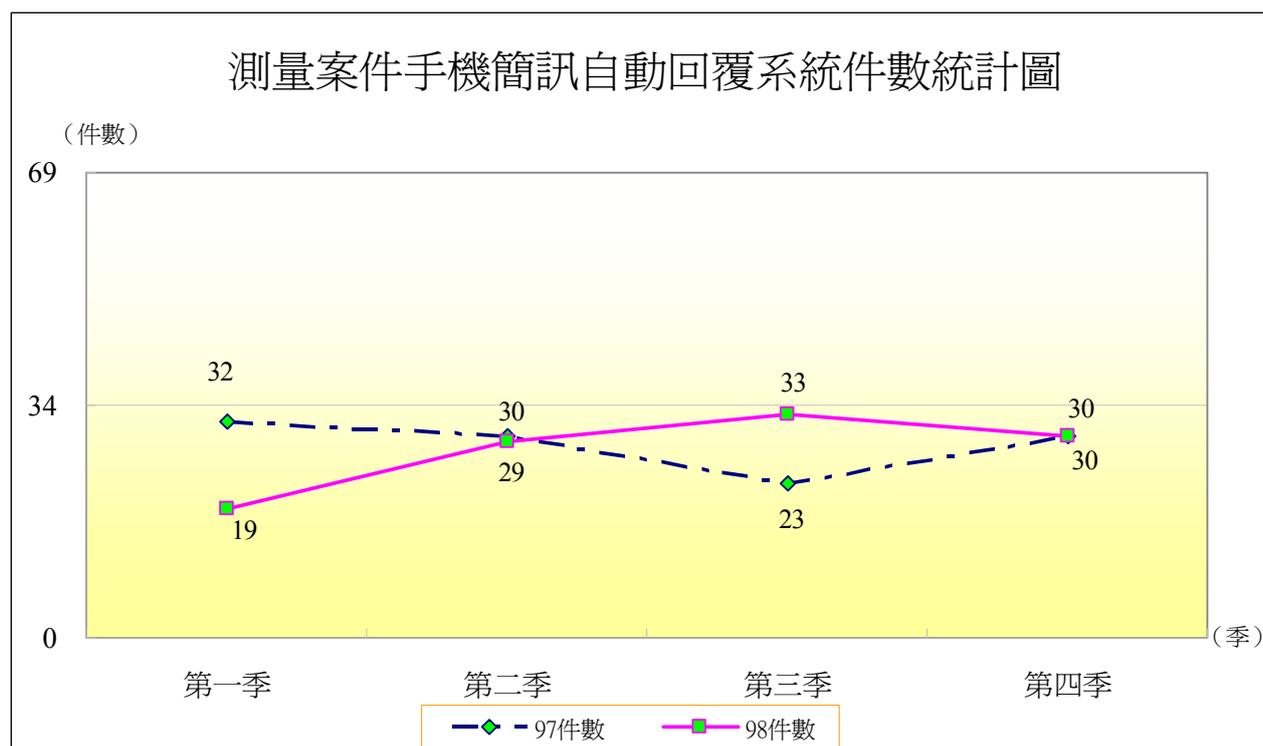
主 題： 案件處理流程主動回應程度

附件 17： 測量案件手機簡訊自動回覆系統

測量案件手機簡訊自動回覆系統件數統計表

項目 \ 每季	第一季	第二季	第三季	第四季	合計
97 年(件數)	32	30	23	30	115
98 年(件數)	19	29	33	30	111

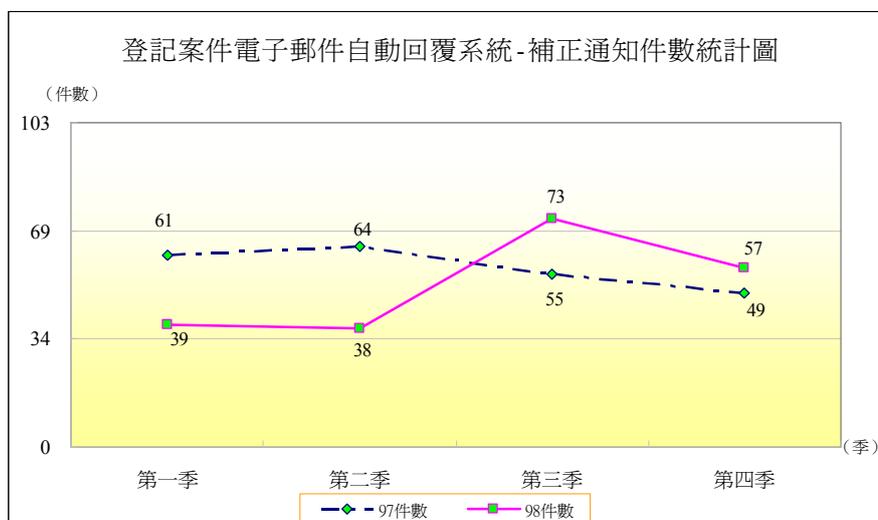
測量案件手機簡訊自動回覆系統件數統計圖



主 題：	案件處理流程主動回應程度
附件 18：	登記案件電子郵件自動回覆系統

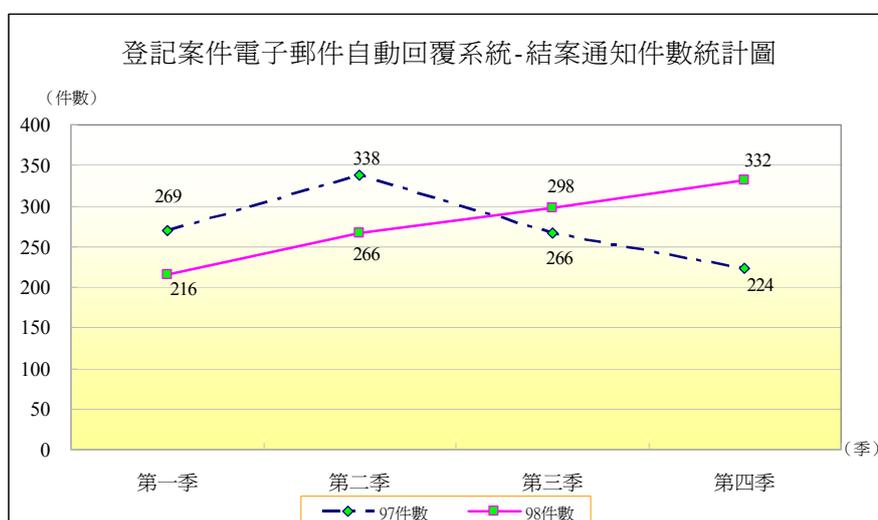
登記案件電子郵件自動回覆系統-補正通知件數統計表

項目 \ 每季	第一季	第二季	第三季	第四季	合計
97 年(件數)	61	64	55	49	229
98 年(件數)	39	38	73	57	207



登記案件電子郵件自動回覆系統-結案通知件數統計表

項目 \ 每季	第一季	第二季	第三季	第四季	合計
97 年(件數)	269	338	266	224	1,097
98 年(件數)	216	266	298	332	1,112



