



## 基本資料

機關名稱	桃園縣大溪地政事務所	首長	江日春	職稱	主任
機關地址	桃園縣大溪鎮康莊路 95 號				
機關網址	<a href="http://www.dsland.gov.tw/html/main.asp">http://www.dsland.gov.tw/html/main.asp</a>				
機關員額	共計：97 人（含約聘僱及臨時人員）				
總預算	77,014 千元				
聯絡人	黃坤山	職稱	課長	電話	(03)3874211*401
E-mail	dsland@dsland.gov.tw			傳真	(03)3887241





## 目 錄

基本資料.....	1
壹、 為民服務現況簡介.....	3
貳、 提升為民服務品質績效.....	9
一、 優質的便民服務.....	9
(一) 服務流程.....	9
(二) 機關形象.....	24
(三) 顧客關係.....	34
二、 資訊流通服務.....	38
(一) 資訊提供及檢索服務.....	38
(二) 線上服務及電子參與.....	43
三、 創新增值服務—創新(意)服務情形.....	47
參、 未來努力方向.....	74
肆、 附件—目錄.....	75



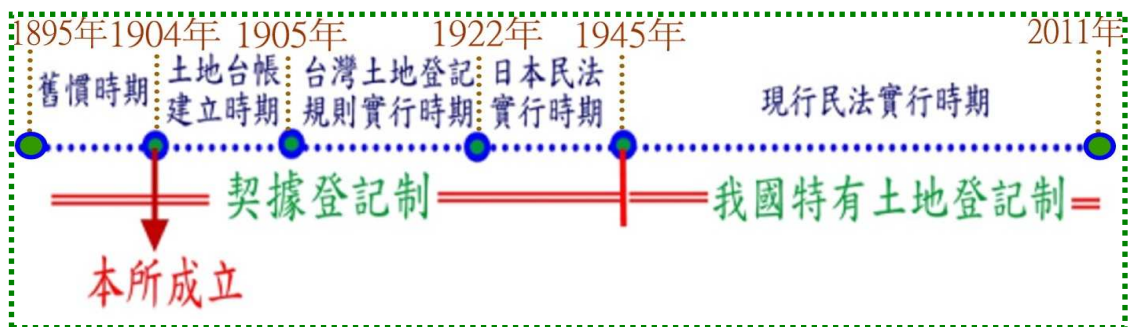
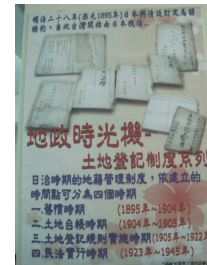
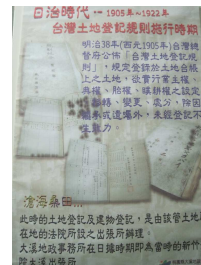


## 壹、為民服務現況簡介

### 一、前言

翻開台灣地政發展歷史，1895 年日本與清廷訂定馬關條約開啟日本統治臺灣歷史，也開啟了台灣地政管理起點，1904 年，台灣總督府認為地籍資料整理對台灣的開發有所助益，於是決定舉辦土地調查事業，並成立台灣土地調查局，並設有宜蘭、台中等分局，轄下 192 派出所，而本所即其中之一，民國 35 年光復之後定名為「台灣新竹裁判所大溪出張所」，民國 36 年因行政區域調整改為「台灣省新竹縣土地整理處大溪分處」，民國 39 年改稱「桃園縣大溪地政事務所」迄今共 106 年，雖歷經多次行政區域調整及機關組織變革，但不變的是皆以「古意服務，創新方法」革新業務及提供便民服務措施。

日治時期台灣土地管理制度分為四個時期，舊慣時期（1895~1904 年），土地台帳建立時期（1904~1905 年），台灣土地登記規則實行時期（1905~1922 年），日本民法實行時期（1923~1945 年），屬於契據登記制，民國光復之後，政府成立 39 分處並接收日治時期土地登記管理資料，並辦理土地權利憑證驗繳，由契據登記制轉變為我國特有土地登記制，與世界各國不同。



**古意服務、創新方法**本所轄區包含大溪鎮、龍潭鄉及復興鄉，居住有閩南、客家及原住民等；服務對象多元，是本所以古意態度為出發點服務民眾；而「古意」之閩南語發音為ㄍㄨㄞˋ，也就是樸實親切之意；其諧音為 Good easy，也就是好及容易的意思，故本





所以提供 3G 親切的 (Genial) 態度、豐富的 (Galore) 專業、誠心的 (Genuine) 服務勾畫創造出 7Easy 的洽公環境，分別為受理、流程、環境、距離、學習、溝通及遊憩，本所除展現悠久歷史文化特色外，也充分展現「古意」純樸之民風及人文素養，而「創新」方面，本所轄區之渴望園區為全台灣第一個非都市土地開發之典範，故本所以「古意服務，創新方法」為概念，服務轄區多元化居民。

## 二、為民服務現況簡介

### (一) 轄區概況

本所轄管大溪鎮、龍潭鄉、復興鄉三個鄉鎮，轄區面積佔桃園縣全縣土地面積之二分之一，分管 146 段別，管理 49,943 公頃土地，土地與建物合計筆數為 189,674 筆，平均每位同仁管理面積 1,314 公頃，筆數為 5126 筆。

#### 1. 大溪鎮

以大漢溪貫穿分為河東與河西，河東以大溪和平老街為中心向外延伸，屬於都市計畫範圍，區內建物有巴洛克風格古蹟建物及現代化公寓大廈。

#### 2. 龍潭鄉

以龍潭鄉都市計畫為中心向外延伸，區內以現代化獨棟透天及公寓大廈為主，轄區內有多數軍事用地比例為全國單一鄉鎮之冠。

#### 3. 復興鄉

為本縣唯一以原住民居民為主鄉鎮，居民以泰雅族為主，轄內多屬於山坡地地形，權屬大部分為公有地。

### (二) 機關概況

服務團隊方面設主任、秘書及登記、行政、地價、資訊、測量等 5 課，多年不斷對所執掌各項業務，以古意積極態度推行行政革新及運用創意科技方法提供民眾申辦多元管道及便利性，並以提昇服務品質計畫為主軸，訂立多項子計畫，以 3G 服務創造 7Easy 洽公環境。

本所在用人方面秉持著人親土親的用人哲學以當地居民為主，因應轄區原住民、閩、客、新住民之民眾需求，在資訊提升方面，建置歷史資料建檔數位化、歷任權狀查詢電腦化等，在提升效能方面，結合科技化政府以地政 Web 資訊系統、線上申辦系統、跨機關 N 合一聯合服務的創新作為提供

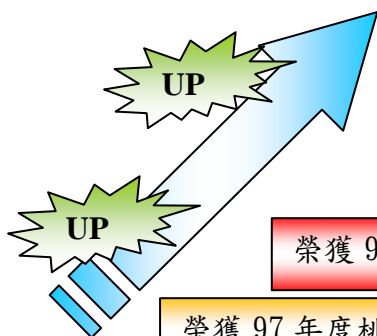




予民眾，建置方便容易的洽公環境，將傳統的文化結合新科技的服務元素，因應多變經濟發展環境，以管理好大溪、龍潭及復興三鄉的土地為最高的行政目標，確保民眾安身立命的好所在，縮短政府與民眾的距離，改善您的生活。

【歷年成果、創新嘗試】

本所歷年來針對服務品質的重視及全體同仁努力推動的成果，使我們得到的肯定：

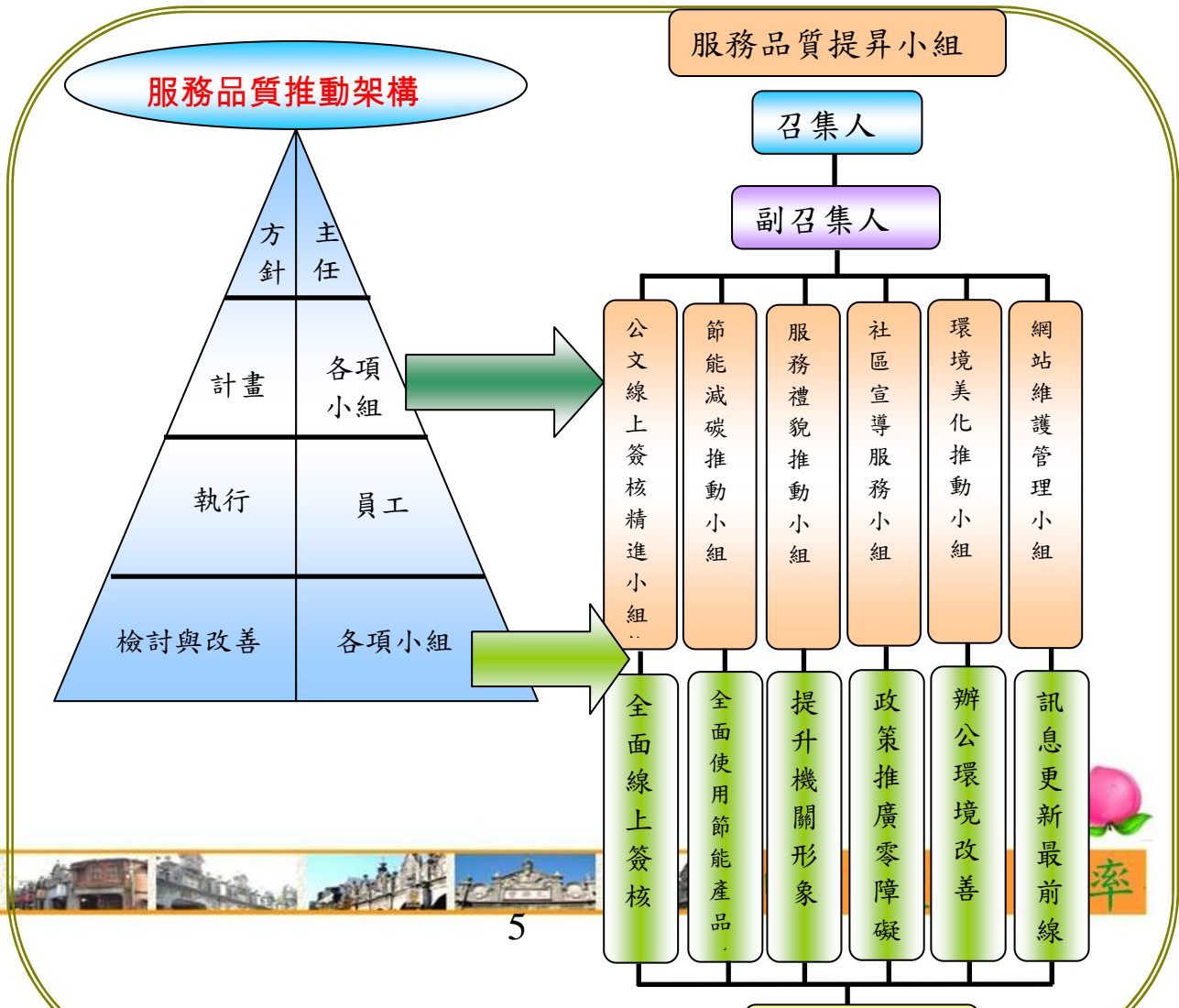


榮獲 99 年度桃園縣服務品質考核地政組第 2 名  
 榮獲 99 年度桃園縣地政業務督導考核第 2 名  
 榮獲 99 年度地價業務督導考核第 1 名  
 榮獲 99 年度土地登記業務督導考核第 1 名  
 榮獲 99 年度地籍業務督導考核第 1 名

榮獲 98 年度地價業務督導考核優等

榮獲 97 年度桃園縣為民服務考核地政組第 2 名

榮獲 96 年桃園縣檔案業務考核第 1 名  
 榮獲 96 年行政院機關檔案管理金檔獎





### (三) 99 年 7Easy 創新作為及持續推動便民服務績效

態度由自身做起，專業由學習而來，服務為本所創設的目的，運用簡單便捷容易方法提供民眾優質的服務獲得民眾肯定與信賴是本所的使命，以 7E 為目標，提供具體作為如下：

#### 1. 受理 EASY

共節省  
16,636  
小時

- **單一綜合櫃檯**，整併登記、測量及謄本業務成立全功能服務櫃檯受理 255 項業務種類，節省 7,721 小時，並額外提供免下車服務、無縫接軌（午間服務），遠道民眾預審服務等創新加值服務。
- **簡易登記案件跨所申辦**，節省民眾 1,028 小時。
- **地政歷史資料掃瞄建檔及跨所核發**，核發共受理 359 件節省民眾 4,758 小時。
- **地籍圖重測期間簡化住址變更登記**，節省 3,860 小時。

全國  
首創

#### 2. 流程 EASY

共節省  
10,164  
小時

- **主動清理未辦持分土地移轉登記作業**，活絡 36.7 億土地價值。
- **登記配件 e 化**，共處理 19,264 件，縮短 642 小時。
- **權狀用紙管理簿 e 化**，縮短處理時間共 419 小時。
- **民眾領件 e 化系統**，節省民眾等待時間 708 小時。
- **「逕為分割」通知書聯合寄發作業** 共計 7 件，比例達 100%。
- **簡化登記案件退費流程** 共 48 件。
- **提供土地共有物分割及合併分割預先分算差額地價作業**，服務 122 件，節省 366 小時。
- **建物第一次登記先期登錄服務**，縮短 5,344 小時。
- **土地鑑界現場核發成果圖**，現場核發成果圖件數 1,411 件。
- **案件辦畢郵寄到家服務**，服務件數達 858 件。
- **歷任主任權狀查詢系統及權狀真偽辨識機**，查詢 500 次，辨識效果 100%，節省行政作業時間 2,600 小

全國  
首創





### 3. 環境 EASY

小巧思  
得民心

97% 滿意度

- **登記案件查詢系統**，建置 2 組查詢電腦，供現場民眾查詢之用，方便民眾查詢作業進度。
- **地政歷史資料數位化**，掃描 26 種計 207,1658 頁的歷史資料，建置數位資料保存環境。

全國  
首創

- **簡易登記案件即時顯示系統**，主動通知現場民眾案件辦理進度，達到雙向溝通。
- **配合節慶佈置營造舒適辦公環境**，共計佈置 3 次，使洽民眾有 97% 感到滿意。
- **綠盆栽認養計畫**，由全所同仁認養全所植物共計 109 盆，細心造料，提高環境綠化程度。
- **書寫範例 E 化**，將書寫範例以 POWER POINT 製作，提供民眾互動式填寫說明。

全國  
首創

- **建置民眾休息區**，提供民眾等待時的舒適空間，設有數位電視，最新書報雜誌及便民服務資訊。
- **數位宣導訊息報馬仔**，於 6 處櫃檯建置數位宣導報馬仔提供民眾最新法令、政令及便民資訊。
- **Web 地政資訊服務系統**，整合登記、地價及測量系統，並建置網路連結平台，朝網路申辦方向努力。

全國  
首創

### 4. 遊憩 EASY

於本所網站建立旅遊資訊連結，於本所網站友好連結建置旅遊資訊連結服務，透過網站達到遊憩資源分享。

- **便民導覽服務手冊建置旅遊地圖**，規劃大溪、龍潭復興旅遊景點於手冊中，提供民眾旅遊導覽服務。





### 5. 學習 EASY

- 建立輿情蒐集機制，本年度蒐集新聞共 1098 則。
- **建立跨機關案件稽核機制**，與楊梅地政及八德地政跨機關辦理登記及地價稽核 6 次並相互學習於經驗交流。
- 建置內部知識管理系統，依業務屬性設立 15 大專區，每位同仁於個人專屬電腦獲取相關資訊及知識，每月並由專人檢視網頁及資訊更新。
- 建置本所網站，提供民眾地政資訊，供民眾獲取資訊，共更新 386 則訊息。
- 定期舉辦教育訓練，達到專業知識提昇，本年度辦理

### 6. 溝通 EASY

- 原住民保留地諮詢單一窗口，共服務 752 人次設有原住民保留地法令諮詢服務窗口並於網站建置服務專區。
- 全國首創
- 建置 7 項暢通陳情管道，受理民眾 71 次陳情，並為妥適改善及迅速回應。
  - 0800 免付費服務專線，本年度共受理 5 次。
  - 於本所公布欄建置心情留言板，本年度共計 6 則。
  - 建置心情部落格，瀏覽人數達 128502 次，本年度共 27652 人次。
  - 跨機關 N 合一聯合服務，與縣內機關建立跨機關聯繫機制，共服務 83 人次

