

# 政府服務躍升工作坊



桃園市八德地政事務所



# 簡報大綱



- 壹、機關服務主軸之界定與資源盤點
- 貳、業務推動之困難與挑戰
- 參、提升機關服務品質之作法
- 肆、具體效益



# 壹

## 機關服務主軸之界定與資源盤點



# 機關服務主軸之界定與資源盤點

八德地政主要推動及管理轄區內不動產之地籍，維護人民產權及交易安全，以「**提供專業地政服務，確保民眾財產安全**」之使命為服務主軸。



## ◆ 使命、願景及目標



# 機關服務主軸之界定與資源盤點

本所置主任及秘書各1人綜理所內外事務，另設登記課、測量課、地價課(兼地用、行政)、資訊課等專責各類業務，機關員額共計**81**人。



## ◆ 服務項目



### 登記 **28**人

1. 登記案件審核業務
2. 登記測量地價案件收件業務
3. 地籍謄本核發

### 測量 **25**人

1. 土地複丈業務
2. 建物測量業務
3. 地籍圖重測業務

### 地價 **21**人

1. 辦理公告現值及公告地價
2. 市價調查、地價區段劃分等業務

### 資訊 **5**人

1. 地籍資料庫管理維護
2. 電子資訊流通申請



# 機關服務主軸之界定與資源盤點

八德區位居桃園市境之東北，緊臨桃園區、中壢區、平鎮區、大溪區及新北市鶯歌區，交通便利，故吸引眾多外移人口。



## ◆ 轄區現況及特色

轄區	八德區
土地	70,175筆
面積	3,322.07公頃
建物	74,186棟
里數	48里
人口數	198,074人

※資料統計至106年12月底

自然

特色



落羽松秘境



埤塘生態公園

人文



八德區舊有眷村



八德區馬祖會館



# 機關服務主軸之界定與資源盤點

就機關內在及外在環境，並考量現有人力資源與預算，進行SWOT分析。



## ◆ SWOT分析

- S 1：建立內部知識庫，使新進同仁快速熟悉業務。
- S 2：完善教育訓練培養地政專才。
- S 3：地籍圖重測完成比例達100%，提升精度減少糾紛。
- S 4：全功能櫃檯服務項目齊全。
- S 5：導入資訊安全管理制度 (ISMS)，確保地籍資料庫安全。



- O 1：民眾自行申辦案件比例增加，激發同仁創新思維。
- O 2：地理位置居中，交通便利易達性高。
- O 3：迎接高齡化社會隱性需求。
- O 4：馬祖人在台最大聚居地。
- O 5：E化時代來臨，提供多元數位化服務，服務發展空間擴大。
- O 6：跨機關整合並與民間單位合作，提供民眾便捷服務。

- W 1：案件處理時效短，承辦業務壓力大。
- W 2：全功能櫃檯申辦項目繁雜，櫃檯人員短期不易熟稔業務。
- W 3：全功能櫃檯位於4樓，民眾洽公較為不便。
- W 4：地政領域專業多樣化，各課業務互代性低。
- W 5：地政資訊系統複雜性高且更新不易，維護困難。

- T 1：新增跨所登記案件增加，考驗人力負荷和處理效能。
- T 2：高齡者及行動不便者外出洽公不易。
- T 3：民意高漲，促使為民服務無限上綱。
- T 4：社會輿論造成民眾對公部門有刻板印象。
- T 5：創新便民措施受地政從業人員反對。



# 機關服務主軸之界定與資源盤點

CHANGE行動策略達成「貼心便民、簡化流程、雁行學習、資源統合」4大目標，**不僅「改變」且要做到「更好」。**



**C**reativity

激發創意  
簡政便民



**E**-government

E化政府  
快速便捷



**G**uest

貼心便民  
顧客滿意



改變只為更好

C H A N G E

行動策略

關  
用 心 愛  
Heart

用心節能  
關心環境



**A**lliance

合作聯盟  
整合服務



**N**urture

團隊學習  
永續成長



# 貳

## 業務推動之困難與挑戰



# 業務推動之困難與挑戰



## 內部

- ① 合署辦公廳舍，空間配置受限
- ② 人力吃緊，業務繁重壓力大

## 外部

- ① 地政從業人士(公會)反對
- ② 跨機關整合協調不易



# 突破困境之作法



## 關心傾聽

- (1)辦理「主任有約」傾聽同仁心聲。
- (2)設立員工資訊網，提供溝通交流平台。
- (3)成立登山社、園藝社舉辦活動紓解身心壓力。
- (4)年終聚餐凝聚團隊向心力。