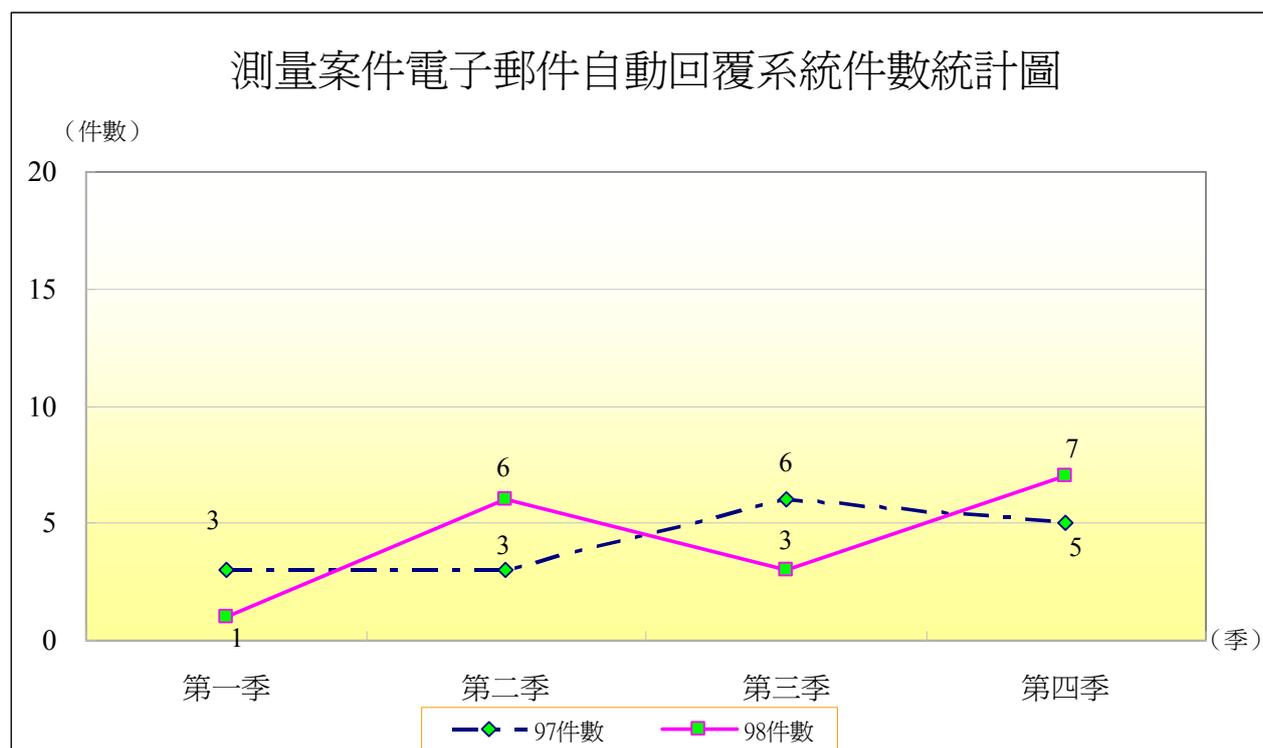
主 題： 案件處理流程主動回應程度

附件 19： 測量案件電子郵件自動回覆系統

測量案件電子郵件自動回覆系統件數統計表

項目 \ 每季	第一季	第二季	第三季	第四季	合計
97 年(件數)	3	3	6	5	17
98 年(件數)	1	6	3	7	17

測量案件電子郵件自動回覆系統件數統計圖

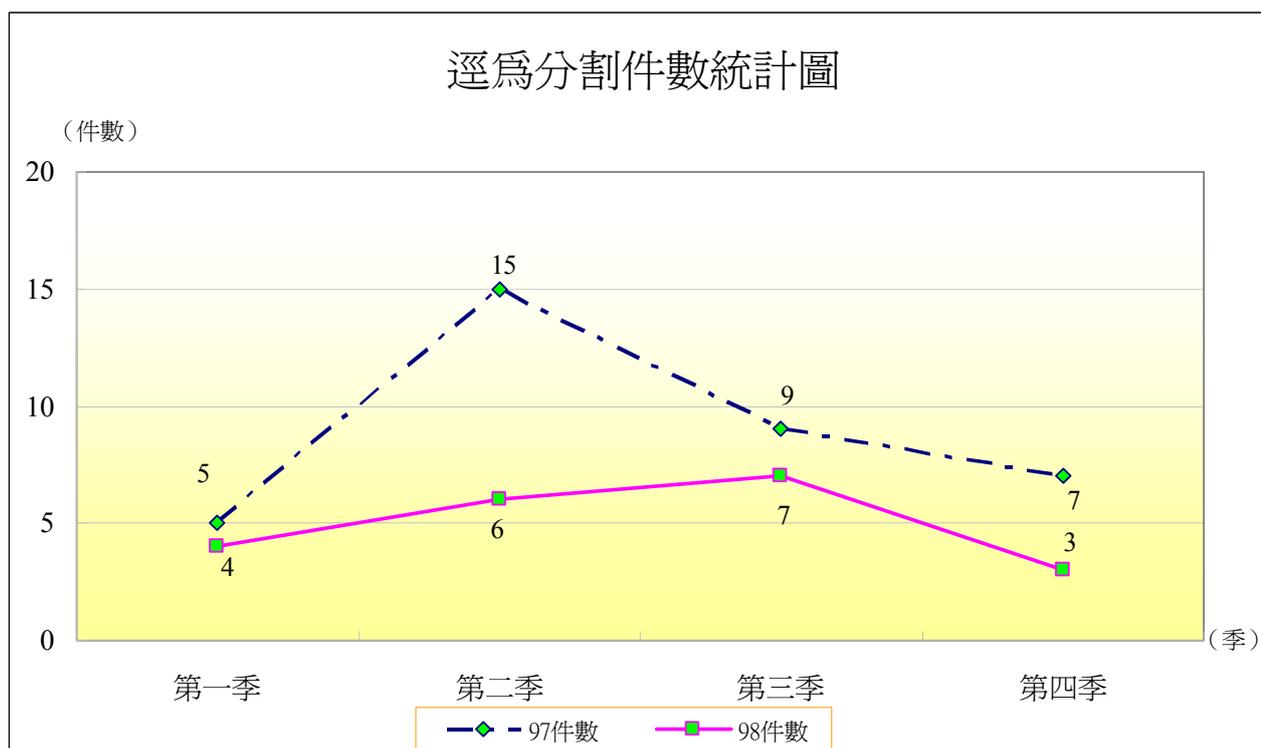


主 題：	案件處理流程主動回應程度
附件 20：	逕為分割統計表

逕為分割件數統計表

項目 \ 每季	第一季	第二季	第三季	第四季	合計
97 年(件數)	5	15	9	7	36
98 年(件數)	4	6	7	3	20

逕為分割件數統計圖

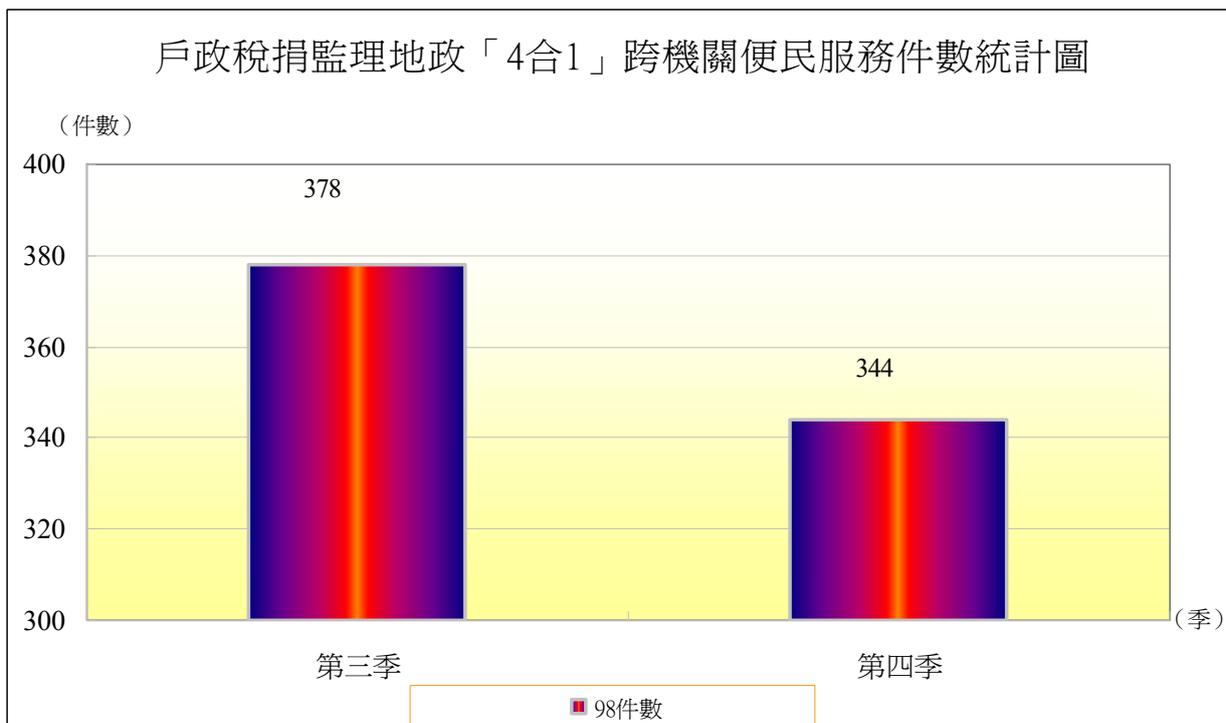


主 題： 案件處理流程主動回應程度

附件 21： 戶政、稅捐、監理、地政「4合1」跨機關便民服務

戶政稅捐監理地政「4合1」跨機關便民服務件數統計表  
(於 98.7.15 開始實施)