### 7. 距離 EASY

零距離  
貼心服務

全國首創

- 設立龍潭及復興工作站，方便民眾就近申請謄本，工作站謄本量佔總謄本收件量 40%。
- 與戶政聯合辦理門牌整編下鄉服務共 3 次，服務 269 人次。
- 地籍圖重測換狀下鄉服務，共服務 900 件。
- 線上申辦整合服務系統，提供 17 項申辦服務，以網路替代馬路，共受理 356 件，線上申辦比例達 10.72%。
- 政令宣導公車行，透過異業結合，宣導政令，服務里程數達 12600 公里。
- 土地鑑界及法院囑託測量超商 ibon 申辦系統，與統一超商合作提供全天 24 小時，零距離的申請服務。

全國首創



創新 便民 效率





## 貳、提升為民服務品質績效

### 一、優質便民服務

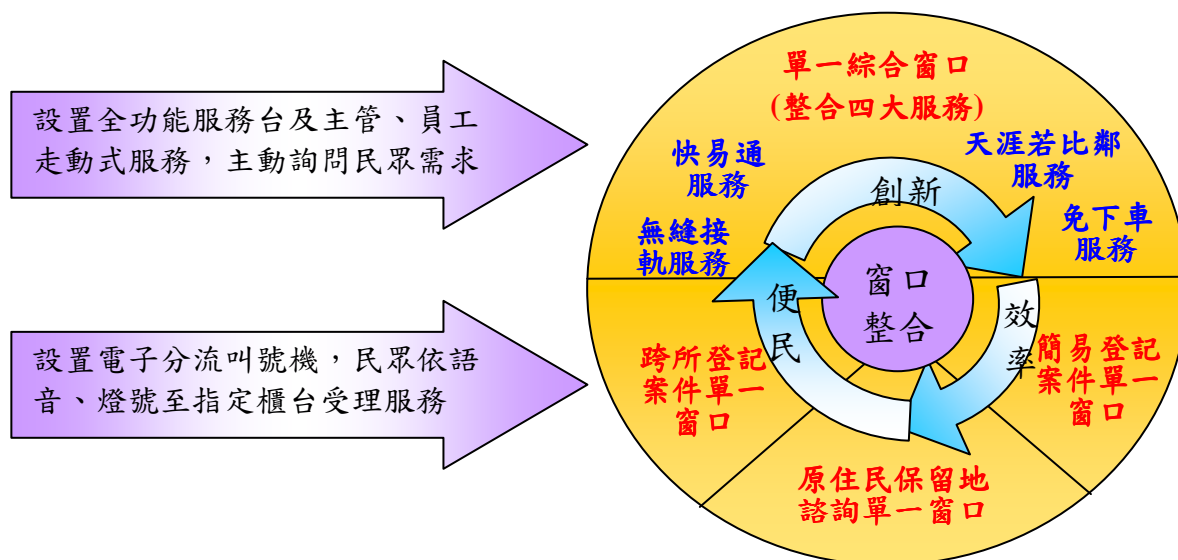
#### (一) 服務流程

##### 1. 服務流程便捷性

##### (1) 單一窗口全功能程度及執行績效

為積極推動顧客滿意為導向之優質服務，於 97 年即開始進行窗口整併，逐步推動 4 類單一窗口申辦服務；窗口整併前，各課業務原分屬登記課、資訊課、測量課等不同業務課承辦，窗口整併後，我們提供單一櫃台、專案櫃台之全程服務。99 年 4 類單一窗口共服務件數 87,088 件，合計節省民眾等候時間 16,846 小時及節省民眾金額 298 萬 1,742 元之效益。

表1-1 單一窗口整合情形



單一綜合窗口



跨所登記案件單一窗口  
簡易登記案件單一窗口



原住民保留地  
諮詢單一窗口

~因為用心 所以深得您心~





表 1-2 單一窗口執行績效

服務窗口	櫃台數	服務內容	98 年 件數	99 年 件數	節省民眾等候 時間(時)
A 單一綜合窗口	5	提供 7 類謄本申領服務、211 種登記案件、37 種測量案件收件服務	78,703	81,418	7,721
B 跨所登記案件 單一窗口	1	提供抵押權塗銷等 6 種簡易登記案件，跨機關一處收件全程服務之單一櫃台	212	257	1,028
C 簡易登記案件 單一窗口	1	提供本所抵押權設定等 7 種簡易登記案件，一處收件全程服務之單一櫃台	3,712	4,661	8,097
D 原住民保留地 諮詢單一窗口	1	轄區特性原住民保留地之專案諮詢櫃台	975	752	
合計			83,602	87,088	服務量提升 4.2% 節省 16,846 小時

A. 單一綜合窗口：

本所單一綜合窗口整合快易通服務、天涯若比鄰服務、免下車服務及無縫接軌四大服務，受理、服務件數共 81,418 件，節省民眾時間 7,721 小時。

- (A) 快易通服務：原「謄本窗口」、「測量收件窗口」及「登記收件窗口」櫃台，整併為「單一綜合窗口」，簡化後登記案件收件處理時間大幅降低18%，以本年度案件量分析，收件一件原為10分鐘計算，每件節省約1.8分鐘，共節省約857小時，有效縮短民眾申辦案件時間(附件1)。
- (B) 天涯若比鄰服務：為減少外縣市遠途申請人往返本所次數，對於親自申辦登記案件之民眾，提供遠途登記案件先行審查服務，本年度共服務858件(附件2)，以每件補正申請需多耗費1天計算，約可節省6,864小時。
- (C) 免下車服務：身障人士申辦地政各類業務；傳真、通信申請、網路預約或電話申請各類謄本；已登記完竣之登記案件領取等提供免下車服務，本年度共服務78次(附件3)，使用率提升10%。
- (D) 無縫接軌服務：中午(12:00至13:00)時間提供各類案件收件、領件、補正、謄本申請等8種服務，本年度共服務883件(附件4)。





B. 跨所登記案件單一窗口：

為因應民眾需求，提昇便民服務，桃園縣土地登記業務已打破轄區限制，於 97 年 6 月開始提供跨所申辦簡易登記案件服務，本所跨所登記案件，本年度辦理總件數共 257 件，免去民眾往返本所 257 次，以至本縣距離最短之八德地政事務所申辦時間計算亦需 4 小時，共節省民眾 1,028 小時，以時薪 177 元計算，至少創造 181,956 元效益(附件 5)。

C. 簡易登記案件單一窗口

- (A) 於 1 樓設置簡易登記案件單一窗口，有效區隔案件種類，達到縮短申辦時間目標，本年度共服務 4,661 件，節省民眾共 8,097 小時，節省民眾金額 1,433,169 元(附件 6)。
- (B) 提供 N 合一跨機關聯合服務，依據桃園縣 N 合一跨機關服務計畫，民眾於戶政事務所申請住址變更、更名、門牌整編等案件，透過機關聯繫機制，即可提供一處受理多處申辦之全程服務，民眾免奔波，本年度共計受理聯繫案件 81 件。

D. 原住民保留地諮詢單一窗口

本所轄區特性為復興鄉劃編有大量原住民保留地，供原住民使用，保障原住民生計，因申辦案件適用法規特殊，且涉及鄉公所及縣政府業務橫向及縱向業務聯繫，特於一樓設置諮詢單一窗口，並提供簡單原住民母語諮詢服務，方便民眾解決原住民保留地之相關問題，99 年度共提供 752 件之諮詢服務。

(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設置

地政事務所業務為守護民眾土地及房屋產權，由於案件種類繁多，僅以土地登記統計即有 211 種申辦案件，適用法令非常複雜，部份案件並非可於短時間內即可完成，為有效區隔案件種類，加速案件處理時效，設置有簡易登記案件單一窗口。

(A) 金融機構抵押權設定案件

依規定處理期限為 8 小時，99 年平均每件處理時間約 2 小時 57 分鐘，每件約縮短時間 5 小時 3 分鐘，全年共節省 6,671 小時(附件 7)。

(B) 其他簡易登記案件

依規定處理期限為 1 小時，本所 98 年平均處理時間約 29





分鐘，平均每件縮短時間 31 分鐘；99 年平均每件約縮短時間 22 分鐘，全年共節省 1,426 小時，創造 252,331 元效益（附件 8）。

### B. 非臨櫃辦理案件，提供 9 項便捷服務措施

非臨櫃辦理案件流程簡化措施，彙整如圖 1-1，計有地籍圖重測期間簡化住址變更登記、擴大推廣線上申辦、「逕為分割」通知書聯合寄發作業、簡化登記案件退費流程、登記申請案補正作業簡化、土地共有物分割及合併分割預先分算差額地價作業服務、建物第一次登記先期登錄服務、土地鑑界現場核發成果圖、案件辦畢郵寄到家服務共 9 項，受理、服務件數共 4,688 件，節省民眾時間 115,211 小時(表 1-3)各項流程簡化前後比較如（附件 9）：

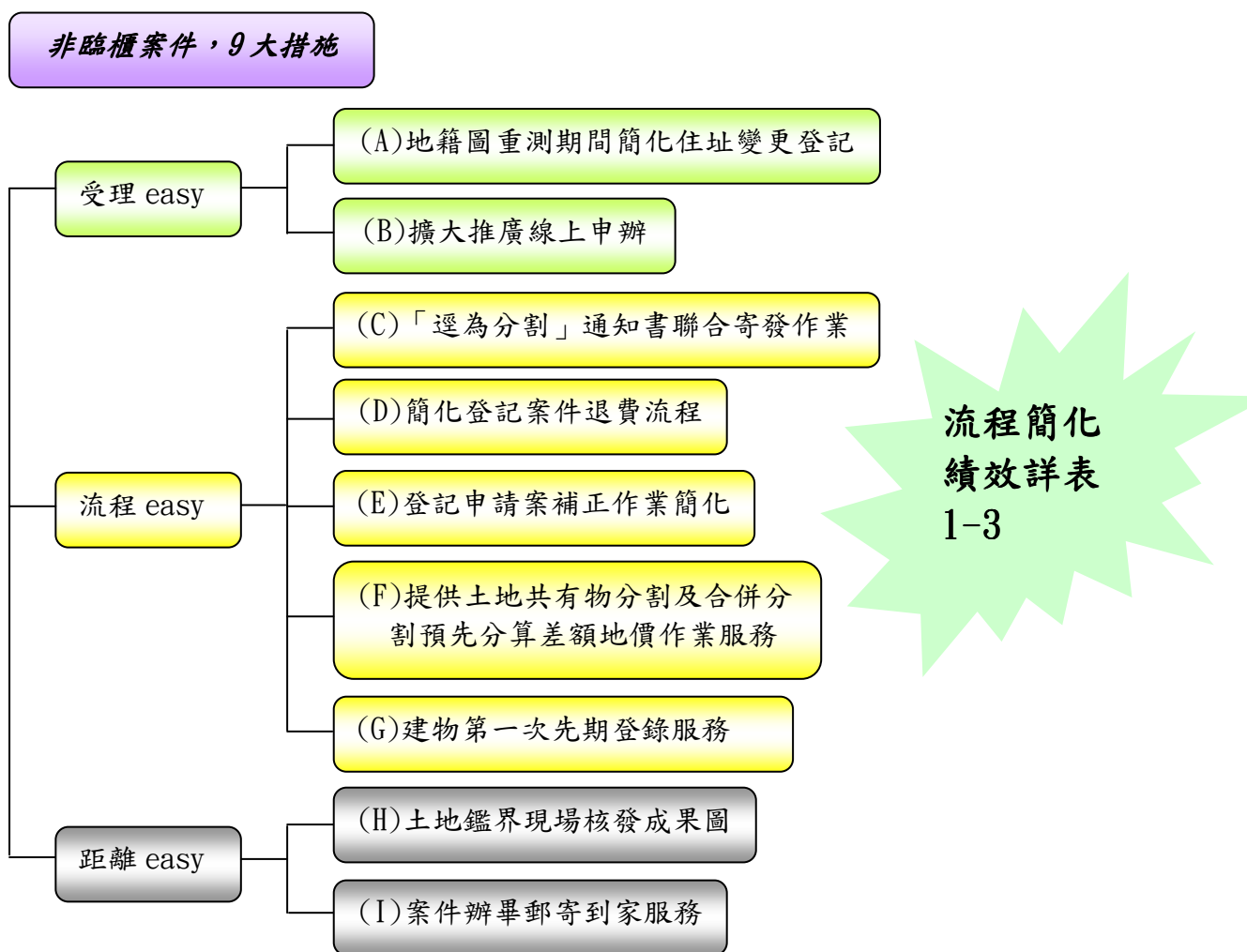


圖 1-1 9 項便捷服務措施





(A) 地籍圖重測期間簡化住址變更登記

加值運用重測調查表資料，由本所主動清查辦理重測區內民眾住址變更登記，免由民眾申請。99 年共計辦理 965 件，每件可節省民眾申辦時間 4 小時，共節省民眾 3,860 小時，及節省重測換狀通知書重覆郵寄費用 511,176 元。

(B) 擴大推廣線上申辦：

透過網路系統，提供民眾線上申辦服務，達到地政 e 化目標。目前提供 18 項線上申辦項目服務，除以電子郵件或簡訊通知辦理進度並可線上查詢進度，並可使用網路及 ibon 繳費，避免舟車勞頓。申辦案件數量 98 年 188 件，99 年線上申辦 356 件，成長 168 件，成長率 89%。為繼續提升線上申辦比率，本所積極運用文宣、網站、跑馬燈及活動宣導，並分送宣導小禮品，以利民眾了解線上申辦系統之便利性。



申辦案件數量 98 年 188 件，99 年線上申辦 356 件，成長 168 件，成長率 89%。為繼續提升線上申辦比率，本所積極運用文宣、網站、跑馬燈及活動宣導，並分送宣導小禮品，以利民眾了解線上申辦系統之便利性。

(C) 「逕為分割」通知書聯合寄發作業：

逕為分割涉及地價改算及書狀換給影響民眾權益甚大，本所藉由業務整合合併地價改算通知書暨書狀換發通知書，達到一次通知的效果，99 年逕為分割案件共 7 件，執行聯合寄發作業共 7 件，聯合寄發比例 100%。

(D) 簡化登記案件退費流程

化被動為主動，溢繳及駁回案件主動通知退費，當事人於現場持通知書即可退費，無須另案提出申請，免除公文往返及民眾等待時間，每件可節省民眾 6 天之等待時間，本年度主動通知退費後辦理退費件數計 48 件，退費金額計 147,346 元(附件 10，含簡化流程圖)。

(E) 登記申請案補正作業簡化

針對以往補正須開立補正通知書通知民眾補正，造成案件處理時間大幅提高，本所推行電話補正(補正原因可當場迅速改正者，以電話通知申請人補正，免開立補正通知書)及小補正(對不影響當事人及第三人權益之補正事項，使用簡易補正表，於領件時再就補正事項進行補正，簡化處理流程)，加速案件處理時效，每件約可節省民眾 14 天之等候時間，本年度共服務 587 件(附件 11，含簡化流程圖)。

(F) 提供土地共有物分割及合併分割，預先分算差額地價作業服





務，透過預先分算，土地所有權人可選擇繳納差額地價，本年度共受理土地分割、合併登記案件數為 122 件，本項服務措施實施後每件案件約可節省作業等候時間平均為 3 小時，共計可為申辦民眾節省 366 小時，創造 64,782 元。

(G) 建物第一次登記先期登錄服務

民眾申請建物第一次登記，於公告期間先行辦理登錄作業，每件約可節省民眾等候案件辦理時間 1-5 天，本年度總戶數 334 戶，總縮短處理時間 5,344 小時，創造 945,888 元效益(附件 12，含簡化流程圖)。

(H) 土地鑑界現場核發成果圖

測量人員於現場鑑測完畢，民眾當場確認界址無誤，於測量成果圖完成認章手續，現場立即核發測量成果圖，省去民眾至本所領取時間、路途，提高服務效率，本年度現場核發成果圖件數 1,411 件，因本所轄區廣闊，頗獲民眾好評，創造 1,997,976 元效益(附件 13，含簡化流程圖)。



(I) 案件辦畢郵寄到家服務

申請人或代理人收件時，只要在郵寄到家申請單上簽名蓋章並於郵件信封上填妥收件人等相關資料及貼足郵資，本所於辦畢登記後將應檢還權利書狀等，依申請人或代理人所填地址郵寄到家，本年度共服務 858 件(附件 14，含簡化流程圖)。