## 主動積極 溝通協調

- (1)與地政士公會加強溝通宣導，建立公私夥伴關係。
- (2)跨機關合作，共同研擬合作機制。

## 開放創新

- (1)赴他機關、民間企業參訪學習。
- (2)專家學者建議。
- (3)民意互動意見蒐集。
- (4)新聞輿情蒐集



賈伯斯  
創意提案



參

# 提升機關服務品質之作法



# 一、行動工作站



- ◆為關懷多元族群，開辦行動工作站每月至2個里辦理巡迴服務，**桃園市首創**提供核發地籍謄本、簡易登記案件收件、跨縣市(跨所)代收代寄案件收件、地政業務法令諮詢等服務。
- ◆開辦初期，本項措施受桃園市地政從業人員反對，本所加強溝通宣導並邀請桃園市地政公會一同參與服務，突破困難**達成「地所、地政士公會與民眾」三贏局面**。



## 二、全功能服務櫃檯-單一窗口整合服務

建置全功能服務櫃檯，106年1月服務項目擴充至**25項**，  
為**桃園市之冠**。

**全國首創**

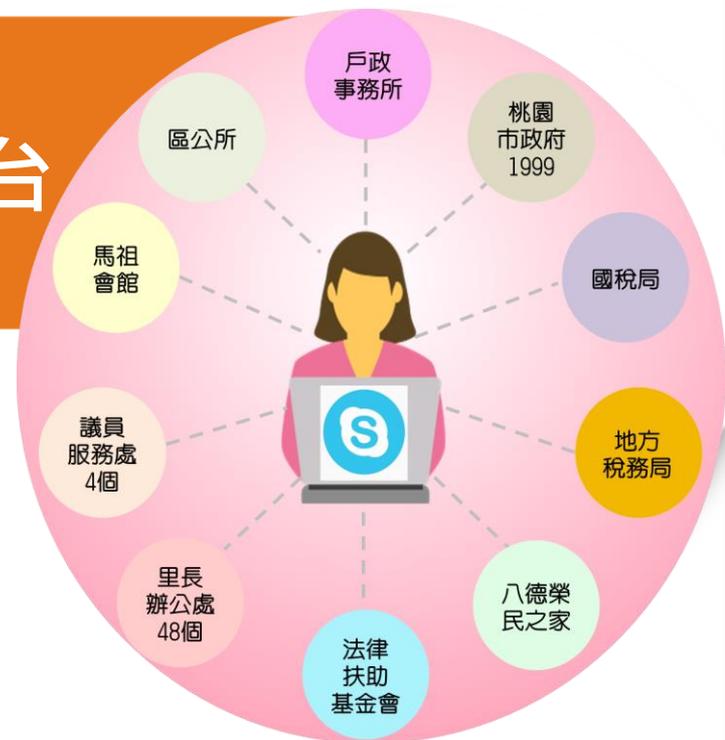


- ✓ 101年10月全國首創將原分散2至4樓的19個服務項目，整併在4樓全功能服務櫃檯。
- ✓ 104年起陸續增加實價登錄、地籍異動即時通、公寓大廈建物產權異動簡易查詢等項目，**各櫃檯一應俱全，服務不轉檯**。



# 三、建置地政視訊諮詢服務平台

- ◆ 「地政便利站」和「機關服務E網通」整合資源為一「地政視訊諮詢服務平台」，提供SKYPE視訊諮詢，將地政服務延伸至八德區各個角落，避免民眾奔波往返。



## 四、馬祖會館聯合服務-馬祖鄉親

針對**馬祖鄉親**，聯合地政、戶政及稅務機關等單位，採合作聯盟，提供一站式跨機關整合服務，擴大服務便利性。



**SUCCESS**

客製化

106年

【推出】  
客製化「馬祖會館  
聯合服務」

104年

【跨域再升級】  
由內政部整合延伸至全台辦理

103年

【服務再延伸-跨縣市代收代寄服務】  
推行至本市其他7個地所，並擴大區域合作至金門及澎湖

102年

【合作再升級，首創「橫越海轄、地政好鄰居」】  
與連江縣地政事務所跨域受理馬祖鄉親申請跨域代收代寄服務

101年

【全國首創設置窗口】  
專案窗口受理申請馬祖地區土地總登記案件



桃園市八德地政事務所  
Land Affairs Office Of Bade District, Taoyuan

# 五、開放透明 增值服務<sub>1/2</sub>

## -地用案管查詢系統

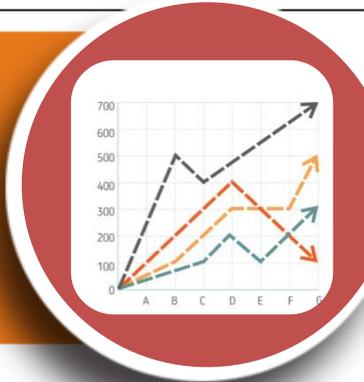


- ◆ 自行開發「使用分區第一次劃定案件管理系統」及「更正編定案件管理系統」，加強管理案件辦理情形及督促地所加速案件處理時效，並讓民眾可隨時上網查詢案件辦理情形及進度掌握，服務更加透明即時。