項目 \ 每季	第三季	第四季	合計
98 年(件數)	378	344	722



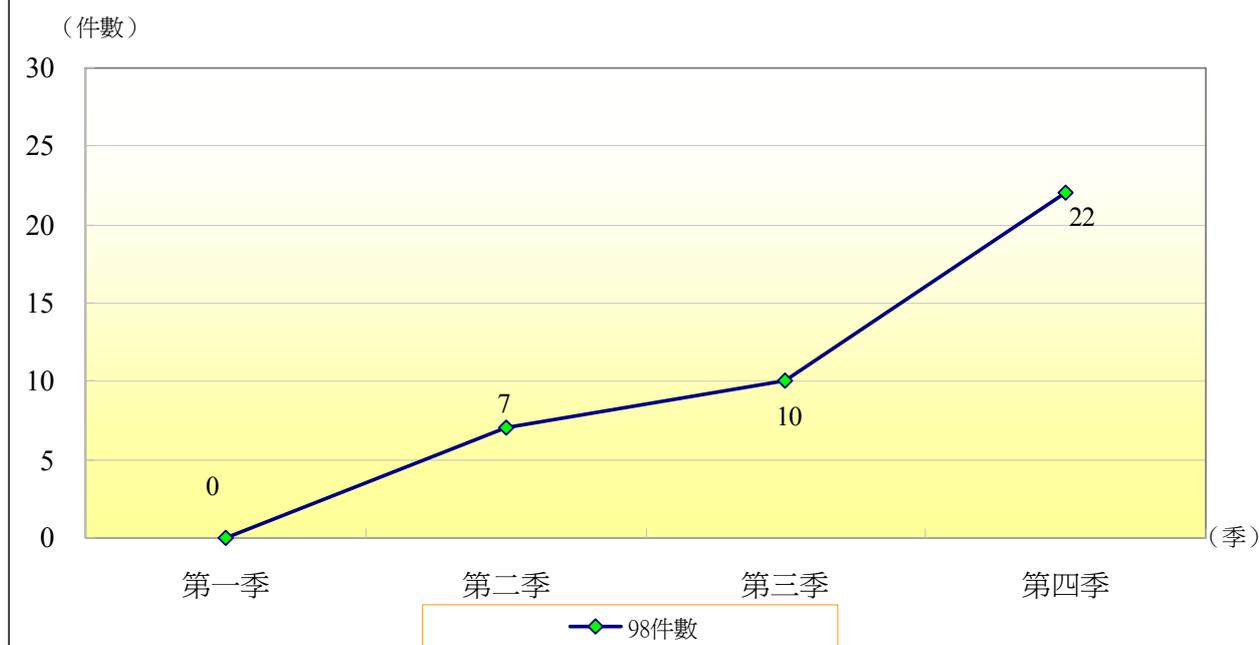
主 題： 案件處理流程主動回應程度

附件 22： 地方稅務局傳真查欠統計表

地方稅務局傳真查欠件數統計表  
(98.4.15 開始實施)

項目 \ 每季	第一季	第二季	第三季	第四季	合計
98 年(件數)	0	7	10	22	39

地方稅務局傳真查欠件數統計圖

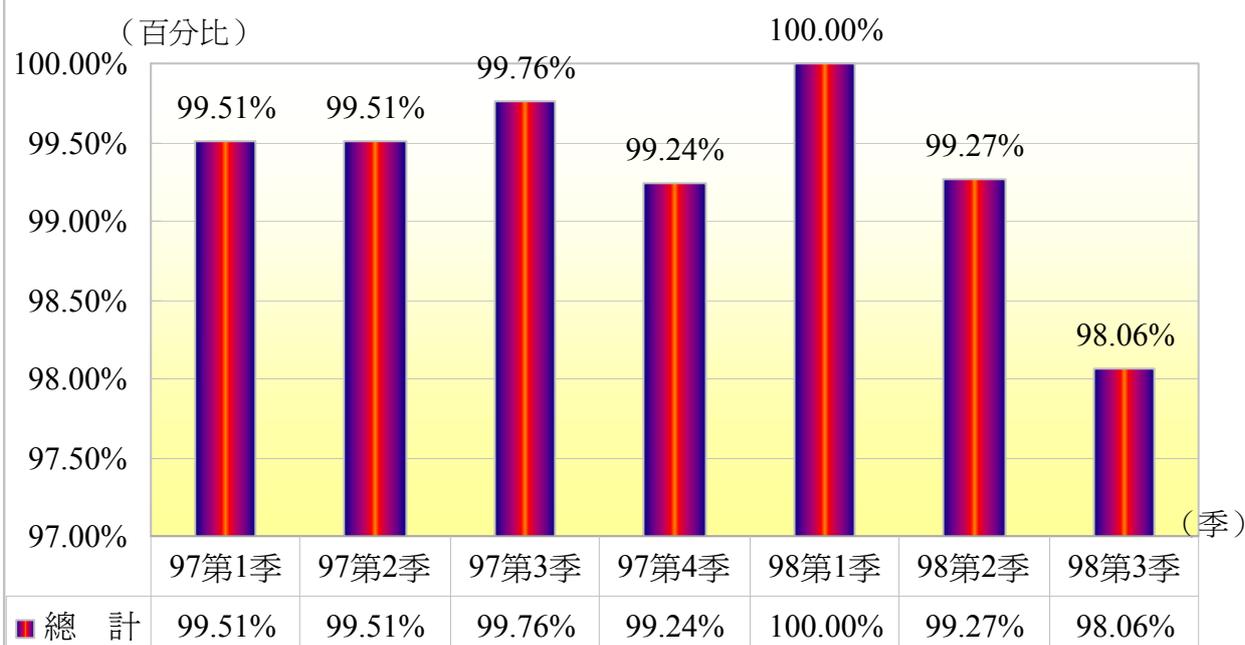


主 題：	洽公環境適切程度
附件 23：	民眾對本所洽公申辦動線規劃滿意度

民眾對本所洽公申辦動線規劃滿意度統計表

份數 \ 項目	97年 第1季	97年 第2季	97年 第3季	97年 第4季	98年 第1季	98年 第2季	98年 第3季
很滿意	134	134	189	60	164	134	137
滿意	273	273	228	333	152	272	272
不滿意	2	2	1	3	0	3	4
很不滿意	0	0	0	0	0	0	0
未填寫	0	0	0	0	0	0	0
合 計	409	409	418	396	316	409	413