表 1-3 非臨櫃受理案件流程簡化績效統計表

編號	流程簡化項目	99 年 件數	簡化前 (件/時間)	簡化後 (件/時間)	每件節省 (件/時間)	共節省 (件/時)	98 年 件數	申辦服務 成長率
A	地籍圖重測期間簡化住址變更登記	965	4 小時	0 分	4 小時	3,860	0	99 年創新
B	線上申辦	356	1 小時	10 分	50 分	297	188	89%
C	逕為分割通知書聯合寄發作業	7	分別郵寄	跨課整合	通知一次到位		0	99 年創新
D	退費流程簡化	48	7 天	1 天	6 天	2,304	8	500%
E	補正作業簡化	587	15 天	1 天	14 天	65,744	567	4%
F	差額地價先行分算服務	122	4 小時	1 小時	3 小時	366	102	20%
G	建物第一次登記先行登錄服務	334	2-6	1 天	1-5 天	5,344	153	118%
H	土地鑑界現場核發成果圖	1,411	4 天	1 天	3 天	33,864	1016	39%
I	案件辦畢郵寄到家服務	858	4 小時	0 分	4 小時	3,432	578	48%
	合計	4,415				115,211	2612	69%





### C. 運用 9 項資訊化系統縮短案件處理時間

為積極因應網際網路發展，本所全力推動各項數位化作業及網路線上服務，目前推行之資訊化服務彙整如圖 1-2，計有地政歷史資料數位化、謄本申請書自動列印服務、登記案件隨案謄本申請服務、登記案件預約申請系統、民眾領件 e 化系統、權狀用紙管理簿 e 化、登記案件配件 e 化、網路 ATM 轉帳、行動簡訊回覆案件處理情形系統共 9 項，受理、服務件數共 100,064 件，節省民眾時間 7,320 小時。

#### 便民資訊化系統，9 大措施



流程簡化  
績效詳表  
1-4

圖 1-2 便民資訊化系統

#### (A) 地政歷史資料數位化

自 97 年開始進行共 26 類地政歷史資料掃描建檔作業，至 99 年 9 月完成，自 99 年開始以系統核發 65 年以後人工登記簿謄本，並於 99 年 7 月 5 日提供跨所核發服務，民眾申領相關冊簿由原 4





小時處理時間，縮短為 10 分鐘以內，本年度申請土地人工登記簿冊計 1,252 件計算，計節省民眾 4,758 小時，創造 842,095 元效益(附件 15，含簡化流程圖)。

(B) 謄本申請書自動列印服務

謄本申請書原須民眾親自填寫，本所研發自動列印功能，由同仁於程式內登打資料，節省民眾行填寫時間，本年度申請謄本數量為 7,625 件，每件效益節省約 5 分鐘計算，共節省 635 小時，創造 112,395 元效益(附件 16，含簡化流程圖)。



(C) 登記案件隨案謄本申請服務

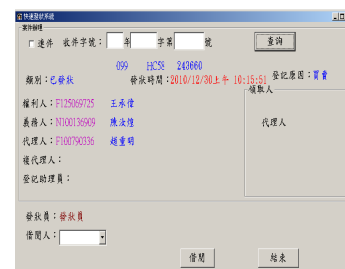
民眾申辦案件如欲申請隨案謄本只需告知收件人員，免填寫申請書，案件結案後謄本申請書即會自動列印至謄本申請櫃台，領取案件時至謄本櫃台繳費即可領取謄本。本年度共服務 677 件，以每件 5 分鐘計算，創造 9,986 元(附件 17，含簡化流程圖)。

(D) 登記案件預約申請系統

配合政策性地政業務辦理書狀換給等作業，提供預約服務，每件案件節省民眾至少 1 小時之等候時間，99 年重測換狀共服務 97 件，節省 97 小時，創造 17,169 元效益。(附件 18，含簡化流程圖)

(E) 建置「民眾領件 e 化系統」

98 年 10 月起運用快速領件系統，簡化領件作業流程，民眾領件時，櫃台人員免再人工翻閱領件簿，縮短案件處理時效，加速櫃台服務速度，每件節省約 3 分鐘，本年度共服務 14,160 件，節省 708 小時，創造 125,316 元效益(附件 19，含簡化流程圖)。



(F) 權狀用紙管理簿 e 化

本所原以紙本手工謄寫權狀用紙管理簿相關序號內容，98 年 9 月改以 excel 檔案製作，以電腦化取代人工書寫，縮短書狀列印人員處理時間，加速案件時程，每張權狀謄寫縮短 30 秒，本年度核發 50,377 張，節省 419 小時，創造







74,163 元效益，並兼顧節能減碳愛地球生活目標。

(G) 登記案件配件 e 化

本所原以人工配合手工記錄處理配件作業，為加速收件人員對審查配件作業處理速度及避免人工作業弊端，透過程式研發將配件情形透明化，並自 99 年 4 月起以 e 化配件方式，縮短民眾送件等候時間，以每件處理時間縮短 2 分鐘計算，本年度共處理 19,264 件，縮短 642 小時，創造 113,451 元效益；另程式開發費用以廠商估價約 20 萬元，合計節省約 9 萬元效益。

(H) 網路 ATM 轉帳

民眾送件時可直接以晶片金融卡於本所備有晶片讀卡機之電腦，直接透過網路轉帳需繳納之地政規費至本所設於第一銀行之之地政規費專戶，本年度使用網路 ATM 繳費件數 30 件，金額為 295,047 元。本所增設網路 ATM 繳費系統措施，以申請保全服務一次約 2800 元，計算共替民眾節省 84,000 元(附件 20，含簡化流程圖)。



(I) 行動簡訊回覆案件處理情形系統

民眾如以電話查詢案件(手機打市話)每分鐘 6 元，本所利用行動簡訊主動告知案件辦理情形，本年度共計服務 7,484 次，創造 44,904 元效益。

表 1-4 運用資訊化系統縮短處理時間績效統計表

編號	流程簡化項目	件數	改善前 (件/時間)	改善後 (件/時間)	每件節省 (件/時間)	共節省 (件/時)	98 年 件數	申辦服務 成長率
A	地政歷史資料數位化	1,252	4 小時	10 分	3.8 小時	4,758	0	99 年創新
B	謄本申請書自動列印服務	7,625	10 分	5 分	5 分	635	8,892	-14%
C	登記案件隨案謄本申請服務	677	10 分	5 分	5 分	56	619	9%
D	登記案件預約申請系統	97	1 小時	0 分	1 小時	97	0	99 年創新
E	民眾領件 e 化系統	14,160	5 分	2 分	3 分	708	3,109	98.10 創新
F	權狀用紙管理簿 e 化	50,377	40 秒	10 秒	30 秒	420	21,182	98.9 創新
G	登記案件配件 e 化	19,264	3 分	1 分	2 分	642	0	99.4 創新
H	網路 ATM 轉帳	30	10 分	2 分	8 分	4	85	金額-2%
I	行動簡訊回覆案件處理情形系統	7,484	6 元	0 元	6 元	44,904 元	1,608	365%
	合計	100,064				7,320 小時	35,495	182%





D. 藉由跨機關合作及社區服務，簡化民眾申辦流程

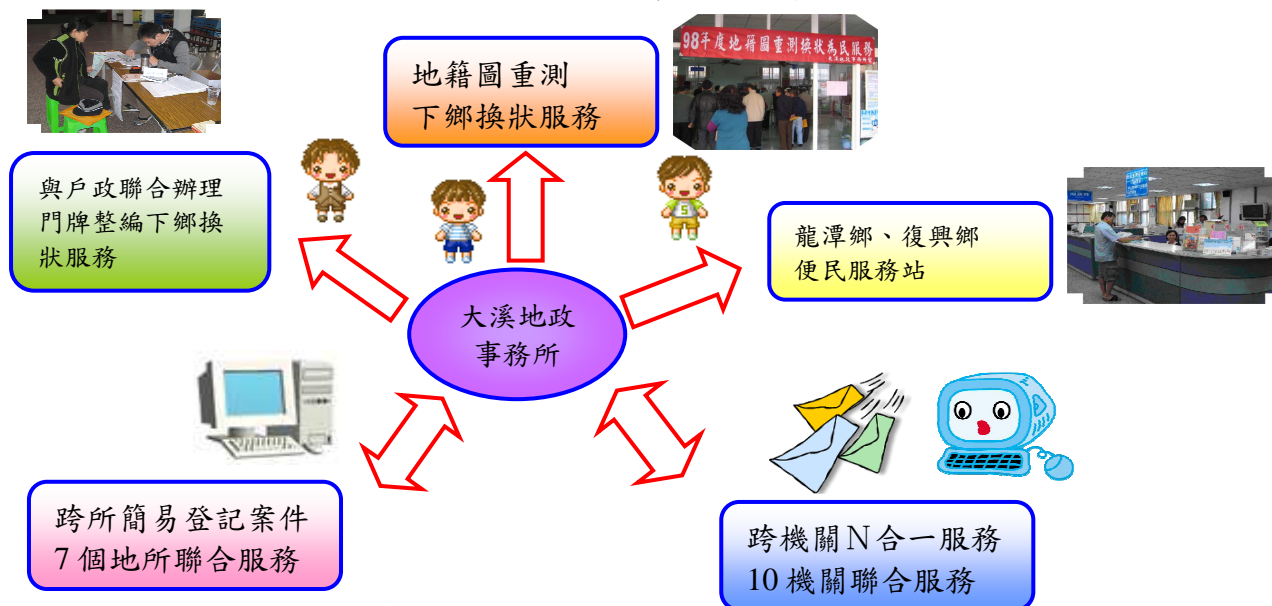


圖 1-3 跨機關合作及社區服務

(A) 地籍圖重測換狀下鄉服務

提供重測區內民眾便捷之換狀服務，除提供平日、通信、預約申請、線上申辦及跨所申請換狀服務，為縮短民眾舟車往返時間，擴展服務據點，特別提供下鄉換狀服務，99年服務件數為900件，節省民眾1800小時，創造318,600元效益，民眾滿意度達97%。

(B) 與戶政聯合辦理門牌整編下鄉服務

與戶政事務所跨機關業務整合，減少民眾因門牌整編換發身分證及建物權狀往返戶政、地政機關之不便。99年間共合作3次，分別至龍潭鄉高原村等7個村落的社區活動中心或土地公廟等在地處所提供換狀服務，共服務269件（附件21，含簡化流程圖）。

(C) 設置龍潭及復興地政便民服務站

本所轄管範圍為大溪鎮、龍潭鄉及復興鄉，為服務大溪鎮以外民眾，本所於龍潭鄉及復興鄉公所設置地政便民服務站，提供跨所及跨縣市核發電子謄本申請、跨所案件辦理情形觸控查詢及界樁販售服務，方便民眾申辦地政業務。99年工作站謄本核發佔總核發謄本40%。

(D) 跨所簡易登記案件

本所辦理跨所登記案件，本年度辦理總件數共257件，節省民眾往返本所257次，以距離最短八德地政計算亦





需 4 小時，共節省民眾 960 小時，以時薪 177 元計算，創造 169,920 元效益。

(E) 建置跨機關 N 合一服務作業機制

主動以聯繫單方式與桃園縣政府地方稅務局大溪分局及大溪戶政、復興戶政、龍潭戶政、大溪鎮公所、復興鄉公所、龍潭鄉公所、大溪衛生所、復興鄉衛生所、龍潭衛生所建立跨機關聯合服務機制，本年度共服務 83 件，以每件平均節省 2 小時，共節省 166 小時，創造 29,382 元效益。

(3) 申辦案件檢附書證謄本減量及績效

A. 申辦人檢附之各類紙本書表、證件、謄本數量減少績效

免附登記清冊	<p><b>主動簡化 10 項申辦案件免附書表</b></p> <p>本所推行土地登記案件簡化登記清冊計畫，計有拍賣登記、他項權利塗銷登記等 10 類案件簡化附繳登記清冊，不僅節省紙張用量，並節省民眾填寫登記清冊及審查人員審核清冊內容時間，本年度共計減量 4842 張，以民眾需檢查申請文件時間約 15 分鐘計算，節省 1,210 小時，創造 214,170 元效益。</p>
--------	--

免附印鑑證明	<p><b>便利申辦人免附印鑑證明</b></p> <p>土地所有權人免至戶政機關申請印鑑證明，改以親自到場核對身分方式辦理，98 年度共計 637 件；本年度共計 738 件。99 年較前一年度共計增加 101 件 17%，以與本所最近核發印鑑證明機關大溪戶政計算每件節省約 1.5 小時，共節省 1,102 小時，創造 195,054 元效益。</p>
--------	--

B. 使用免書証免謄本系統查詢申辦案件

擴大使用內政部戶役政電子閘門系統，減少申請人向不同機關申請所需附繳書件之不便及縮短機關往返公文之時間，有效降低社會成本。本年度共使用 20,002 件，較去年查詢件數 7,240 件，成長大幅提升，計成長 176%。

C. 內政部戶役政系統

本所使用「免書証免謄本便民系統」較「內政部戶役政電子閘





門系統」為低之原因為，「免書證免謄本便民系統」僅可查詢本縣之戶籍資料，「內政部戶役政電子閘門系統」則可查詢全國各縣市申請人戶籍資料，為作業查核便利，目前使用戶役政之比例較高，惟使用情形亦大幅提升，本年度共使用 548 件，較去年查詢件數 157 件，成長大幅提升，計成長 249%。

D. 相關系統查詢後須填寫查詢登記簿，由資訊課定期查核使用情形，落實保護民眾之個人資料。

表 1-5 免附書證謄本績效

編號	免附書表種類	申請項目	98 年減量 件數	99 年減量 件數	減量 程度
1	登記清冊	拍賣登記等 10 項申辦案件	5,328	4,842	11%
2	印鑑證明	買賣登記等 149 項申辦案件	637	629	23%
3	戶籍謄本 (使用免書證免謄 本系統查詢)	繼承登記等 247 項申辦案件	7,240	20,002	176%
4	戶籍謄本 (使用內政部戶役 政系統查詢)	繼承登記等 247 項申辦案件	157	469	249%
合計			13,362	25,942	429%

(4) 申辦案件開立退補件一次告知單

A. 申辦案件事前告知

提供下列服務供民眾事前準備妥善，避免補正。

- (A) 提供「登記案件常見補正事項自我檢查表」於服務台及申請須知與範例中放置「買賣、贈與、抵押權設定、繼承」4 種案件常見補正事項自我檢查表，供民眾於送件前自我檢查，避免案件補正。
- (B) 於本所登記案件填寫須知及範例計 19 種，將各類案件常補正事由納入範例中，提示申請人注意，避免案件補正。
- (C) 按月分析登記案件補正原因，並針對案件常補正之事由，製作補正小叮嚀等各項文宣，張貼於公布欄供民眾參閱。
- (D) 其他方式：製作海報宣導法令及網站常見問答集等。





B. 案件申辦後一次告知

承辦人依規定開立一次補正通知書，本年度共開立 1347 案，較去年 1095 件，成長率為 23%。

2. 服務流程透明度

(1) 案件處理流程查詢公開程度

A. 提供案件承辦資訊

於網站及民眾洽公區均設置有各承辦人姓名及職務代理人名牌、各項標準作業流程、標準作業處理時間、收費標準、土地登記各項須知、申請書表、填寫須知及範例、申訴管道等，提供民眾透明的服務流程，並提供 7 項案件承辦資訊，給予民眾完整申辦案件資訊。

表 1-6 案件承辦資訊

項目	服務內容
承辦人資訊	A. 於櫃台清楚標示承辦業務及承辦人姓名。 B. 於網頁提供各課承辦人員業務、姓名及分機號碼，便利民眾撥打。 C. 提供電話語音查詢服務，便利民眾查詢案件辦理情形。
常見補正事項自我檢查表	針對民眾較常辦理之案件設計買賣、贈與、抵押權設定、繼承登記 4 種常見補正事項自我檢查表，民眾透過輕鬆勾選方式，即可了解相關證明文件是否備齊。
訂定案件標準作業流程	A. 訂定標準作業流程計 36 項，並於機關現場及網站公布。 B. 於登記案件填寫須知及範例計 19 種中印製標準作業流程圖供民眾參閱。
書寫範例及空白表格	製作「各類登記案件填寫範例」計 42 種供民眾參閱，及公布於網站供民眾查閱及下載使用。
申請須知及範例	放置於民眾洽公區及網站，供民眾取閱及下載使用。
辦公時間及服務項目	辦公室入口處明確標示辦公時間及服務項目資訊
處理期限、規費資訊	製作登記案件處理期限表、地政規費收費標準表，供洽公民眾參閱。