# 五、開放透明 增值服務<sub>2/2</sub>

## -主動公開不動產行情資訊



善用桃園市自行開發之桃寶網、不動產交易e指通等系統，加值運用實價登錄大數據資料庫，推出2項創新服務-



「安心成價不動產交易實價登錄專區」提供民眾多元的價量分析參考資訊。



「八德交易行情析遊趣」以桌遊的型式並結合QR Code輕鬆了解八德住、商、工、農等不動產交易行情。



# 六、測量儀器檢校與測量定位雙Q服務



## ■ 儀器檢校QR code

- ◆ 於土地複丈定期通知書新增土地複丈略圖外，並結合QR Code，主動公開測量儀器檢校報告供民眾閱覽，讓民眾安心滿意。
- ◆ **桃園市首創，推廣其他7個地所。**

## ■ 測量定位QR code

- ◆ 於土地複丈結果通知書上提供「土地位置QR code」結合「桃園住宅及不動產資訊-桃寶網」系統之e化定位查詢功能，解決民眾尋路之困擾，利於民眾和測量人員會合。



廠牌	型號	序號	
SOKKIA	SET330R3	158558	
日期	種類	內容簡述	資料
2017/09/20	新增	簡易基線場校正報告	<a href="#">Sokkia 330R3-L.pdf(校正報告)</a>
2017/08/18	新增	簡易基線場校正報告	<a href="#">Sokkia 330R3-L.pdf(校正報告)</a>
2017/07/20	校正	簡易基線場校正報告	<a href="#">Sokkia 330R3-L.pdf(校正報告)</a>
2017/06/21	校正	簡易基線場校正報告	<a href="#">Sokkia 330R3-L.pdf(校正報告)</a>
2017/05/18	校正	簡易基線場校正報告	<a href="#">Sokkia 330R3-L.pdf(校正報告)</a>
2017/05/10	校正	維護校驗表	<a href="#">Sokkia 330R3-L.pdf(校正報告)</a>
2017/03/16	校正	簡易基線場校正報告	<a href="#">Sokkia 330R3-L.pdf(校正報告)</a>
2017/02/21	校正	簡易基線場校正報告	<a href="#">Sokkia 330R3-L.pdf(校正報告)</a>

儀器檢校

桃園市八德地政事務所土地複丈定期通知書 (第一聯 通知聯)

申請人: 王\*坤  
代理人: 王\*美  
收件字號: 106年測數(第71)字第042000號  
土地坐落: 八華區大發段  
複丈地號: 173 地號  
申請事由: 遷界  
複丈日期: 民國106年10月19日 09時00分  
改測原因:  
一、申請人臨時不到場或不準  
二、申請人臨時不到場或不準  
三、測量員誤認或測量時間不足  
四、測量員誤認或測量時間不足  
五、本件依修正通知時間  
六、現場如有障礙物，請  
七、申請人或關係人對  
八、用行前或現場測量定下

通知目的: 檢會同申請人  
一、申請人於複丈(測量)時  
二、申請人臨時不到場或不準  
三、測量員誤認或測量時間不足  
四、測量員誤認或測量時間不足  
五、本件依修正通知時間  
六、現場如有障礙物，請  
七、申請人或關係人對  
八、用行前或現場測量定下

桃園市八德地政事務所  
桃園市八德區重慶里146號  
電話: 03-3667478#307

何博恩 先生 啟

測量定位

桃園住宅及不動產資訊桃寶網  
http://taobao.lycg.gov.tw

1. 輸入驗證碼

2. 自動導入位置

請您可使用以下瀏覽器版本，以使瀏覽網頁有較好的效果：  
Google Chrome(最佳建議)、  
Firefox、IE9(含)以上

指導單位：內政部營建署 主辦單位：桃園市政府 聯絡電話：03-3322101 #5358  
行單位：光特資訊科技股份有限公司 服務專線：02-25675558 #15 服務時間 9:00-12:00、  
13:30-17:30

版權所有 © 桃園市政府 Taoyuan City Government. All rights reserved.

肆

具體效益



提供16項便民服務措施，**具體效益**---

**顧客滿意度**  
8成以上

**省時**  
3,885時45分

**省錢**  
146萬2,314元

**受益人次**  
3,585人次



簡報結束  
感謝聆聽

Be Happy Now