民眾對本所洽公申辦動線規劃滿意度統計圖

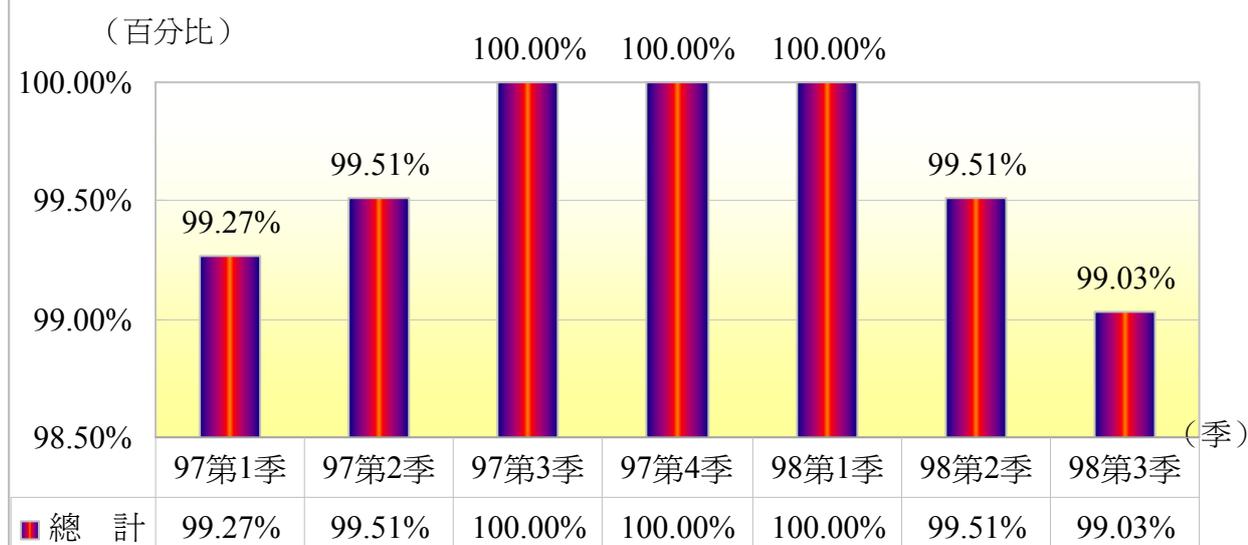


主 題：	洽公環境適切程度
附件 24：	民眾對本所辦公環境舒適明亮滿意度

民眾對本所辦公環境舒適明亮滿意度統計表

項目 份數	97年 第1季	97年 第2季	97年 第3季	97年 第4季	98年 第1季	98年 第2季	98年 第3季
很滿意	138	155	182	79	156	155	131
滿意	268	252	236	317	160	252	278
不滿意	0	2	0	0	0	2	2
很不滿意	0	0	0	0	0	0	0
未填寫	3	0	0	0	0	0	2
合 計	409	409	418	396	316	409	413

民眾對本所辦公環境舒適明亮滿意度統計圖

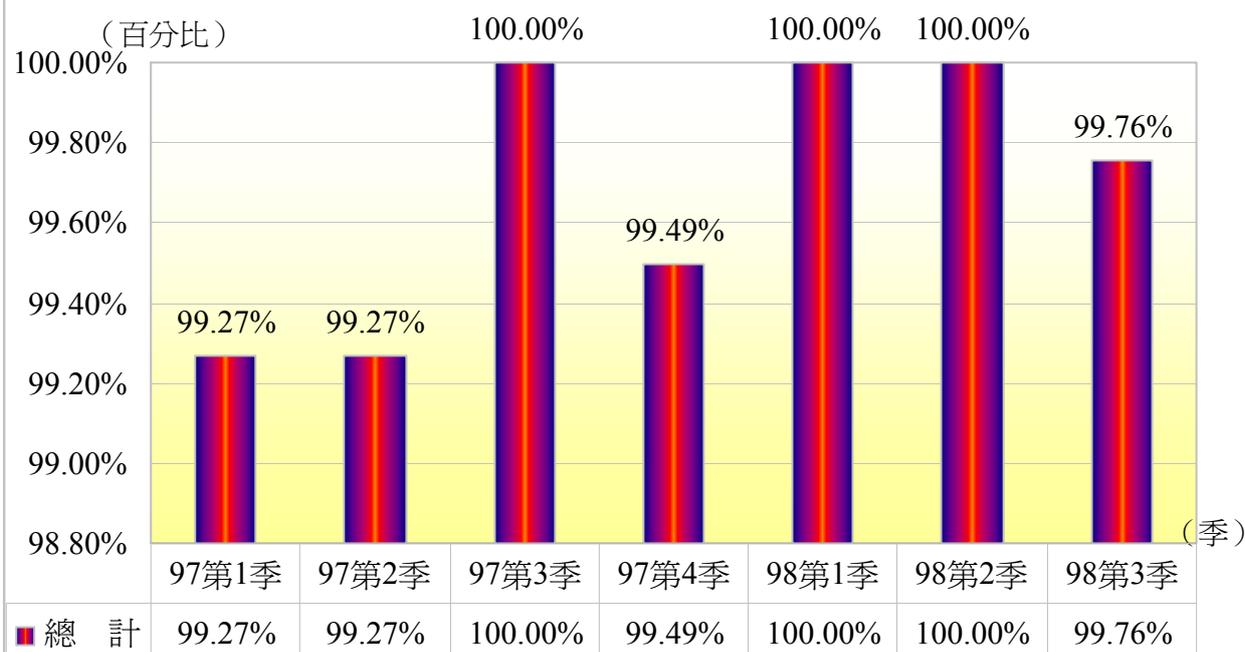


主 題：	洽公環境適切程度
附件 25：	民眾對本所辦公環境美化綠化滿意度

民眾對本所辦公環境美化綠化滿意度統計表

份數 \ 項目	97年 第1季	97年 第2季	97年 第3季	97年 第4季	98年 第1季	98年 第2季	98年 第3季
很滿意	138	155	182	79	156	155	134
滿意	268	252	236	317	160	252	278
不滿意	0	2	0	0	0	2	1
很不滿意	0	0	0	0	0	0	0
未填寫	3	0	0	0	0	0	0
合 計	409	409	418	396	316	409	413

民眾對本所辦公環境美化綠化滿意度統計圖



主 題：	洽公環境適切程度
附件 26：	動員清潔辦公室周遭環境 50 公尺辦理情形

動員清潔辦公室周遭環境 50 公尺辦理情形一覽表

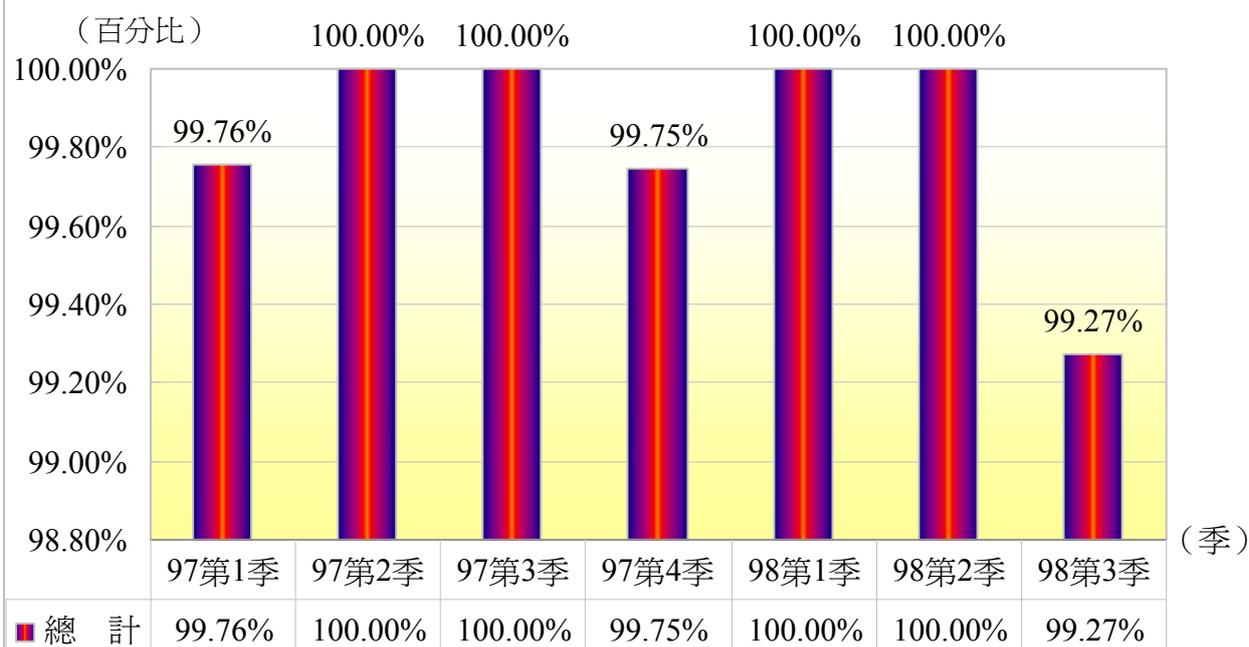
年度	97 年				98 年				合計
	第 1 季	第 2 季	第 3 季	第 4 季	第 1 季	第 2 季	第 3 季	第 4 季	
場次	4	3	3	3	3	3	3	5	27
人次	20	15	15	15	15	15	15	35	145
環境整頓（處）	40	18	15	10	15	12	12	20	142
清理垃圾量（公斤）	20	20	10	12	30	24	25	30	171
資源回收量（公斤）	40	15	22	20	15	20	22	25	179
水溝疏通（公尺）	100	100	100	100	100	100	100	200	900
公廁清理（座）	6	6	6	6	6	6	6	6	48
違規廣告拆除（件）	20	15	10	12	15	10	8	15	105
溜狗不留便（件）	10	12	10	6	6	5	6	10	65
環境綠美化（處）	5	5	5	5	5	5	5	5	40
環境整潔宣導（場）	4	3	3	3	3	3	3	5	27