B. 提供案件處理查詢管道種類 (含電話、網路、現場或 PDA 等其他方式查詢) 提供公開查詢申辦案件處理之查詢管道，共 4 大類，10 項。

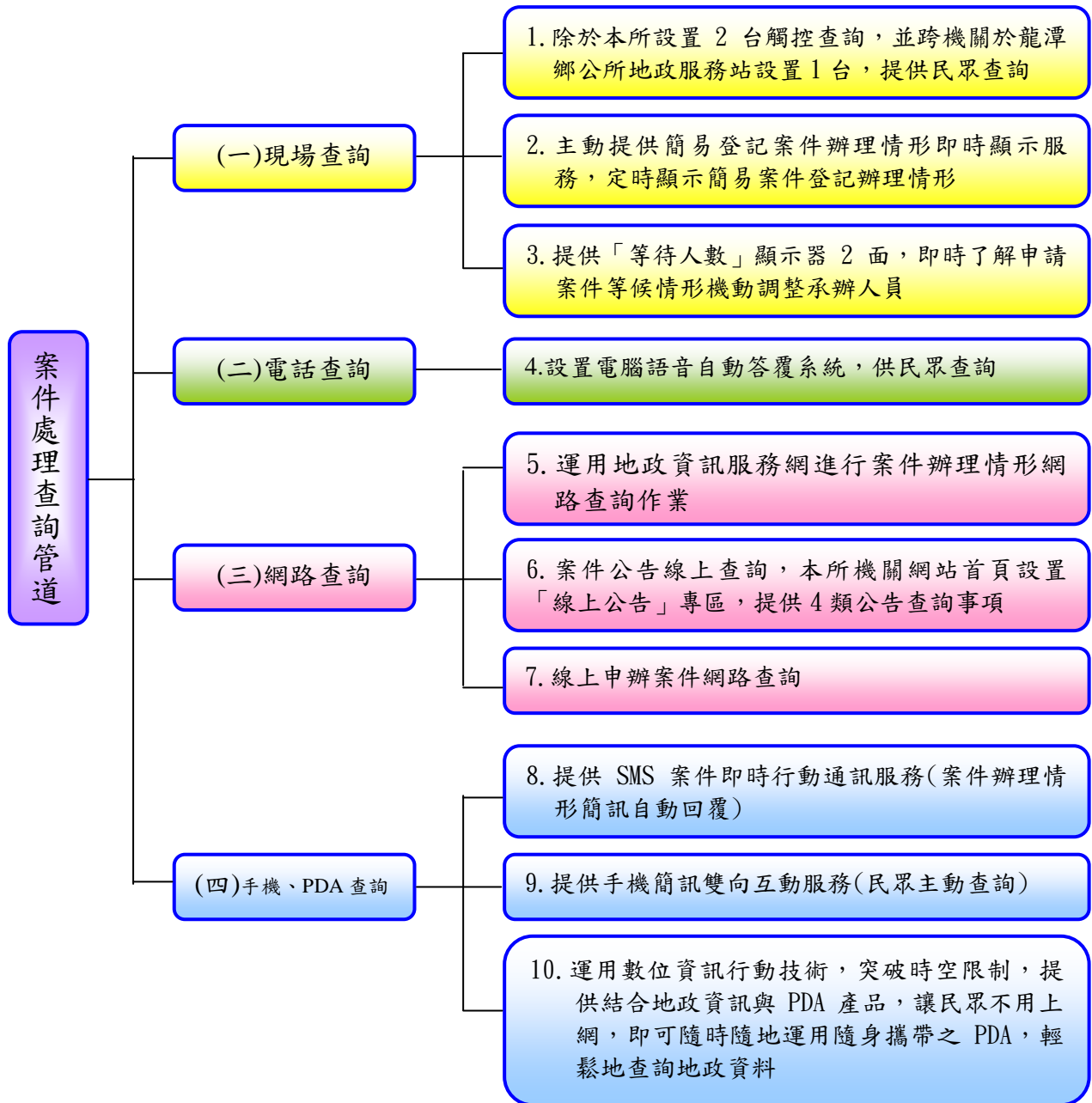


圖 1-4 案件處理查詢管道種類





(2) 提供案件主動通知及確認功能，執行比例本所目前主動提供通知之情形如下：

A. 提供 3 種案件處理主動通知及確認服務，以加速民眾了解案件申辦狀況，內容如表 1-6。

表 1-7 案件處理流程主動回應一覽表

項目	服務內容	99 年成果
簡訊自動回復	以 LCS 案件即時行動通訊服務，實施各類案件辦理情形簡訊自動回覆服務(回覆情形：補正、駁回及結案)	5541 件
線上申辦案件	案件於收件及辦理完成後，系統主動發出簡訊、電子郵件通知，以利民眾了解申辦狀況。	288 件
電話通知補正	推行電話補正措施，即時讓民眾了解案件須補正事項，無須待收到補正通知書後方知補正情事。	577 件

B. 現場受理案件

民眾持案件至本所收件窗口，隨即辦理收件程序並發給收據，供申辦人日後查詢之用。

C. 電子信箱及網路留言

民眾經由本所首長信箱、意見信箱、網路留言等反映任何建議事項，均先初步回應並以陳情方式辦理，提昇至機關首長層級，並透過所留聯絡方式回覆。

D. 意見信箱案件

民眾於本處網站送出意見信箱之電子意見調查表，系統會自動發送確認通知，表示本所已收到該民眾陳情。

E. 人民陳情案件

本所依據「桃園縣政府及所屬各機關受理人民陳情案件作業要點」規定，陳情案件均為妥適回覆當事人。





## (二) 機關形象

### 1. 服務場所便利性

滿意的洽公環境是本所致力追求目標，讓民眾與同仁樂於融入辦公環境的氣氛是我們努力的方向。

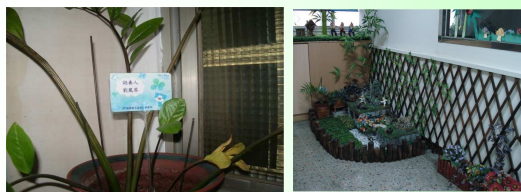
#### (1) 洽公環境適切程度

##### A. 民眾對本所洽公環境的滿意度

提供舒適、明亮、整潔、具特色及綠美化洽公場所：

##### 綠盆栽認養計畫：

由本所員工照顧其所認養盆栽，增加辦公環境的舒適並提高民眾滿意程度。



##### 訂定辦公室 5S 運動計：

推動辦公室 5S 計畫，每週、每月、每季、每半年、每年針對不同環境重點進行評選，並對於績優清潔人員簽請表揚。

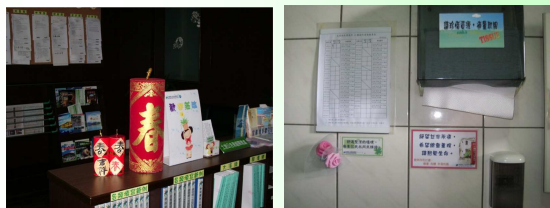
##### 設置藝文走廊：

於本所 1~3 樓梯間不定期展出相關繪畫作品，提供民眾欣賞。



##### 營造主題節慶氣氛：

配合農曆年、端午節、聖誕節及愛與祥和主題佈置辦公環境，營造舒服及具有教育意義的洽公環境。



##### 地政歷史時光機：

整理日治時代至現代土地權狀憑證資料，以時光走廊主題串聯。

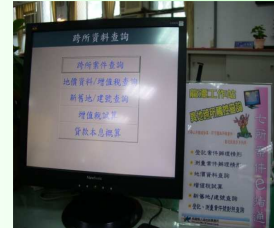






### 書寫範例電腦化：

運用科技，設置書寫範例電腦化教學，提供民眾申請書教學示範，有效精簡人力。



### 民眾休息區：

設置民眾休息區，提供民眾洽公休息場所，提供最新書報雜誌及電視節目。



## B. 場所規劃具特色，流暢動線好申辦

本所針對洽公民眾調查各項標示指引滿意度有 88.5% 民眾感到滿意。

設置聯合服務台提供全方位多功能的服務項目，即時給予民眾迅速的服務資訊。



將本所各項業務集中 1 樓，並配合（登記、謄本及測量）單一綜合服務櫃檯，提供民眾申辦方便性。



洽公環境寬敞及標示清楚符合民眾需求，並設置各樓層業務簡介表。

交通方向指引：

透過本所網站提供交通位置圖，連結 google map 街景地圖，標示本所服務位置，正確引導洽公民眾至本所。





- C. 各項服務標示（附件 22）正確且提供多語服務  
標示清楚符合民眾使用習慣，英文翻譯符合研考會「國際生活環境服務網」統一之詞彙，並設置多語服務櫃檯（國、閩、客、英語、日語、原住民）服務不同族群民眾。

表 1-7 室內標示、戶外標示、方向標示

項目	標示牌名稱	數量
室內標示	機關銜牌、服務項目、服務設施及符碼化	28 項
	櫃檯服務雙語化	15 處
	大型圖表雙語化	36 面
	各課標示牌雙語化	12 面
	洗手、茶水間、殘障服務、逃生警告標示符碼化	18 處
	承辦人及職務代理人名牌標示雙語化	98 面
戶外標示	重要路口設置本所位置方向指引雙語路標及符碼化	16 處
	廳舍外牆懸掛大型機關服務標示	1 面
	網站提供雙語位置圖	1 頁
方向標示	各層樓雙語服務項目方向標示	4 處
	申辦項目及服務櫃檯方向指引	4 處

- (A) 戶外標示：於重要交通路口設置標示，明確指引至本所所在位置。  
 (B) 方向標示：本所廳舍為四層樓，各層樓均設置方向指引標示，引導民眾洽公。  
 (C) 本所針對民眾需求，提供不同語言需求服務

表 1-8 其他語言標示服務

項目	提供項目	數量
其他語言標示服務	出版品(導覽、服務手冊)雙語化	1 種
	公文封雙語標示、各項刊物主要標題及重要項目雙語標示	1 種
	權利證明雙語化	1 種
	網站服務多語化	5 種
	民眾溝通多語化	6 種語言





## (2) 服務設施的合宜程度

機關服務設施妥善完備並由專人維護打掃及管理，計有核心設施 8 項，一般設施 18 項，及客製化貼心設施 9 項，突顯本所特色。

- A. 本所案件屬於辦理土地權利的移轉、設定及變更等，故核心設施注重於快速便捷資訊服務系統，共計 8 項。

表 1-9 核心設施

	設施說明
1. 電子分流叫號機系統	於門首設置一般案件及簡易案件分流，有效區隔案件。
2. 公文線上簽核系統	無紙化公文簽核環境，減少紙張用量。
3. 地政資訊 web 系統	集合收件、配件、審查系統等，創設資源整合平台，加速案件申辦流程。
4. Ups 不斷電系統	確保產權資料穩定確實，保障交易安全。
5. 地價區段劃分及區段地價估價作業系統	劃分區段地價合理掌握市價資訊
6. 國土地理資訊系統	輔助地價劃分，掌握地價層次
7. 計畫區段略圖 GIS	繪製地價區段圖，提供民眾地價資訊
8. e-GPS 及 VRS	透過 e-GPS 及 VRS 設備增加測量精度及減少人力，縮短測量時間。





B. 一般設施：針對洽公民眾提供 16 項一般設施，並由專人管理維護，提供民眾需求。

表 1-10 一般設施

	設施說明
1. 全功能服務台	結合志工及本所專責人員協助民眾申辦各類案件
2. 單一綜合收件櫃檯	設置 5 個綜合收件窗口，整合多項服務，處理 255 種類的案件
3. 簡易案件服務櫃檯	設置簡易專案窗口，處理 6 種簡易案件種類
4. 民眾書寫區	設置各項書寫文具供民眾使用
5. 民眾休息等候區	每日提供書報雜誌及播放電視節目
6. 民眾協談區	於每層樓建置民眾協談區營造舒適協談空間
7. 洗手間綠美化	設計不同主題溫馨小語及藝術作品供同仁及民眾欣賞
8. 育嬰室/圖書室	貼有宣傳海報並提供尿布等相關育嬰用品
9. 無障礙設施 (附件 23)	愛心鈴、無障礙斜坡道、老花眼鏡、專用廁所及網站建置 3A 無障礙網頁等
10. 書寫範例及書表	提供多種類書寫書寫範例 30 餘種
11. 申辦案件流程及處理時限表	張貼各類案件處理時間表及規費一覽表及標準作業流程
12. 資訊公開及查詢專區	設置線上電腦查詢專區
13. 免費無限上網	提供免費無線寬頻上網服務
14. 免費專案諮詢	提供民眾免費法令詢問
15. 飲水機服務	各樓設置飲水機，並定期維護清理，確保飲水安全
16. 自助影印機服務	備有自助式影印機服務





C. 創意客製化服務（附件 24），本所轄區為具有歷史及多元化的特色，故針對轄區特性推出客製化的服務設施共計 9 項。

表 1-11 創意客製化服務設施

	設施說明
1. 地政時光機	介紹日治時代權狀至今的發展歷史
2. 地籍清理專區	建置法令政策專區
3. 原住民保留地諮詢窗口	提供原住民溝通無障礙環境
4. 檔案應用區	提供民眾申請檔案應用
5. 跨所歷史資料謄本核發窗口	核發全縣歷史掃描謄本
6. 電話語音服務	於電話中提供各類語音操作
7. 書寫範例 E 化服務	將書寫範例電腦化，減少範例印製，並增加民眾使用方便性
8. 數位宣導服務區	提供民眾各類政令宣導訊息
9. 界樁販售服務	提供界樁販賣並有宅配服務
10. 免下車服務	提供身心障礙及一般民眾免下車專人快速服務

## 2. 服務行為友善性與專業性

提供親切的（Genial）態度、豐富的（Galore）專業、誠心的（Genuine）服務是我們提供 3G 的具體作為，使民眾感受到我們的友善及專業。

### (1) 服務親和程度

#### A. 洽公服務禮儀滿意度

##### (A) 服務櫃台洽公禮儀：

##### a. 微笑天使選拔：

每季辦理微笑天使選拔，由民眾於辦理案件時，於服務櫃檯投票，票選最佳服務人員，本年度共辦理 4 次，並於次月所務會議表揚，共計 12 位優秀服務人員。

b. 辦理服務禮貌教育訓練 1 場，提升與民眾溝通的說話技巧，試著說好聽話，化解與民眾溝通之障礙。

c. 服務人員穿著在地化具特色的服務背心、配掛識別證。





- d. 服務櫃台人員落實 4S 運動 (standing、smiling、speeding、satisfying)。
- (B) 全功能服務台設置：
- a. 由本所專責人員 1 名及志工組成親切專業全功能服務櫃檯。
- b. 提供服務共 8 項：

表 1-12 全功能服務台績效

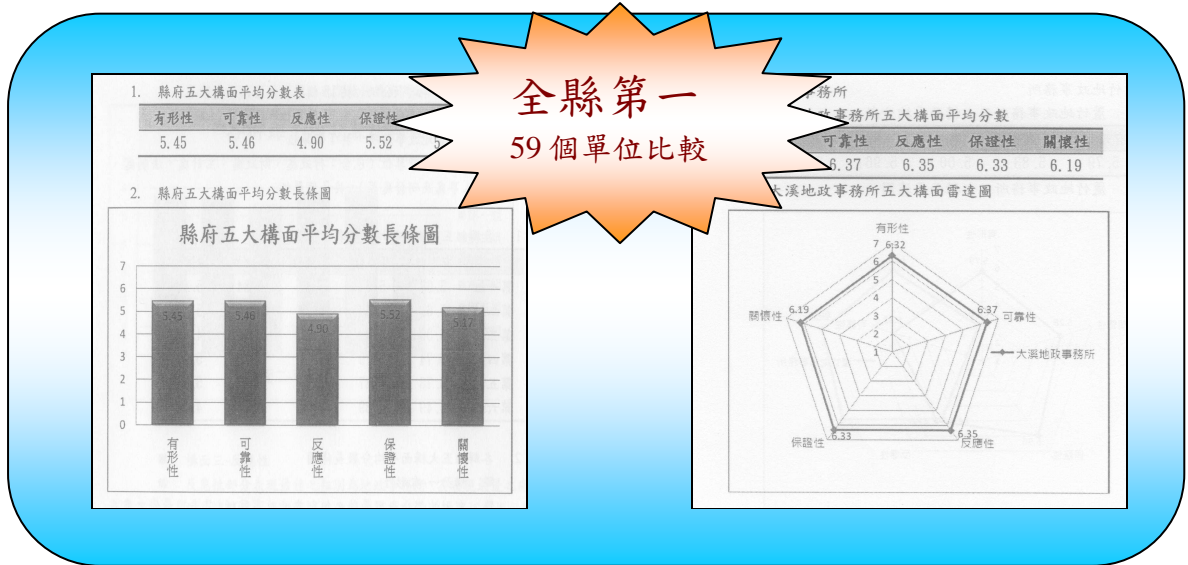
服務項目	服務內容	服務件數
案件查告	案件內容辦理情形及回覆	3241
書表提供	提供各類申請書表及範例	1562
案件協助	指導辦理登記、測量及謄本等申請事項	2451
預審書表	提供常見補正事項自我檢查表	1056
廣播服務	各類訊息廣播	524
失物招領	遺失物保管及招領事宜	25
提供愛心傘	愛心傘保管及傘套	15
其他	代客叫車、引導服務等	251
服 務 總 件 數		9035 次

- (C) 志工人員主動式引導服務  
本所志工計 47 名，年度服務人次 4484 次，服務時數達 448 小時，每年辦理志工座談會 4 次，了解志工需求及改善問題。
- (D) 主管走動式服務：每日安排主管實施走動式服務，本年度提供 1169 次引導民眾辦理業務，並提供言詞陳情及專業法令諮詢管道。
- (E) 員工走動式服務：每日安排員工實施走動式服務，本年度提供 15351 次引導洽辦地政業務
- (F) 落實代理人制度：休假需代理人簽認，落實三級代理人制度，員工於上班配掛識別證並不定期抽查，提供民眾即時服務。
- (G) 由桃園縣政府委託專業調查機構報告結果顯示，針對全縣 59 個機關單位，就洽公民眾對機關同仁之服務速度、專業度、親和度調查其滿意程度，本所在五大構面（有形性、





可靠性、反應性、保證性、關懷性)均有 6.19 以上的成績，榮獲全縣第一。



(H) 經由各項服務人員提昇禮貌措施，本所抽樣調查民眾有 95 % 感到滿意。

#### B. 電話禮貌服務

- (A) 桃園縣政府 1999 話務中心抽測本所人員 15 人，電話禮貌服務滿意度達 90.6%。
- (B) 訂定「員工電話禮貌測試計畫」，每月不定期跨課電話測試，共測試 30 人，並依據測試結果加以輔導改進全面提昇電話服務品質。
- (C) 與縣內楊梅地政及蘆竹地政建立跨機關電話測試，藉由同屬性機關測試服務禮貌並測試專業問題，提高民眾回答問題的正確程度，測試成績皆達 90 分以上。
- (D) 製作「電話禮儀小訣竅」發放予全所同仁，提醒同仁注意電話禮貌，並依規定提供民眾親切熱誠及良好的服務品質。並依據電話小訣竅及政策性宣導設計所內同仁測試電話表，加強同仁服務禮貌及有效宣導政策功能。
- (E) 電話禮貌測試績效

表 1-14 電話禮貌測試

項目	測試機關	測試人員	平均成績
內部測試	本所跨課室測試	120 人次	99% 符合
跨機關測試	蘆竹地政	12 人次	91.5
	楊梅地政	12 人次	94.102
上級機關測試	研究發展處及 1999 話務中心	4 人次	90.75





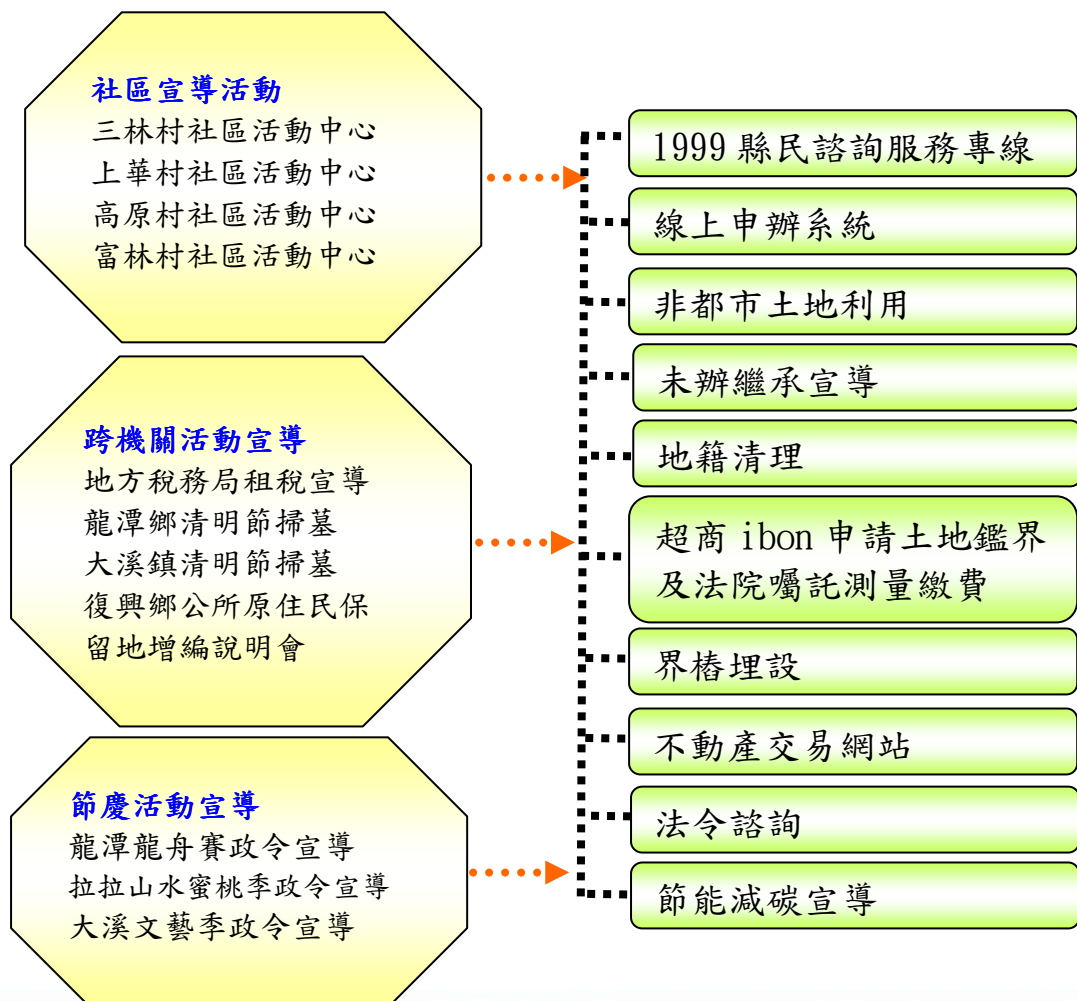
## (2) 服務可勝任程度

- A. 將各種行政作業規定及手冊建置於內部網站提供同仁隨時上網查閱，提高本所同仁回答問題正確率。
- B. 本所承辦人員教育程度大專以上占 65%，研究所占 15%，合計 80%，與本所業務相關科系畢業達 40%。
- C. 定期舉辦相關教育訓練課程，提高專業素質，課程內容涵蓋人文素養、經營管理及政策法令等，並安排電腦教室提高數位學習比例（附件 25）。
- D. 於本所網站設置 Q&A 專區供民眾查詢相關資訊（附件 26）

## 3. 服務行銷有效性—施政宣導有效程度

本年度宣導重點有 1999 縣民諮詢服務專線、線上申辦系統、超商 ibon 申請土地鑑界及法院囑託測量繳費、非都市土地利用、未辦繼承宣導、地籍清理、界樁埋設等。

### (1) 政策宣導活動及內容







- (2) 政令宣導公車行：透過異業結盟方式，運用公車車廂廣告宣導 10 項政令宣導公車行，宣導次數達 23,400 人，服務里程數達 420 公里。
- (3) 本年度共辦理 11 場政策宣導會、網站宣導 286 則、多媒體宣導 45 則及公布欄宣導 32 則。

表 1-15 宣導成效及滿意度績效

宣導成效								
類型 方式	社區宣導		跨機關宣導		節慶活動宣導		合計	
	宣導種類	份數	宣導種類	份數	宣導種類	份數	宣導種類	份數
宣導品	9	2000	9	1200	8	1500	26	4700
傳單	3	800	2	300	1	600	6	1700
法令諮詢及宣導滿意度績效								
法令諮詢	96%		96.5%		98%		96.83%	
宣導滿意度	95.5%		95%		97%		95.83%	

- (4) 於本所服務櫃檯增設數位宣導報馬仔 6 組，不定期播放各項政令宣導，提供民眾完整的地政資訊。
- (5) 每月定期召開網站資訊小組會議，並彙整相關網站執行績效、法令更新動態及訊息，提供民眾最完善資訊。
- (6) 於門口設置電子跑馬燈及網站設置跑馬燈專區，播放各類資訊。
- (7) 提供網路線上動畫說明會方式，擴大民眾參與及瞭解本所公告土地現值訂定情形。
- (8) 藉由清明掃墓活動，製作未辦繼承宣導布條，張貼於本所轄區內公墓，宣導速辦繼承資訊，確保民眾財產。
- (9) 配合年度節慶宣導各類地政便民服務資訊。
- (10) 本年度配合社區服務據點及地方節慶活動辦理地政政令宣導活動共 5 場服務近 2000 人次，擴大宣導層面，有拉拉山水蜜桃季、端午節龍潭鄉龍舟賽、地方稅務局租稅宣導活動等。





### (三) 顧客關係

#### 1. 民眾滿意度—機關服務滿意度

本所為掌握民意主流意見，透過問卷設計調查民眾及員工服務品質、案件品質、內部顧客、社區宣導服務等問卷調查，依據調查結果作為服務品質改進方針。

- (1) 針對至本所洽公民眾透過服務品質意見調查表，於每季抽樣調查 70 位民眾，本年度共抽樣 256 位民眾，調查民眾對本所提供各項服務滿意程度。
- (2) 98 年度整體服務滿意度 91.52% ，99 年度整體服務滿意度 92.7% ，成長率為 1.18% 。服務滿意度計算方式：

$$\frac{99 \text{ 年度滿意度} - 98 \text{ 年度滿意度}}{98 \text{ 年度滿意度}} \times 100\%$$

$$(92.7\% - 91.52\%) / 91.52\% = 1.18\%$$

表 1-16 服務品質調查

項目	98 年滿意度	改善方式	99 年滿意度	成長率
服務態度	92%	透過服務禮貌教育訓練提昇人員服務態度	95%	+3%
辦事效率	89.5%	透過電腦化系統縮短作業處理時間	94.5%	+5%
手續與流程	91.5%	訂定標準化作業程序 22 種，並建置於內部知識管理系統供同仁參閱	91.5%	0%
專業素養	94.2%	99 年共舉辦 5 場專業法令教育講習課程	94.5%	+0.3%
志工服務態度	92%	訂定志工職前教育訓練計畫	93%	+1%
標示指引	88.5%	增加指標明確性共 15 項	89.5%	+1%
便民服務設施	自助影印機	除針對洽公影印需求由本所免費提供外，另提供自助式影印機，滿足民眾影印需求	89.5%	+1%
	書表填寫範例	改善書寫範例印刷方式並配合法令更新，建置書寫範例 E 化	92.1%	0.1%
	書報雜誌	持續更新各類書報雜誌	92%	0.5%
	地政法令即時通	持續更新相關法令	95.6%	0.1%





(3) 本所就所轄業務執掌，透過問卷調查民眾對於其所申辦案件滿意程度。

表 1-17 登記申辦案件品質調查

項目	98 年平均滿意度	改善方式	99 年平均滿意度	成長率
登記案件之處理速度	89%	透過電腦化系統縮短作業處理時間，提高處理時效	95%	+6%
作業流程	89.3%	訂定標準化作業程序 22 種，並於內部知識管理系統及數位宣導平台建置標準作業流程	90.3%	1%
櫃檯服務人員之服務態度	96%	透過專業訓練及票選活動表揚服務人員，並設置禮貌投訴專線	100%	4%
審查人員之專業能力	98%	持續辦理法令測驗，並針對不熟悉法令者加以輔導	100%	2%
補正用語及法令條文是否清楚明確	99%	除以書面通知另以電話方式詳細告知補正內容	99%	0%
登記案件書寫範例，是否對申請案件有幫助	96%	改善書寫範例印刷方式並配合法令更新	97%	1%

(4) 調查內部員工顧客滿意度，並針對滿意度的部分提出改善方式。

表 1-18 內部顧客調查

項目	98 年平均滿意度	改善方式	99 年平均滿意度	成長率
整體工作	68.2%	透過個人特質調配工作	71.2%	3%
組織認同	68.3%	持續辦理相關教育訓練	75.3%	7%
領導與溝通	70.1%	透過課程安排，提升領導統御與溝通技巧	78.1%	8%
學習成長	70.8%	利用內部知識管理提升同仁學習成長園地	72.8%	2%
績效考評及行政管理	69.6%	每季辦理同仁績效考評	69.6%	0%
工作環境	56.6%	持續積極改善辦公環境 1. 增設節能風扇 2. 增設辦公桌檯燈，做好電源管理。	59.6%	3%





- (5) 服務滿意度分析：
- A. 辦事效率改善措施，研發登記案件配件系統縮短作業流程，節省人力成本及時間。
  - B. 服務態度改善措施透過辦理 8 場專業服務訓練課程及進行電話禮貌測試計畫，並依據測試結果及教育訓練滿意度作為改進依據，提高服務案件品質。
  - C. 內部顧客滿意度方面，調查同仁對於工作環境最不滿意項目，進一步研擬改善方案，提高內部顧客滿意度。
  - D. 社區宣導方面，增加創意文宣概念，製作風車、折扇及環保杯增加民眾索取意願。

## 2. 民眾意見處理有效性—民眾意見回應與改善程度

- (1) 本所設有民眾意見及抱怨處理機制（如意見信箱、首長信箱、電話陳情管道、1999專線等）後續追蹤處理程序。
- (2) 本所制定受理抱怨事項處理程序提供民眾對本所有相關建言之申訴管道，民眾有任何意見可透過首長信箱、為民服務信箱、意見調查表或至本所網站留言版或以書面陳情方式反映，申訴管道多元且暢通，並提高層級至主任。
- (3) 設置新聞輿情蒐集及處理機制，由專人每日蒐集地政新聞逐級陳核，並依業務轄管適時提出回應並改善。
- (4) 對於抱怨事項於所務會議及課務會議中加強宣導避免再度發生。
- (5) 陳情管道類型，計有 8 項，共受理回應 385 件。

表1-19 陳情管道統計

方式	類型	內容	數量	比例
現場	服務品質意見調查表	於綜合櫃檯及服務台設有意見調查表並設有意見信箱	286	74.3%
	言詞陳情紀錄表	由主管及專責人員親自受理	7	1.8%
	書面收文列管處理	收文後由研考列管並於 3 日內回覆	44	11.4%
網路	訪客留言	專人管理並於 8 小時內回覆	30	7.8%
	首長信箱	<a href="http://www.dsland@dsland.gov.tw/html/main11.asp">http://www.dsland@dsland.gov.tw/html/main11.asp</a>	8	2%
	民意信箱	<a href="http://www.dsland@dsland.gov.tw/html/main11-2.asp">http://www.dsland@dsland.gov.tw/html/main11-2.asp</a>	5	1.3%
	地政 e 櫃檯 (msn 及 skype 語音)	網路即時線上諮詢	3	0.7%
電話	免付費服務專線	免付費服務專線 0800-034-507	2	0.7%
合計			385 件	100%





(6) 民眾意見處理滿意度分析：

- A. 針對本年度各種類型陳情方式留有聯絡方式案件中，以郵寄、電話、e-mail 方式透過設計問卷，抽樣調查處理滿意程度，經抽象調查 20 位陳情人中，有效回收數為 12 人，其中 75% 受訪者感到滿意。
- B. 各項受訪指標中滿意度最高者為受理陳情及承辦人員的服務態度有 75% 之受訪者感到滿意。
- C. 各項受訪指標中滿意度最低者為承辦人員辦事效率僅 71% 之受訪者感到滿意，故本所運用資訊化配件系統、領件管理 E 化加速登記案件處理時效，民眾意見回應方面，由專責人員負責依據各種案件的陳情內容立即回應。

表 1- 20 陳請管道統計

年度 類型	98 年		改善 方式	99 年	
	件數	處理時效 小時/件		件數	處理時效 小時/件
意見調查表	256	6	1. 建立稽催 制度。 2. 訂定處理 時效原 則。 3. 簡化回應 程序。 4. 專人個案 回應辦 理。	286	5
言詞陳情	5	3		7	2
書面收文	42	8		44	8.1
訪客留言	29	4		30	3.5
首長信箱	4	5.5		8	5.6
民意信箱	2	6.5		5	5.5
msn、skype 語 音	2	1		3	0.5
免付費服務專 線	1	0.5		2	0.3
合計	341	平均每件 處理 6.2 小時	385	平均每件處 理 5.1 小時	