主 題：	服務親和程度
附件 27：	民眾對本所承辦人員服務態度滿意度

民眾對本所承辦人員服務態度滿意度統計表

份數 \ 項目	97年 第1季	97年 第2季	97年 第3季	97年 第4季	98年 第1季	98年 第2季	98年 第3季
很滿意	141	144	202	79	178	144	145
滿意	267	265	216	316	138	265	265
不滿意	1	0	0	1	0	0	1
很不滿意	0	0	0	0	0	0	0
未填寫	0	0	0	0	0	0	2
合 計	409	409	418	396	316	409	145

民眾對本所承辦人員服務態度滿意度統計圖

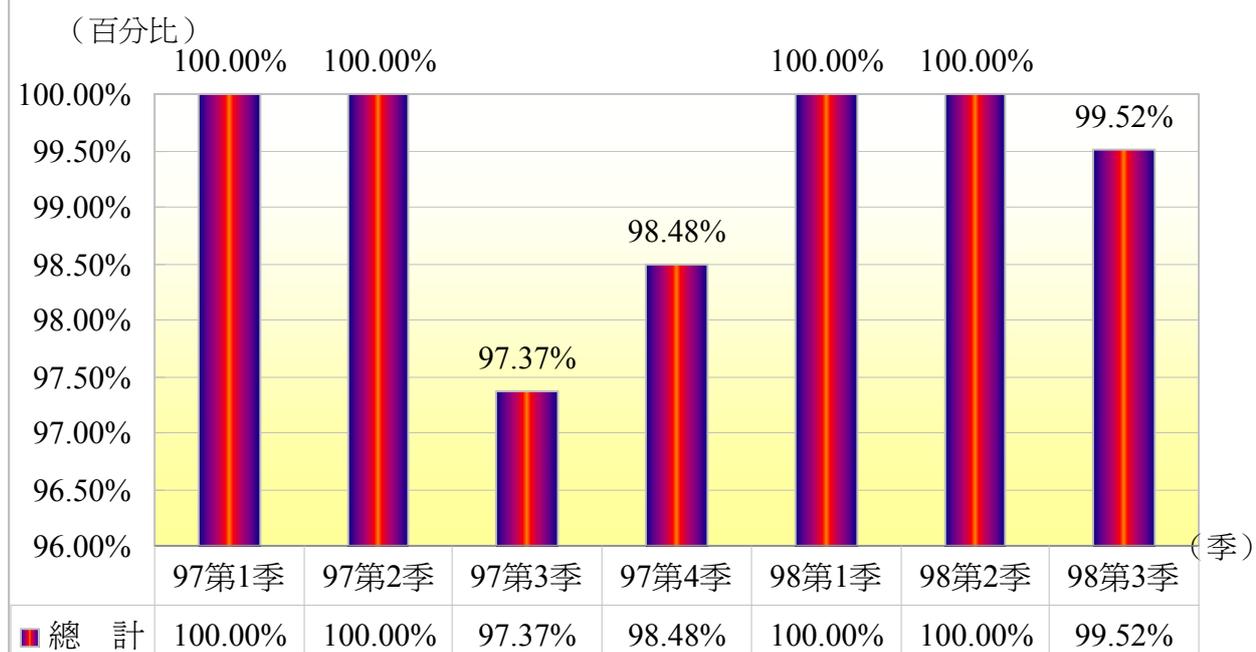


主 題：	服務親和程度
附件 28：	民眾對本所電話禮貌服務態度滿意度

民眾對本所電話禮貌服務態度滿意度統計表

份數 \ 項目	97年 第1季	97年 第2季	97年 第3季	97年 第4季	98年 第1季	98年 第2季	98年 第3季
很滿意	145	145	181	67	177	140	129
滿意	264	264	226	323	139	269	282
不滿意	0	0	1	6	0	0	0
很不滿意	0	0	0	0	0	0	0
未填寫	0	0	10	0	0	0	2
合 計	409	409	418	396	316	409	413

民眾對本所電話禮貌服務態度滿意度統計圖

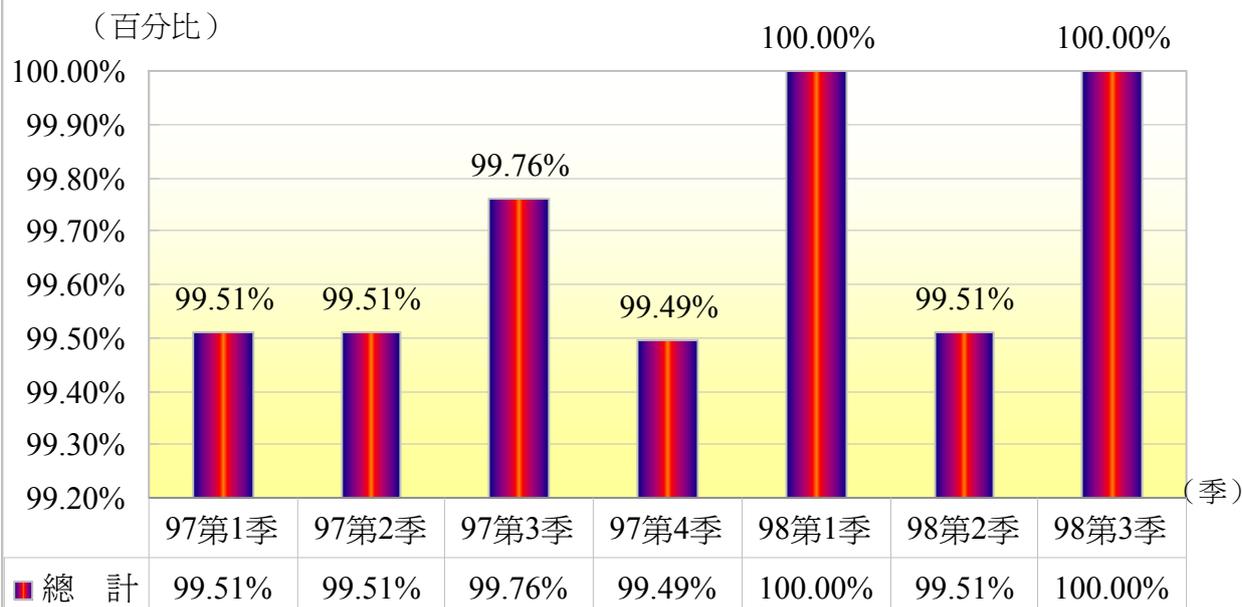


主 題： 服務可勝任程度

附件 29： 民眾對本所諮詢服務人員解決民眾問題能力

民眾對本所諮詢服務人員解決民眾問題能力滿意度統計表

份數 \ 項目	97年 第1季	97年 第2季	97年 第3季	97年 第4季	98年 第1季	98年 第2季	98年 第3季
很滿意	149	149	213	79	185	149	153
滿意	258	258	204	315	131	258	260
不滿意	2	2	1	2	0	2	0
很不滿意	0	0	0	0	0	0	0
未填寫	0	0	0	0	0	0	0
合 計	409	409	418	396	316	409	413