- D. 本所針對民眾意見回應，改善辦事效率的既有方法，加強受理陳情案件列管，建置專責負責人員專案處理，並藉由教育訓練提升承辦人員專業素養，提高辦事效率。





## 二、資訊流通服務

### (一) 資訊提供及檢索服務

#### 1. 資訊公開適切性與內容有效性

##### (1) 資訊公開

依政府資訊公開法本所網站設置政府資訊公開專區，公布相關資訊便於民眾瀏覽。

※<http://www.dsland.gov.tw/html/main15.asp?kindsn=100>

表 2- 1 資訊公開

應主動公開政府資訊類別及摘要計 10 項	
公開項目	公開資料及相關連結
1. 條約法規	相關中央及地方法規查詢 7 項
2. 解釋性規定及裁量基準	地政法規新訊查詢 2 項
3. 機關聯絡資訊	機關介紹等 9 項
4. 行政指導有關文書	各項服務措施等 5 項
5. 施政計畫、業務統計及研究報告	本所年度施政計畫等 10 項
6. 預算及決算書	本所年度歲入歲出預決算 10 項
7. 請願及訴願	連結桃園縣政府訴願決定書線上查詢系統，及公開本所歷次「訴願處理結果及訴願決定」
8. 公共工程及採購契約	公開本所 98、99 年度採購案件契約
9. 支付或接受之補助	本所目前未有支付或接受補助資料可資提供
10. 合議制機關之會議紀錄	本所並非合議制機關，故無該項資訊提供





(2) 服務措施及出版品資訊周知具體作為如下：

A. 提供的服務措施

- (A) 便民專區：於網站首頁依民眾需求設置便民介紹專區，提供到宅服務、免下車服務、預約謄本、設立工作站及跨機關服務，以延伸服務據點等措施計 77 項。
- (B) 下載專區：提供案件申請須知、書表下載（含書寫範例）、地政規費收費標準、附繳證件來源機關一覽表等計 117 項。
- (C) 線上申辦專區：提供電子謄本、預約換狀等 6 項線上申辦。
- (D) 資訊查詢專區：案件辦理情形、地價、地籍圖資等查詢計 22 項。
- (E) 不動產交易統計櫥窗  
公布本所歷年買賣、拍賣及建物第一次登記件及筆(棟)數。提民眾買賣不動產時之參考。
- (G) 針對本所轄區多元族群及政策業務設置原住民保留地、客家文化、地籍清理及地籍圖重測等專區。
- (H) 99 年 5 月起利用軟體 IIS 分析按月統計網頁相關數據，以民眾瀏覽各網頁之需求，更新首頁編排。

◎機關介紹

大溪地所沿革、首長介紹、各課職掌、承辦人聯絡電話及電子郵件信箱等資訊。

◎設置 FAQ 專區

網站依例行性業務及政策性業務設置 FAQ 專區 9 項

more.....

豐富的事業

<http://www.dsland.gov.tw>



親切的態度

◎服務人員票選

每季辦理櫃台微笑天使、績優服務人員票選。

◎意見交流

訪客留言、首長信箱、民意信箱、問卷調查等多元管道與民眾溝通。more....

誠心的服務

◎簡化作業流程

簡化規費退還作業程序等流程簡化措施 15 項

◎線上諮詢

網路免費電話、即時通及您申訴我聆聽 0800 免付費專線，供民眾即時反應 more....



創新 便民 效率



B. 公告訊息、編印機關電子報、海報、DM 及製作文宣品並有效宣導

- (A) 99 年度透過網站發布最新消息、活動及其他資訊明細 189 筆。
- (B) 本所轄區幅員遼闊，為使偏遠地區，可迅速取得地政業務最新消息、法令及活動訊息。93 年 8 月創刊大溪地政電子報，彙整每月最新消息、法規動態及宣導資料等寄送地政士、志工等人，並主動將 DM 彙送相關單位，提供民眾閱覽。
- (C) 99 年度宣導服務措施

表 2- 2 重點宣導服務措施

本所 99 年度重點宣導服務措施
◎編印線上申辦、ibon (創新 E 化便利超商整合系統)、合理利用土地等海報。
◎製作文宣品計有原子筆、面紙、扇子及環保袋、小風車跑馬燈 24 小時配合宣導地政業務、縣府推動之服務措施或其他單位業務宣導事項
◎增設數位相框介紹地政業務、服務措施
◎民眾休息區播放宣導短片
◎利用其他機關辦公場所、舉辦之活動，放置、張貼相關 DM、海報，以宣導地政服務措施
◎結合大溪龍潭復興地方活動，加強宣導地政重點業務配合本所地政政策業務 (重測說明會、重測換狀)，下鄉宣導地政服務措施
◎增設公車宣導大溪地政事務所服務措施海報

(3) 資訊內容正確程度

為維網站資訊內容正確性

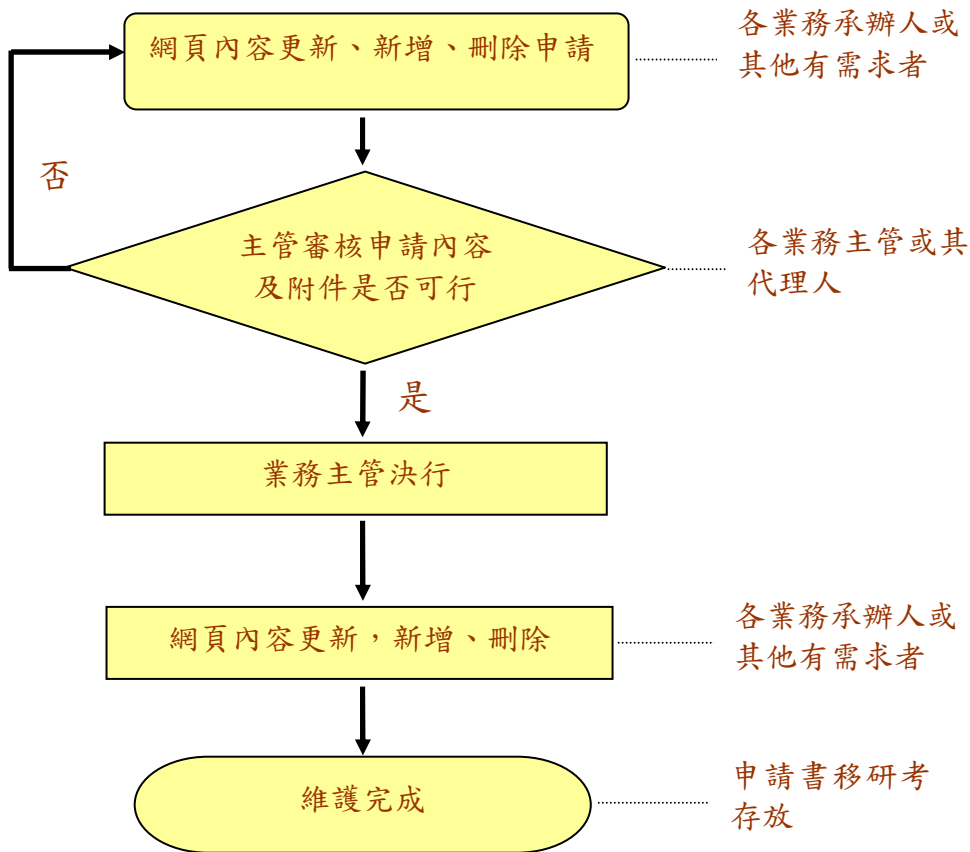
- A. 本所網站符合 3A 等級無障礙網頁規範。
- B. 組成網站資訊小組定期開會檢討網站架構、網頁單元、資料適宜性。
- C. 網站資訊內容依業務由各課檢視以維資訊之適切及可讀性。
- D. 「最新消息」、「法規動態」、「宣導事項」等即時訊息由各課室網頁小組成員，依實際情況不定期，逐級呈核公布更新。







### 網頁內容更新、新增、刪除申請流程圖



#### (4) 網站資訊連結正確性

- A. 網站首頁連結區分三大專區，左方為主選單、右方為線上申辦專區、中間部分為民眾常用之快捷服務及公告訊息專區。
- B. 本所網站建立連結，除全國縣市政府、地政、戶政、稅捐、公所 934 個等機關單位外，尚有地政業務相關網站 51 個、大溪本地相關網站 57 個、生活資訊 128 個、公務人員資訊查詢網站 21 個、熱門資訊網站 16 個。

主選單  
最新消息等  
18 個主題區

線上申辦專區

經統計選擇民眾  
最常閱覽網頁之  
快捷服務專區

效率



C. 每週利用 Freego 軟體進行「無障礙檢測」，檢核是否有無效連結項目，若有無效連結，立刻改善，符合 3A 等級無礙網站。

表 2- 3 檢測績效

月份	7	7	8	8	8	9	9	9	10	10	11	11	11	12
檢測頁數	2051	2053	2052	2063	2070	2073	2069	2084	2029	2037	2023	2024	2050	2027
檢測結果	通過	通過	通過	通過	通過	通過	通過	通過	通過	通過	通過	通過	通過	通過

## 2. 資訊檢索完整性與便捷性 (附件 27)

本所網站依研考會「行政機關電子資料詮釋資料及分類檢索規範」等相關規定提供「主題」、「施政」、「服務」等 3 種分類檢索服務。

- (1) 網站首頁版面配置符合規範，提供多種業務申辦流程、須知及表單，供民眾瀏覽或下載。及設置「為民服務專區、快捷服務」，提供民眾快速點選所需服務。
- (2) 提供辦理案件查詢等 21 項快速查詢。
- (3) 網站首頁提供全站關鍵字檢索服務，及最新消息、宣導專區、申請須知、訪客留言、政府資訊公開，及地籍清理專區提供關鍵字檢索功能。
- (4) 設置進階檢索功能，提供功能說明、使用範例、找不到資訊時的建議。
- (5) 為避免提供檢索資訊過多時，民眾可自由選擇檢索資訊呈現之筆數。
- (6) 網址:<http://www.dsland.gov.tw/advsearch/metaquery.asp>



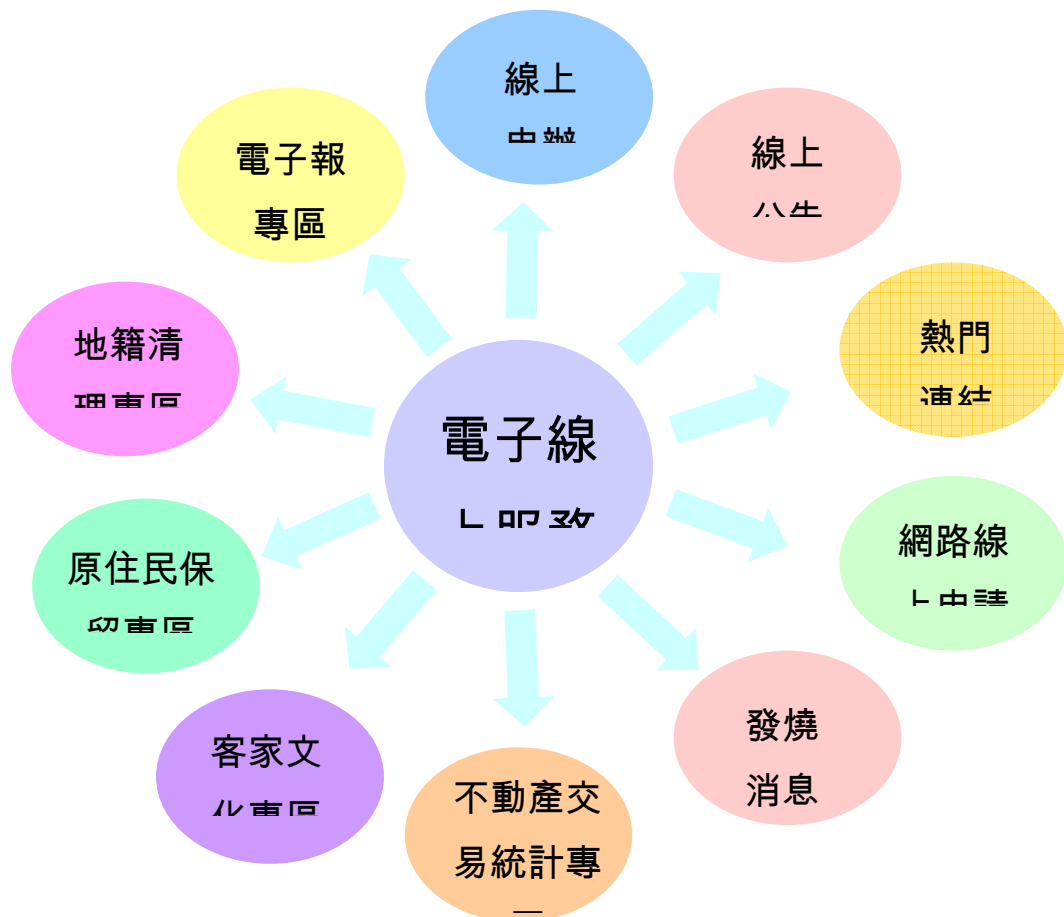


## (二) 線上服務及電子參與

### 1. 線上服務量能擴展性---線上服務提供及使用情形

#### (1) 線上服務項目擴增

- A. 符合 3A 無障礙網頁推動電子化服務，提供線上申請書表下載及政府近來積極推動網路申辦項目，並加強推廣提升績效，提供民眾可以透過網路便捷辦理地政相關業務的便利性。
- B. 網站建置 20 幾項資訊查詢與公開 10 多種資訊內容，提供多元化資訊服務，方便民眾查詢。



- C. 首頁設置包含申請書表下載、網路申辦、網路繳費、謄本預約等「快捷服務專區」，提供民眾快速點選所需服務。





表 2- 4 線上申辦辦理情形

項目	辦理情形	提供比率
申請書表下載	提供 58 項申請書表下載，有 PDF 及 DOC 格式供選擇。	100%
線上申辦	本所提供 11 項線上申辦服務，除以電子郵件或簡訊通知辦理進度並可線上查詢進度，可使用網路及 ibon 繳費，避免舟車勞頓。	10.27%
預約登記	提供重測換狀預約服務及申請各類謄本預約服務，民眾至本所臨櫃領件可節省等待時間。	1%
其他延伸服務	本所設置機關首長信箱、訪客留言、民意信箱等 7 項提供民眾申訴管道，即時回應民眾意見，計 385 件	100%

D. 線上服務及使用情形

跨縣市合作

線上申辦

北北桃資料查詢(中華)  
 北北桃資料查詢(關貿)  
 電子謄本申請(付費)  
 內政部線上申辦系統  
 桃園縣線上申辦系統  
 地籍測量資料查詢  
 地價及增值稅試算  
 地籍圖資網路服務  
 地籍位置導引便民系統  
 心情部落格

桃園縣線上申辦

桃園縣線上申辦整合系統

電子開門

內政部地政司  
 地政線上申辦系統

地政電子謄本

全國地政電子謄本  
 謄本申請作業(送件區)  
 謄本進度查詢(領件區)  
 建物門牌查詢  
 謄本申請資料批次送件區  
 交易憑證列印  
 謄本查檢  
 建物門牌申請明細查詢  
 HiNet 帳號申請須知

預約謄本申請

電子資料登記謄本  
 人工登記簿謄本  
 地價謄本  
 地籍圖謄本  
 建物測量成果圖謄本  
 其他

電傳資訊

中華電信地政電傳資訊系統  
 關貿網路地政資訊網





(2) 線上服務項目推廣績效

- A. 本年度利用線上申請地籍謄本量百分比 74%(附件 28)。
- B. 利用免書證免謄本系統謄本減量，99 年計 3911 件(附件 29)。
- C. 網路 ATM 繳費規費服務  
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。

表 2- 5 各季網路繳納規費使用次數

各季網路繳納規費使用次數					
	第一季	第二季	第三季	第四季	合計
98 年度	17	29	9	30	85
99 年度	2	13	9	6	30

- D. 橫向整合，提升效率，積極推動地政線上申辦案件，網路申領電子謄本等系統，讓民眾在家就可以申辦服務，既省時間又減少交通成本。民眾使用網際網路申請本所轄區地籍謄本案件數，於 98 年度為 23, 257 件，99 年度為 31, 096 件，成長率為 7. 48% 。
- E. 為了簡化地政作業流程，本縣於今年 99 年 9 月 27 日 Web 版系統上線建構網際網路連線平台，有關已登記之分割、合併、新登記土地涉及土地標示變更案，同步異動圖簿資料，案件異動“圖簿零時差”，可即時、正確的提供民眾跨縣、跨所謄本資料。