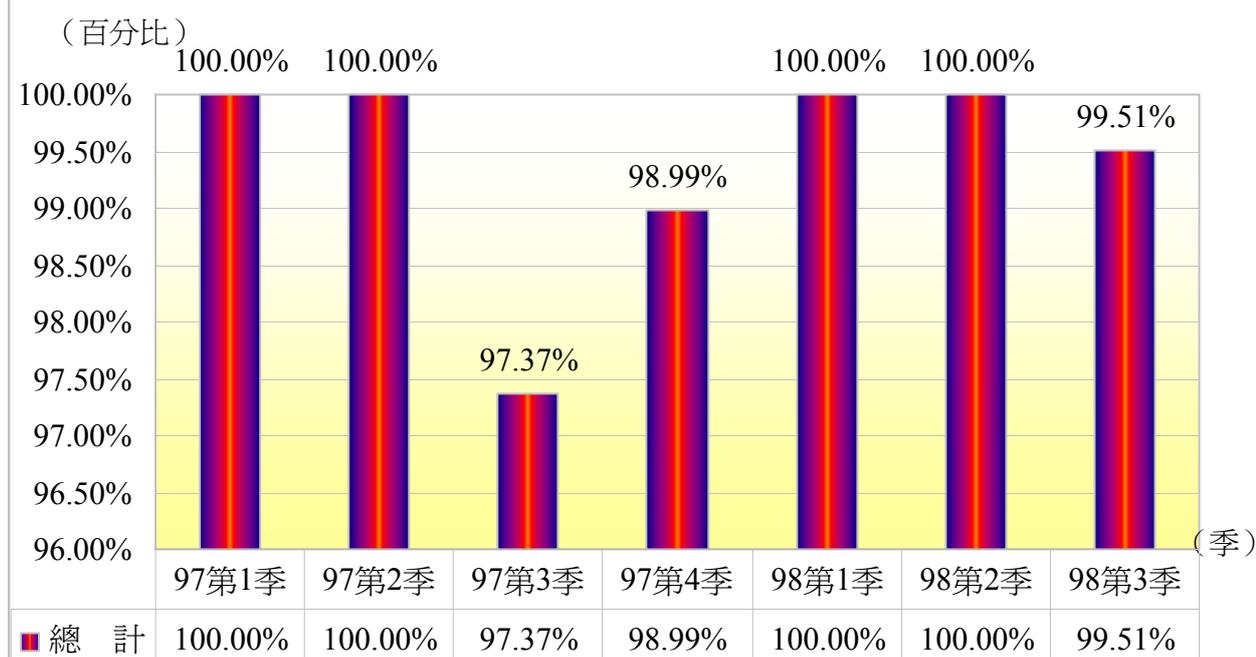
民眾對本所諮詢服務人員解決民眾問題能力  
滿意度統計圖

主 題：	服務可勝任程度
附件 30：	民眾對本所承辦人員專業素養滿意度

民眾對本所承辦人員專業素養滿意度統計表

份數 \ 項目	97年 第1季	97年 第2季	97年 第3季	97年 第4季	98年 第1季	98年 第2季	98年 第3季
很滿意	157	157	189	66	175	152	120
滿意	252	252	218	326	141	257	290
不滿意	0	0	1	4	0	0	0
很不滿意	0	0	0	0	0	0	0
未填寫	0	0	10	0	0	0	2
合 計	409	409	418	396	316	409	412

民眾對本所承辦人員專業素養滿意度統計圖



主 題： 服務可勝任程度

附件 31： 上網數位學習

人員	職稱	政策法規	人文素養	專業行政	專業技術	管理	學習時數總計	數位學習時數	實體學習時數	與業務相關之學習時數總計
莊子明	主任	4	6	47	15	7	79	13	66	79
蕭再源	秘書	15	22	26	24	5	92	33	59	92
蔡昌文	人事管理員	263	62	15	3	59	402	82	320	402
戴曉華	會計主任	8	44	32	0	25	109	62	47	109
張明遠	課員	43	167	221	52	98	581	543	38	581
黃崑弘	課員	6	0	11	51	48	116	100	16	116
江忠欣	課員	19	64	61	11	34	189	153	36	189
黃月娥	課員	2	13	67	9	32	123	90	33	123
何雅菁	課員	3	16	21	37	18	95	73	22	95
賴美員	課員	8	19	31	11	21	90	69	21	90
賴真緯	課員	11	58	56	55	65	245	208	37	245
張林傑	課員	0	24	31	37	6	98	64	34	98
周文青	課員	3	20	67	0	5	95	54	41	95
李菁瑞	課員	91	58	107	261	22	539	462	77	539
賴仁傑	課員	6	54	75	10	23	168	133	35	168
陳永慶	課員	12	58	59	13	41	183	144	39	183
許淑雯	課員	7	33	43	17	37	137	113	24	137
蔡美紅	課員	0	24	19	8	19	70	65	5	70
童奎雯	辦事員	10	28	33	9	48	128	115	13	128
陳引為	課員	33	16	24	9	36	118	82	36	118
吳智莉	課員	6	14	28	53	25	126	105	21	126
陳招螢	課員	3	20	34	41	6	104	68	36	104
溫博煌	課長	3	3	100	21	28	155	86	69	155
傅仰貴	課員	36	76	144	97	38	391	362	29	391
謝惠如	課員	7	46	97	8	10	168	126	42	168
張衣賢	測量員	9	12	18	42	5	86	56	30	86
邱元宏	課長	5	4	52	59	23	143	44	99	143
孫嘉鴻	測量員	0	18	18	41	21	98	36	62	98

人員	職稱	政策法規	人文素養	專業行政	專業技術	管理	學習時數總計	數位學習時數	實體學習時數	與業務相關之學習時數總計
林步閣	測量員	2	84	73	47	58	264	219	45	264
李啟泓	測量員	149	70	15	67	17	318	104	214	318
林錦鴻	測量員	9	7	40	35	11	102	73	29	102
林怡伶	測量員	0	54	87	61	4	206	149	57	206
蔡培元	測量員	0	27	21	17	26	91	62	29	91
陳源睿	測量員	9	77	35	13	5	139	81	58	139
余宣麗	測量員	3	19	13	117	6	158	33	125	158
江永旭	技佐	2	39	9	11	7	68	13	55	68
洪國順	測量員	12	3	22	36	3	76	26	50	76
張惟森	測量員	8	40	21	104	32	205	86	119	205
江國彰	測量員	2	23	19	35	24	103	41	62	103
蘇家正	測量員	7	5	27	78	5	122	78	44	122
蕭誠遠	測量員	12	8	31	87	3	141	86	55	141
陳毅輝	測量員	7	11	32	106	0	156	65	91	156
邱惠英	課員	11	53	62	4	26	156	91	65	156
程惠芳	課員	0	46	39	2	24	111	42	69	111
曹清海	課員	5	45	13	24	27	114	89	25	114
李麗花	課員	2	46	24	7	8	87	47	40	87
張二屏	課員	5	47	33	4	7	96	55	41	96
汪懋功	課長	8	7	57	12	4	88	8	80	88
謝美演	課員	6	76	43	10	21	156	102	54	156
廖哲勇	課員	35	29	63	11	17	155	99	56	155
賴逸菁	課員	5	45	34	51	18	153	43	110	153
錢麗芳	課員	37	329	131	80	113	690	634	56	690
陳宜萱	書記	30	6	24	65	0	125	107	18	125
洪淑光	課長	4	60	61	51	21	197	125	72	197
蔡雅芳	書記	7	56	21	40	50	174	146	28	174
張志忠	技士	6	6	6	104	3	125	6	119	125
呂紫晴	技士	5	48	17	36	29	135	91	44	135
江春錦	技士	0	83	5	84	13	185	93	92	185
林登建	課長	28	4	23	89	30	174	103	71	174

主 題： 服務可勝任程度

附件 32： 常見「Q&A」15 題

項 目	問 題	回 答
1	本所服務時間、電話、地址？	服務時間：8：00~12：00；13：30~17：30 電話：（04）22372388 地址：臺中市北平路3段36號
2	臺中市可以跨所辦理土地登記業務嗎？	目前臺中市尚未實施。
3	申請地籍謄本是否有資格限制？	第一類謄本須本人或其代理人始得申請。 第二類謄本沒有限制。
4	坪與平方公尺如何換算面積？	1 坪：3.3058 平方公尺； 1 平方公尺：0.3025 坪。
5	土地增值稅如何計算？	請至本所網站或 e 點通地政查棧點選土地增值稅試算。
6	所有權狀或他項權利證明書遺失，應檢附何種文件申請補發？	本人親持身分證、印章至本所或委託他人辦理（須檢附印鑑證明）。
7	午休時間可以申請地籍謄本嗎？	謄本單一窗口作業中午不休息。
8	午休時間可以申辦抵押權塗銷登記嗎？	簡易登記案件單一窗口作業服務中午不休息。
9	鑑界複丈規費如何計收？	以每筆每公頃為計收單位，每單位以新臺幣四千元計收。
10	要查詢歷年年度地價，應如何申請？	請於申請時勾選地籍謄本及相關資料申請書第一項的「地價謄本」，並填寫所要申請之地價項目。申請「申報地價」或「前次移轉現值」時，要填寫權利人的身分證字號。
11	可以於網站得知申請案件被補正或駁回嗎？	請於本所網站「補正駁回事項查詢網頁」查詢即可。
12	只知道建物門牌號，但不知道地建號時，可否以建物門牌查詢？	可以以建物門牌查詢地、建號。
13	重測、重劃前後地號對照應如何查詢？	可由本所 e 點通地政查棧查詢。
14	登記申請書在何處可取得？	服務臺或至網路下載。
15	何人可申辦複印登記申請書？	由原申請案之申請人、代理人或與原案有利害關係之人，提出證明文件申請。

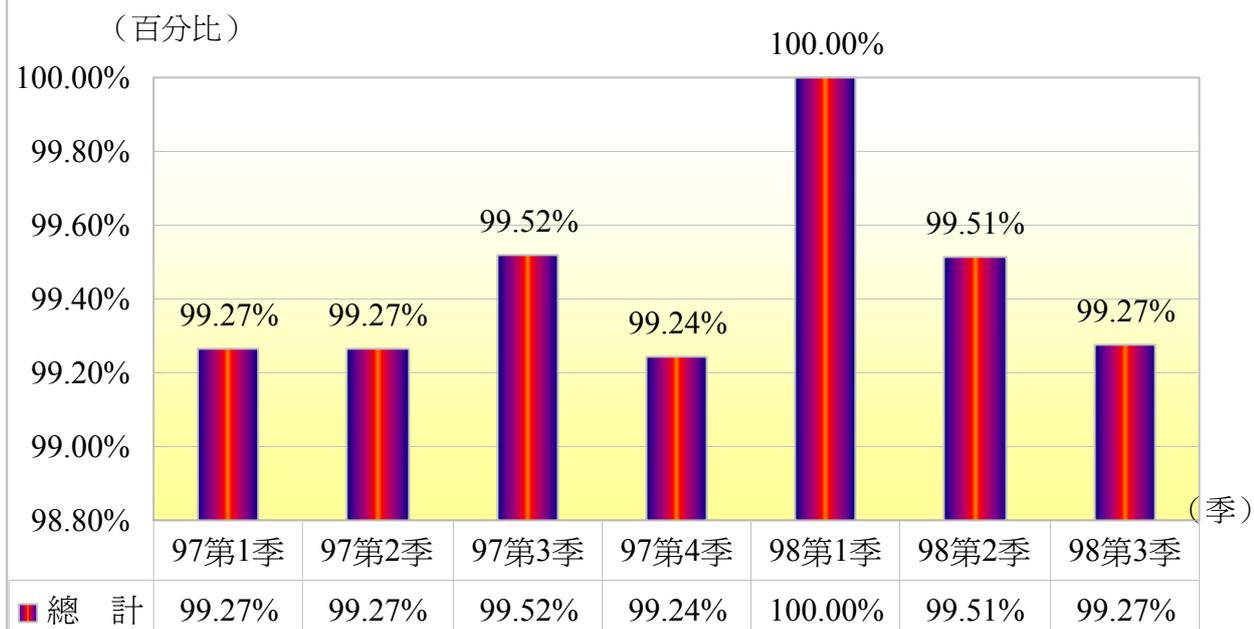
主 題： 施政宣導有效程度

附件 33： 民眾對本所告知地政業務相關新資訊滿意度

民眾對本所告知地政業務相關新資訊滿意度統計表

項目 份數	97年 第1季	97年 第2季	97年 第3季	97年 第4季	98年 第1季	98年 第2季	98年 第3季
很滿意	138	138	190	64	173	138	131
滿意	268	268	226	329	143	269	279
不滿意	3	3	2	3	0	2	0
很不滿意	0	0	0	0	0	0	0
未填寫	0	0	0	0	0	0	3
合 計	409	409	418	396	316	409	413

民眾對本所告知地政業務相關新資訊滿意度統計圖



主 題：	公開法令、政策及服務資訊程度
附件 34：	本所網站登載之公開服務措施一覽表
網 址：	<a href="http://www.cc-land.gov.tw/doc/services/innovativeService.aspx">http://www.cc-land.gov.tw/doc/services/innovativeService.aspx</a>

類 別	項目數	摘要內容
一、服務流程 便捷性	12	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 設置簡易登記案件單一窗口。</li> <li>2. 午休時間受理申辦簡易登記案件服務。</li> <li>3. 謄本單一窗口作業中午不休息。</li> <li>4. 先行審查，將應發還證件郵寄到家。</li> <li>5. 開發網路繳納地政規費系統，以金融卡即可繳規費。</li> <li>6. 增設身分證條碼掃瞄器，縮短作業時間。</li> <li>7. 試辦臺中市地籍謄本假日擴大為民服務。</li> <li>8. 受理委外繪製建物第一次測量成果圖，加快案件办理流程。</li> <li>9. 鑑界案件於測量完畢後，當場核發土地複丈成果圖。</li> <li>10. 簡化送達地價改算通知書作業流程。</li> <li>11. 簡化現行退還地政規費程序。</li> <li>12. 推廣使用內政部戶役政電子閘門。</li> </ol>
二、服務流程 透明程度	6	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 製作案件標準處理作業流程圖。</li> <li>2. 自行研發「案件辦理情形手機簡訊及電子郵件回覆系統」。</li> <li>3. 設置「e點通地政查棧」，提供地政資訊觸控查詢系統。</li> <li>4. 設置電話語音查詢系統，並提供操作說明。</li> <li>5. 設置「簡易登記案件即時顯示系統」。</li> <li>6. 網站公布測量日期、時間及承辦人員。</li> </ol>