2. 電子參與多樣性

- (1) 本所網站設有快捷專區，有「最新消息」、「機關介紹」、「常見問題」、「意見信箱」、「下載專區」及「相關網站」，提供民眾便捷且多樣性的參與。
- (2) 於網站建立訪客留言、首長信箱、民意信箱及 MSN、Skype 專區，並迅速回覆，達到雙向交流目的，99 年迄今留言共 46 次。
- (3) 網站設有網路問卷調查專區，設計各種問卷調查了解民眾意見，以作為本所改進方向。
- (4) 設置線上申辦專區，將各種線上申辦資訊集中，如電子謄本、





線上諮詢、線上申辦系統及 RRS 資訊服務等提供民眾全面向的服務資訊，提高民眾利用多樣性申請方式達到申辦需求。

- (5) 自 98 年 10 月起利用內政部開發「地政資訊網路訊息服務」之「地政申辦案件辦理情形通知」(LCS) 傳送登記、複丈案件辦理情形通知簡訊，利用多樣性資訊功能，達到節省成本，雙向互動資訊參與，以中華電信簡訊費用每通分為網內 1.3 元，網外 1.7 元，以每通 1.5 元計算，本所節省經費 8761 元，民眾如以電話查詢案件(手機打市話)每分鐘 6 元，共計節省民眾 44,904 元。
- (6) 近來偽造證件頻繁，為避免民眾權益損失，可透過電子線上免書證免謄本系統查驗證件真偽，減少偽造數量，(如建物第一次測量時，附使用執照可利用免書證系統查驗真偽)。本所建物第一次登記運用電子線上免書證查驗證件真偽使用量 99 年度共查詢 186 次。
- (7) 設置與民有約報名機制，與民眾面對面交談聽取民眾意見，作為為民服務依據。設置線上諮詢有 Skype、MSN 等網路專線及 1999 縣民專線。網址：<http://www.dsland.gov.tw>。





### 三、創新增值服務—創新（意）服務情形

#### （一）有價值的創意服務、延續性及效能性—

創新增值服務係跳脫傳統服務框架，開發新型便民服務，以首創性及改良性之服務作為，套入本所 3G 及 7E 的創意增值，使有限資源及人力發揮最大效益，展現最高之服務價值，以貼近民眾之需求。

本所創新服務不但貼近民眾生活，並以人文與科技為導向，使服務更具體落實，亦從傳統點位政策宣導延伸至面之廣度，不僅提升服務效率，亦達電子化政府之政策，提升服務效益。



圖 3-1 九大創新服務 good easy





### 1. 桃園縣線上申辦整合服務系統

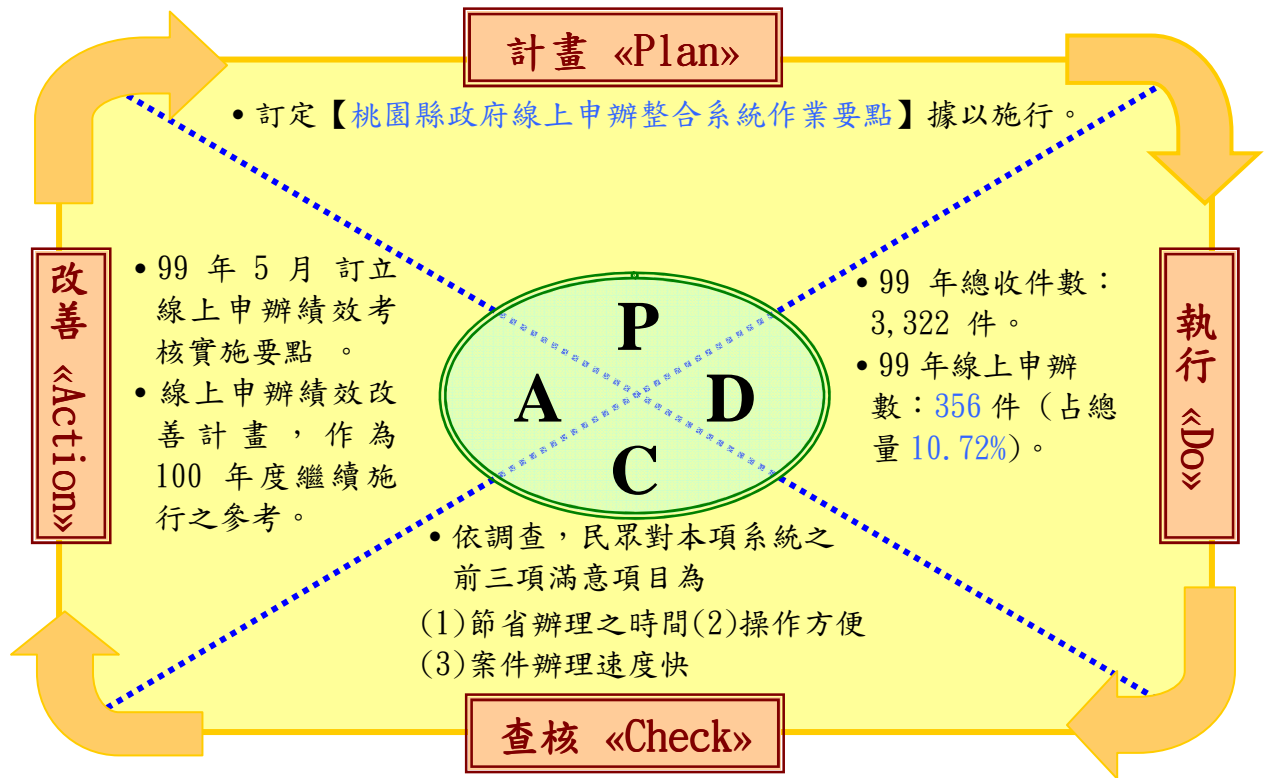


圖 3-2 線上申辦整合服務系統之 PDCA 流程圖

開發線上申辦整合服務系統提供民眾透過網路申辦案件，避免舟車勞頓，提供全天候 24 小時服務，本所提供 11 種申辦項目強化線上服務，擴大服務層面，以網路替代馬路，使民眾辦理距離更 easy，亦達 e 化政府措施，更創造節能減碳愛地球的永續生活目標。







表 3-1 線上申辦整合服務系統項目

1. 地籍人工登記簿謄本申請	2. 土地基本資料庫電子資料流通申請
3. 住宅、姓名變更登記	4. 建物門牌變更登記
5. 更正登記	6. 書狀換給
7. 土地鑑界	8. 建物門牌勘查
9. 建物基地勘查	10. 建物滅失勘查
11. 檔案應用申請	

(1) 創意服務流程

本所服務流程，以宣導平台之建置、實際與民眾接觸與宣導文宣製作三大方法，宣導各項線上申辦之政令，以達到最大服務品質。

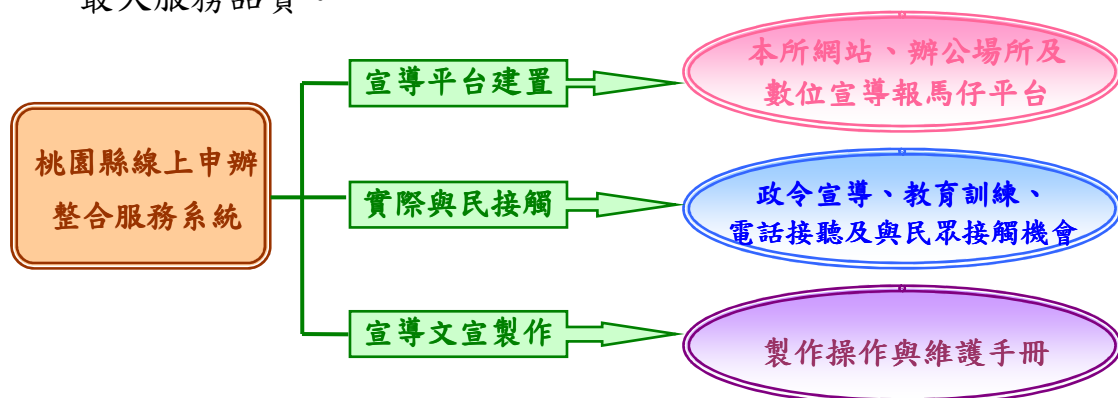


圖 3-3 線上申辦整合服務系統流程

本所分別於網站、辦公場所及數位宣導報馬仔平台建置標準作業流程；藉由政令宣導、教育訓練、電話接聽及與民眾接觸機會加強宣導線上申辦服務系統，提高民眾使用機會；並製作線上申辦整合系統網站操作與維護手冊以為標準服務流程，供同仁使用。

(2) 創意服務績效 (效能)

A. 量的實施效益：

(A) 本所藉由線上申辦整合系統受理民眾申辦登記案件，由各單位指派專責人員負責，並於辦理完畢以簡訊通知申請人達到雙向交流互動，減少民眾來所洽辦公務共 356 次。

(B) 99 年 1-12 月申辦案件項目 11 種，受理申辦案件總量 356 件，線上申辦數量佔受理數量 10.72%，顯示民眾線上參與程度，有逐月提高趨勢（詳見附件 30）。



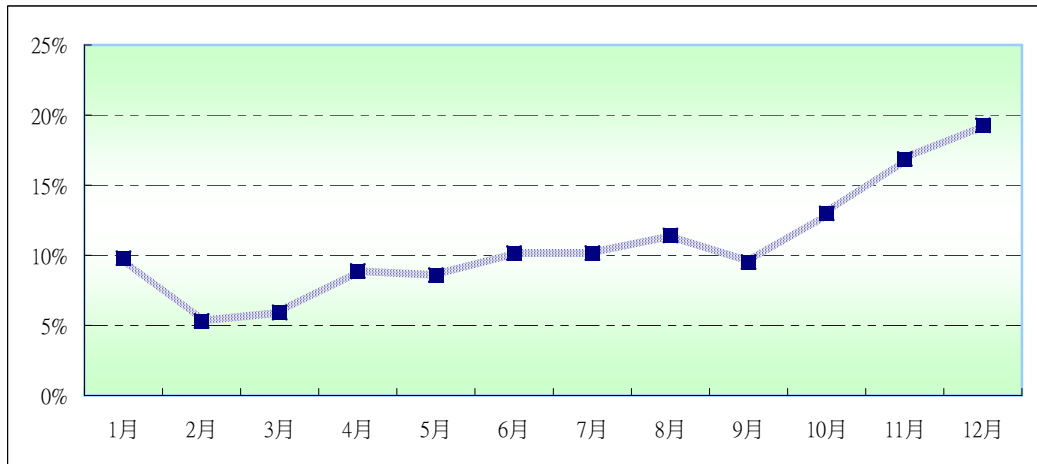


圖3-4 線上申辦趨勢圖

B. 質的實施效益：

- (A) 提供網路預約自然人憑證申請，加強憑證普及使用。
- (B) 線上申辦服務獲多數民眾好評。
- (C) 節省民眾舟車勞頓及現場等候時間。
- (D) 網路服務有效降低民眾金錢成本。
- (E) 服務流程資訊化，有效改善行政效率。
- (F) 創新數位化整合服務，營造智慧城市。

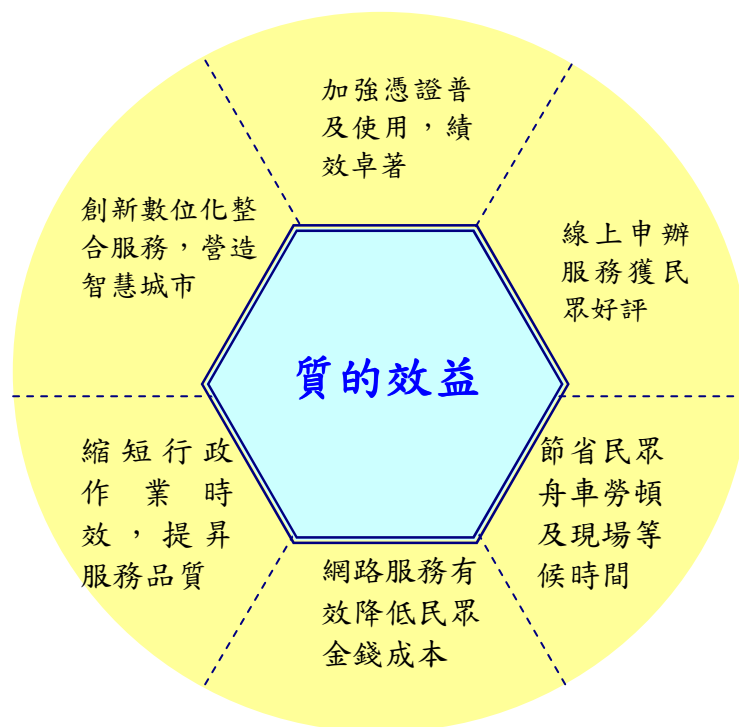


圖3-5 線上申辦效益圖





## 2. 土地鑑界及法院囑託測量超商 ibon 申辦系統

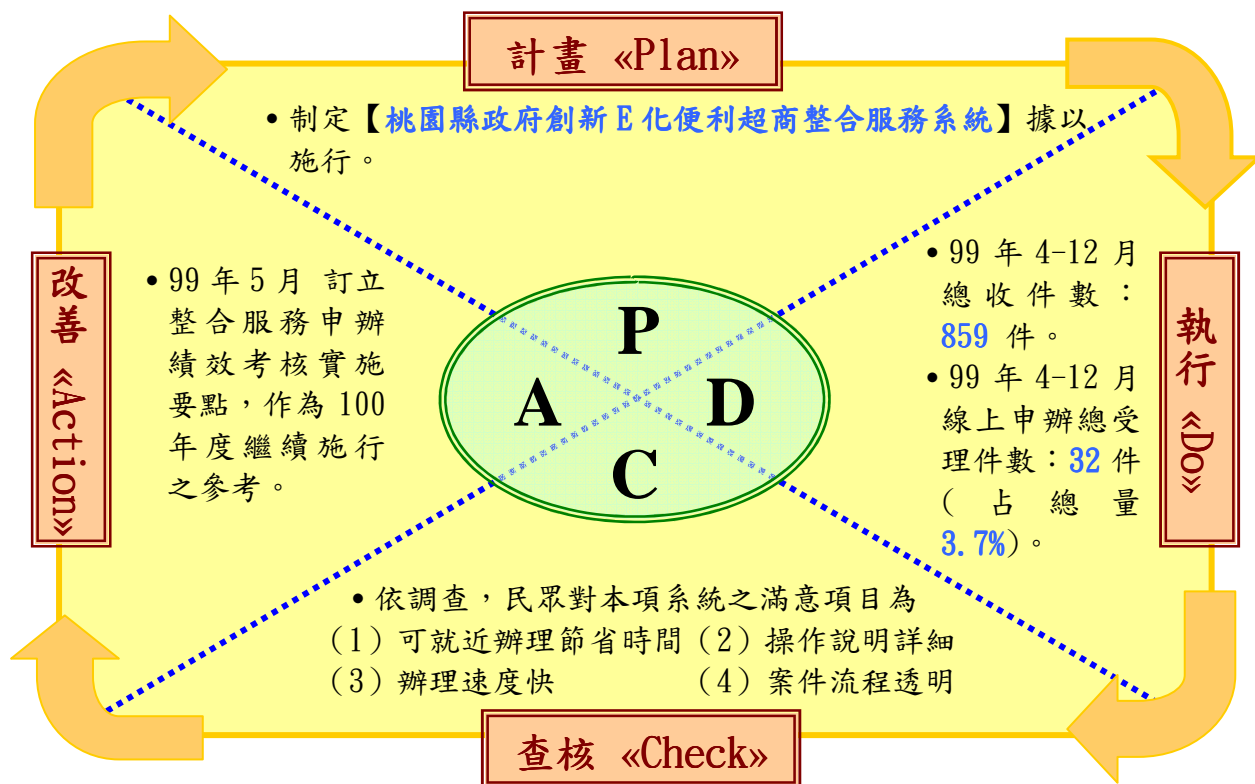


圖 3-6 土地鑑界及法院囑託測量超商 ibon 申辦系統之 PDCA 流程

鑑於民眾申請土地鑑界及法院囑託測量及繳費，皆需親自至本所辦理繳納，為提供民眾更便捷的服務，本所與便利超商合作開發超商 ibon 申辦系統，藉由在地生活化服務宗旨，提供民眾全年度 24 小時之超商受理及繳費服務，民眾可以選擇就近超商繳納，以節省申辦時間及縮短申辦距離，提供民眾最 easy 的服務。