類別	項目數	摘要內容
三、服務場所 便利性	17	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 一樓設置各樓層平面圖，各樓層亦有洽辦業務樓層簡介表。</li> <li>2. 完成辦公室整修及空調設備與電梯汰舊。票選出「主題電梯」。</li> <li>3. 推動「辦公室環保綠美化實施計畫」，以盆栽綠化、美化環境。</li> <li>4. 動員辦理「清淨家園」活動。</li> <li>5. 各樓層服務項目、設施皆採中英語標示。</li> <li>6. 建置無障礙化空間各項設施。</li> <li>7. 設置哺乳室及檔案閱覽室。</li> <li>8. 設置民眾書寫專區，提供常申辦項目案件之填寫範例。</li> <li>9. 提供飲水機、公用電話、電腦、宣導資料及文具用品。</li> <li>10. 免費為民眾量測血壓。</li> <li>11. 提供愛心傘及放置架。</li> <li>12. 提供老花眼鏡。</li> <li>13. 設置報章雜誌專區。</li> <li>14. 於 1、3 樓設置中正藝文迴廊。</li> <li>15. 定點放置分類垃圾筒、資源回收筒。</li> <li>16. 設置專用腳踏車架。</li> <li>17. 公廁定時清潔、消毒，張貼雙語小品，環保局評定為特優。</li> </ol>
四、服務行為 友善性與 服務行銷 有效性	7	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 實施走動式服務，主動引導民眾需求服務項目。</li> <li>2. 每年定期辦理櫃檯禮貌人員選拔。</li> <li>3. 創新推動「測量案件主動提供民眾陽傘遮蔽貼心服務」。</li> <li>4. 不定期測試各單位電話禮貌情形。</li> <li>5. 設置 LED 電子字幕機，宣導最新法令、活動訊息。</li> <li>6. 成立志工服務團隊。</li> <li>7. 備有各類宣導資料，張貼最新相關資訊。</li> </ol>

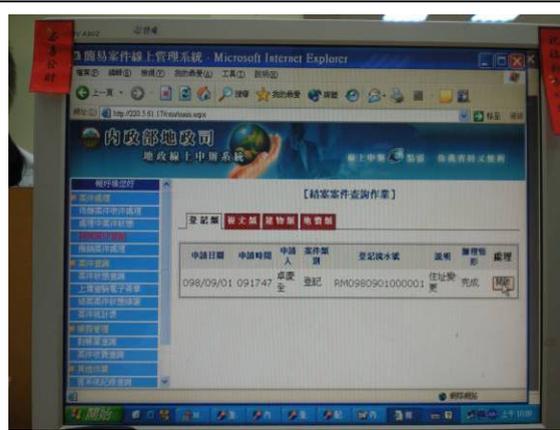
主 題： 申辦案件流程簡化程度

照片 1： 簡易登記案件單一窗口



主 題： 申辦案件流程簡化程度

照片 2： 線上申辦簡易登記案件



主 題： 申辦案件流程簡化程度

照片 3： 身分證條碼掃描器



主 題： 案件處理流程查詢公開程度

照片 4： 案件標準處理作業流程圖



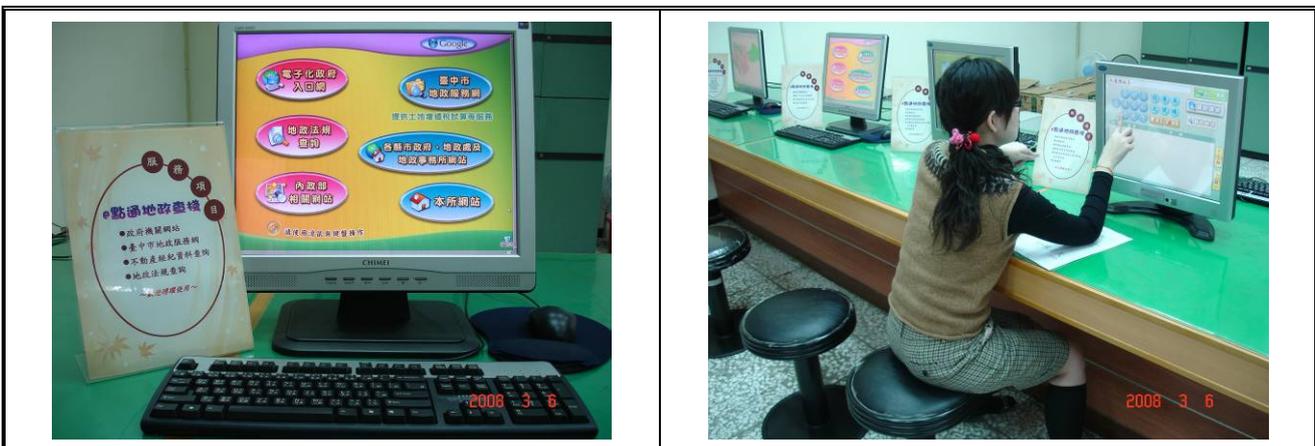
主 題： 案件處理流程查詢公開程度

照片 5： 簡易登記案件即時顯示系統



主 題： 案件處理流程查詢公開程度

照片 6： 觸控查詢系統



主 題： 洽公環境適切程度

照片 7： 主題電梯



主 題： 洽公環境適切程度

照片 8： 雙語生活環境



主 題： 服務設施合宜程度

照片 9： 無障礙空間



主 題： 服務設施合宜程度

照片 10： 民眾書寫區



主 題： 服務設施合宜程度

照片 11： 一般設施，面面俱到



主 題： 服務設施合宜程度

照片 12： 貼心設施



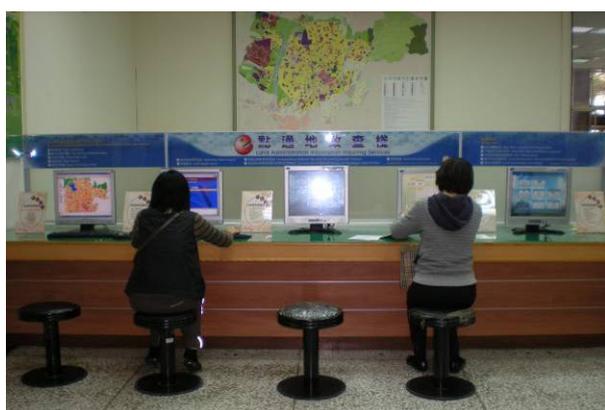
主 題： 服務設施合宜程度

照片 13： 中正藝文迴廊



主 題： 服務設施合宜程度

照片 14： e 點通地政查棧



主 題： 服務設施合宜程度

照片 15： 節能減碳，愛護地球



主 題： 服務設施合宜程度

照片 16： 清淨家園-清潔、維護辦公室及周遭 50 公尺環境



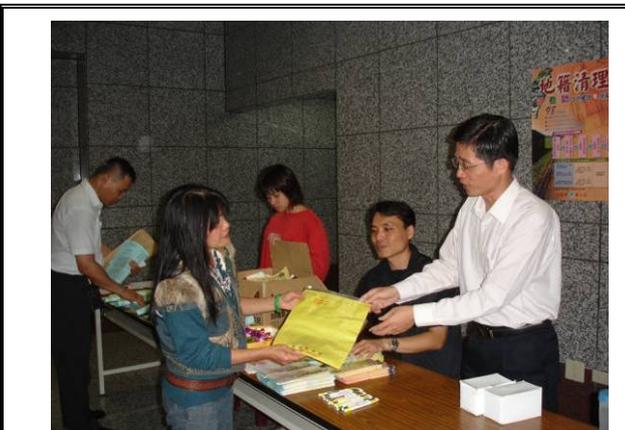
主 題： 服務親和程度

照片 17： 辦理測量案件主動提供民眾陽傘遮蔽貼心服務



主 題： 施政宣導有效程度

照片 18： 參與轄區里民大會



主 題： 服務措施延續性及標竿學習效益

照片 19： 98.10.20 參訪新竹地政事務所



主 題： 服務措施延續性及標竿學習效益

照片 20： 98.07.21 臺北市政府地政處土地開發總隊參訪



主 題： 服務措施延續性及標竿學習效益

照片 21： 98.10.26 板橋地政事務所參訪



全心服務、用心聆聽



# 我們的理念

POLITE OUR BELIEF

★ *P*rofessionalism 專業

★ *O*pen 公開

★ *L*ife 生活

★ *I*nnovation 創新

★ *T*echnology 科技

★ *E*ffectiveness 效能



臺中市中正地政事務所  
Chungcheng land office, Taichung City