### (1) 創意服務流程

民眾可透過統一超商 ibon 系統辦理土地鑑界申請及繳費、法院囑託測量繳費，並將申請書及繳納收據傳真至整合服務系統，由本所專責人員受理鑑界案件，並將處理過程以簡訊通知申請人。



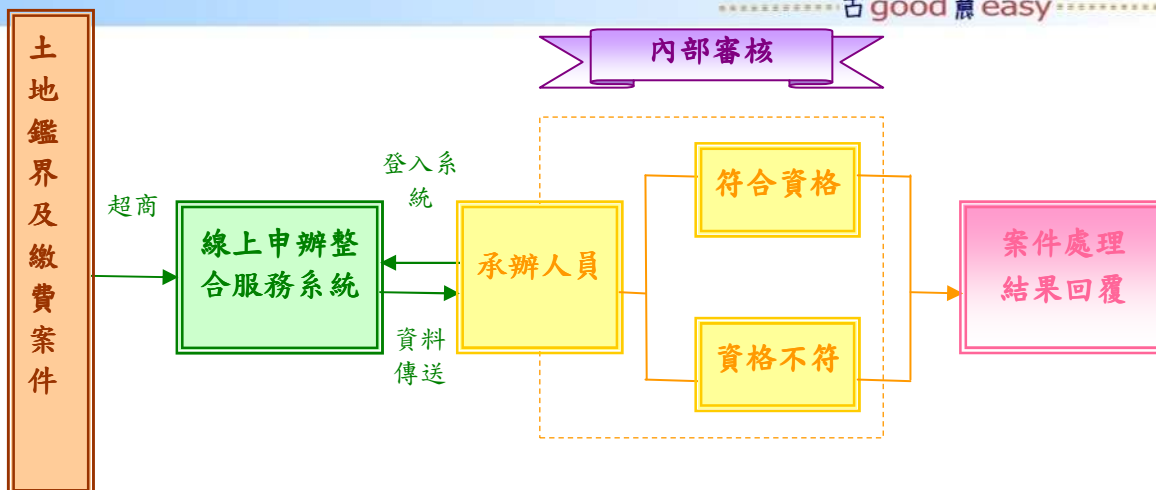


圖 3-7 土地鑑界及法院囑託測量超商 ibon 申辦系統流程

(2) 創意服務績效 (效能)

民眾透過統一超商線上申辦系統，除省時省力又方便，服務機關亦可節省行政成本創造雙贏效果。

A. 量的實施效益：本措施自今(99)年 4 月開辦，截至 12 月止，受理件數共計 32 件，占整體線上申辦服務量 3.7%。

表 3-2 線上申辦服務總量表

月份	四	五	六	七	八	九	十	十一	十二	總和
線上申辦項目數量	3	0	0	0	4	4	3	4	14	32
申辦總量	91	80	84	92	127	91	79	99	116	859
百分比	3.2%	0%	0%	0%	3.14%	4.39%	3.7%	4%	1%	3.7%

B. 質的實施效益：

- (A) 超商 ibon 服務獲多數民眾好評。
- (B) 節省民眾舟車勞頓及現場等候時間。
- (C) 有效降低民眾金錢成本。
- (D) 服務流程資訊化，有效改善行政效率。
- (E) 創新數位化整合服務，營造智慧城市。





### 3. 未辦持分交換土地清理作業

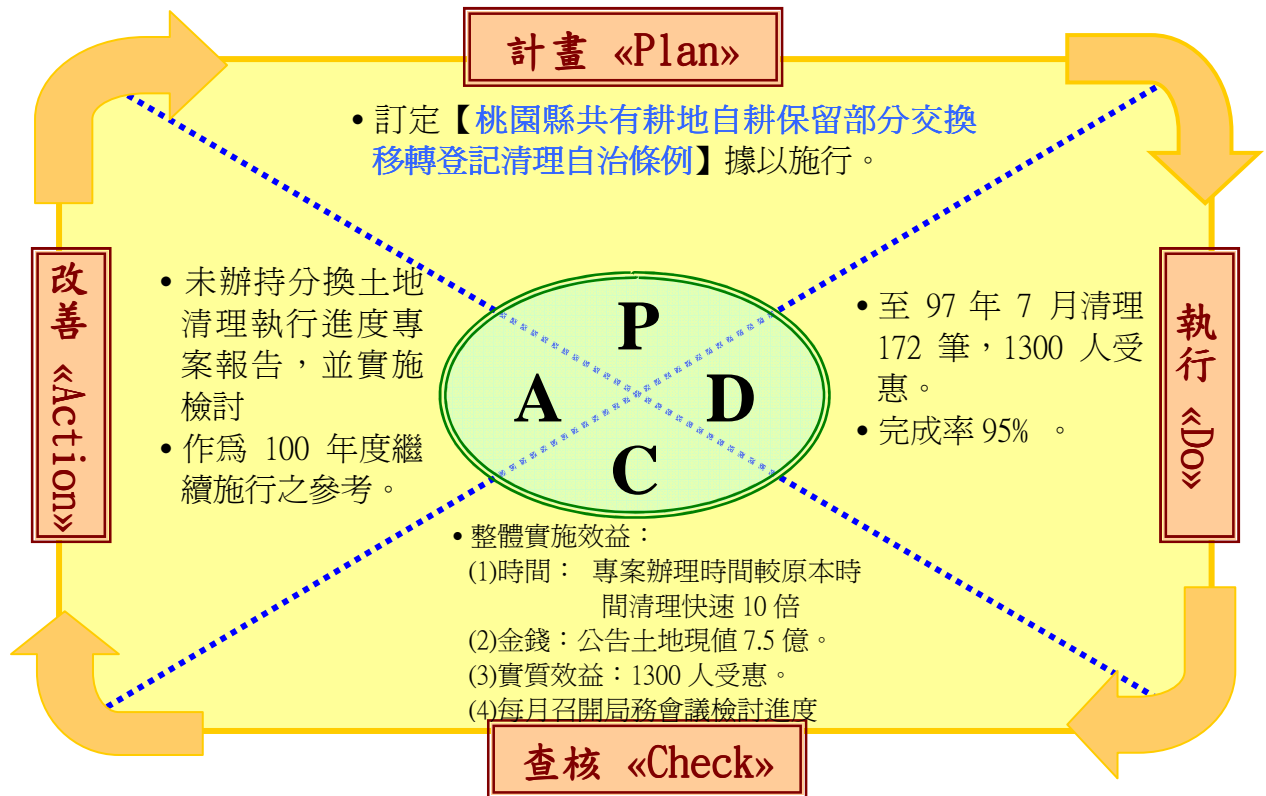


圖 3-8 未辦持分交換之 PDCA 流程

未辦自耕保留地持分交換移轉登記之問題，迄今已有 55 年餘，長期以來影響全省地籍資料之完整性。且隨著時間的增加，相關資料的缺損及共有人數因繼承而日漸增加，更加深是類問題解決之困難度。故為有效解決是類問題，本縣乃藉由法制程序修正自治條例規定，提供由政府主動依法清理之法源，以達到解決民眾陳年產權問題，並確保地籍之完整性；本法令鬆綁係全國突破性之創舉，是為全國首創。

#### (1) 創意服務流程

- 本項措施依據「桃園縣共有耕地自耕保留部分交換移轉登記清理自治條例」據以辦理。
- 本項服務項目(圖 3-9)係先審查、調查後，藉由公告及通知程序，以求周嚴，如無異議處理，即登記於登記簿，始完成作業。



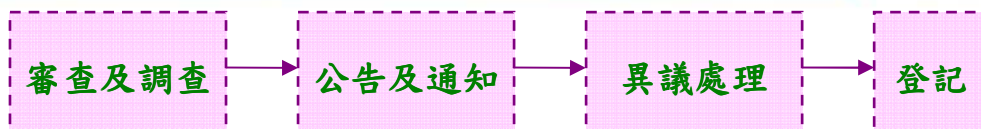


圖 3-9 未辦持分交換之流程

表 3-3 本縣與其他縣市辦理未辦持分交換土地作法分析表

縣市	作法	分析			備註
		訂定法規	目標期程	主動積極	
桃園縣	訂定自治條例,採取主動清理方式	是	是	是	全國首創
台北市	-				無此類土地
台北縣	訂定行政規則,採取被動受理方式	是	否	否	
新竹市	訂定行政規則,採取被動受理方式	是	否	否	
新竹縣	訂定自治條例,採取被動受理方式	是	否	否	
宜蘭縣	未訂定相關規定	否	否	否	

(2) 創意服務績效(效能)

本項措施實施後，兩年內共清理 172 筆土地，面積估計為 31 公頃，公告現值粗估有 7.5 億元，約有 1,300 人受惠。

- A. 產權清理後較專案實施前清理速度成長達 10 倍以上，所有權人土地得自由處分、融資、開發利用之機會。共有土地產權清理後，減少共有人紛爭，並可帶動土地交易，促進不動產市場活絡。
- B. 為辦理未辦持分交換清理工作，地政事務所承辦人員需向戶政機關查對共有人或其繼承人之身分及戶籍資料；向鄉鎮市公所查詢三七五租約資料，臺灣土地銀行桃園分行查對 42 年承辦實施耕者有其田徵收放領發放補償地價資料；及向稅捐機關調查相關稅籍資料等，故於機關互相協助間，建立了行政一體之觀念。地政事務所亦以現行電子化查詢平台查對戶籍資料，以減輕戶政機關之戶籍查對工作量。對於清理完成之土地，亦送交稅捐機關據以核課相關土地稅賦。

表 3-4 本所未辦持分交換土地清理計畫實施效益分析表

實施前(被動由所有權人提出)	實施後(本所 96 年 5 月開始主動清查)			案件完成成長率
	待清理筆數	已完成登記筆數	預定完成日期	
待清理筆數(不知)	待清理筆數	已完成登記筆數	預定完成日期	
< 2	172	110	100 年 6 月 30 日	1500%





#### 4. 地政歷史資料掃描建檔及跨所核發系統

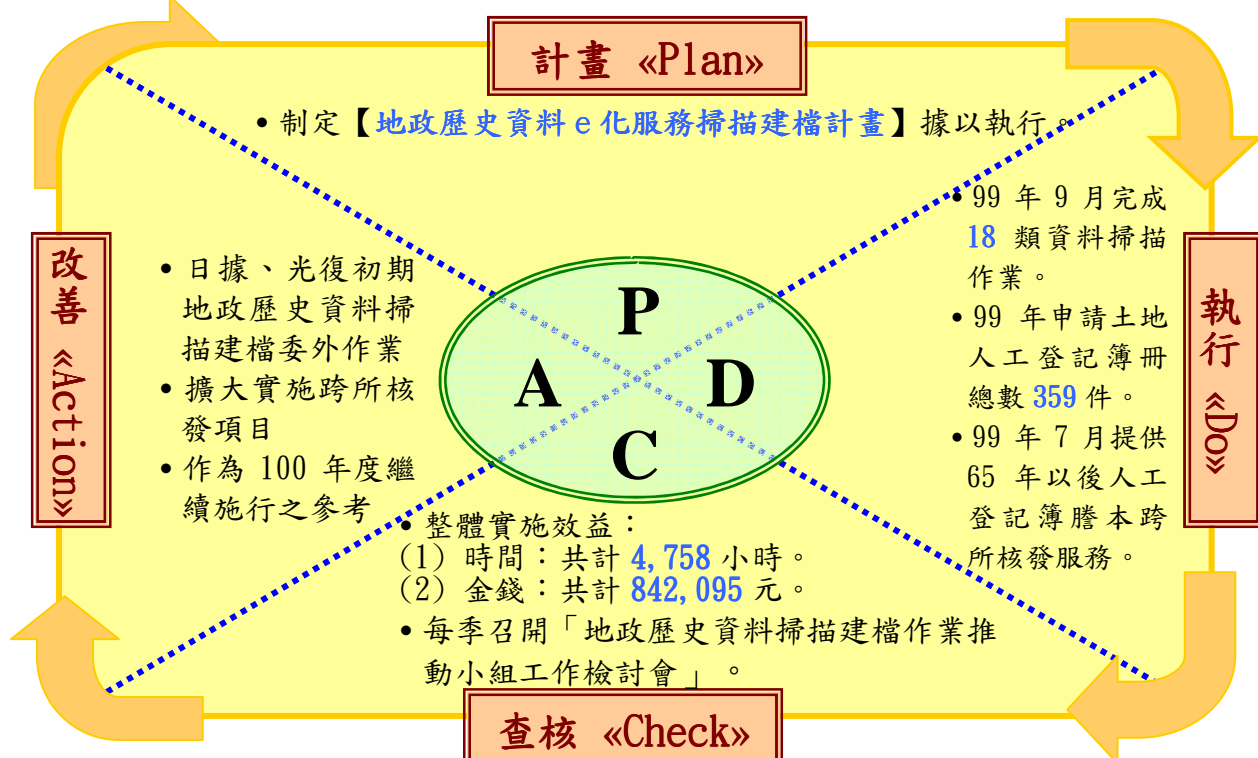


圖 3-10 地政歷史資料掃描建檔及跨所核發系統之 PDCA 流程

本所利用地政歷史掃描建檔計畫開發跨所核發謄本系統，藉由跨所資源整合，使民眾可就近於各地政機關申請人工登記簿冊謄本，以縮短往返交通路程，使得辦理案件更 easy。

##### (1) 創意流程服務

建立跨機關資源共享平台，提供民眾就近申辦地政歷史資料，不但縮短民眾洽公時間，亦使民眾辦理案件更 easy。



圖 3-11 地政歷史資料掃描建檔及跨所核發系統實施前後對照圖





(2) 創意服務績效 (效能)

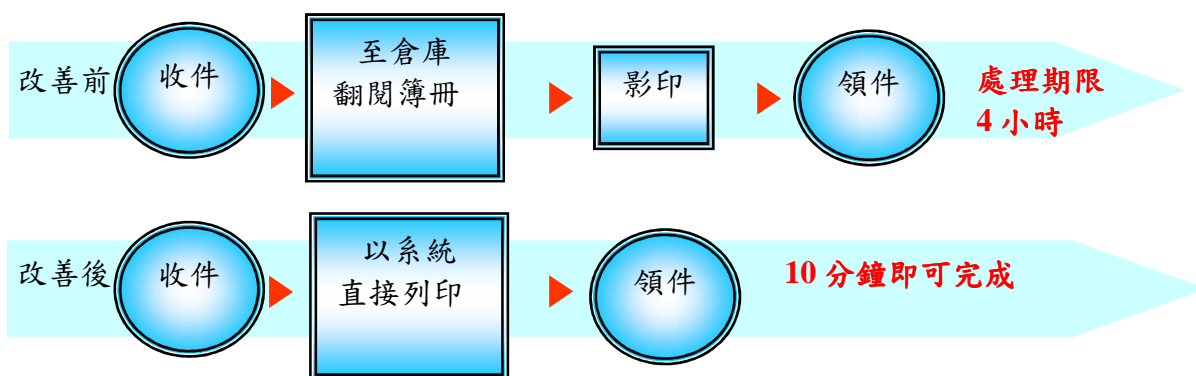
A. 量的效益：民眾申領相關人工簿冊資料由原 4 小時處理時間，縮短為 10 分鐘以內，本服務措施自 99 年 7 月開始實施，至 99 年 12 月申請土地人工登記簿冊計 359 件，計節省民眾 1,400 小時，如以時薪 177 元計算，更創造 247,818 元效益，往後之效益更不計其數。

表 3-5 地政歷史資料掃描建檔及跨所核發系統之服務績效

		人工簿冊	歷史資料掃描
所需時間(時間/件)		4 小時	10 分鐘
宣傳期間效益		時間短	時間長
節省效益	時間	1,400 小時 <sup>註1</sup>	
	金錢	247,818 元 <sup>註2</sup>	

註 1：時間效益=人工簿冊所需時間-歷史資料掃描所需時間=359\*4-359\*0.1(時)=1400(時)

註 2：金錢效益=時間效益\*時薪=1400\*177=247,818 元



B. 質的效益：

- (A) 改善地籍檔案典藏技術，避免造成人工簿冊紙張毀損或遺失，確保人工簿冊永久保存之原則。
- (B) 利用掃描建檔成果核發民眾申請案，行政作業併入單一窗口櫃台辦理，節省查調影印人力資源與時間成本。
- (C) 積極推動地政 e 化業務，提供線上調閱影像資料，提升機關內部作業速度，並建立跨所轄區調閱資料機制，進而推動跨所申請服務作業，全面提昇地政服務品質。
- (D) 簡化申辦流程







## 5. 跨機關 N 合一聯合服務

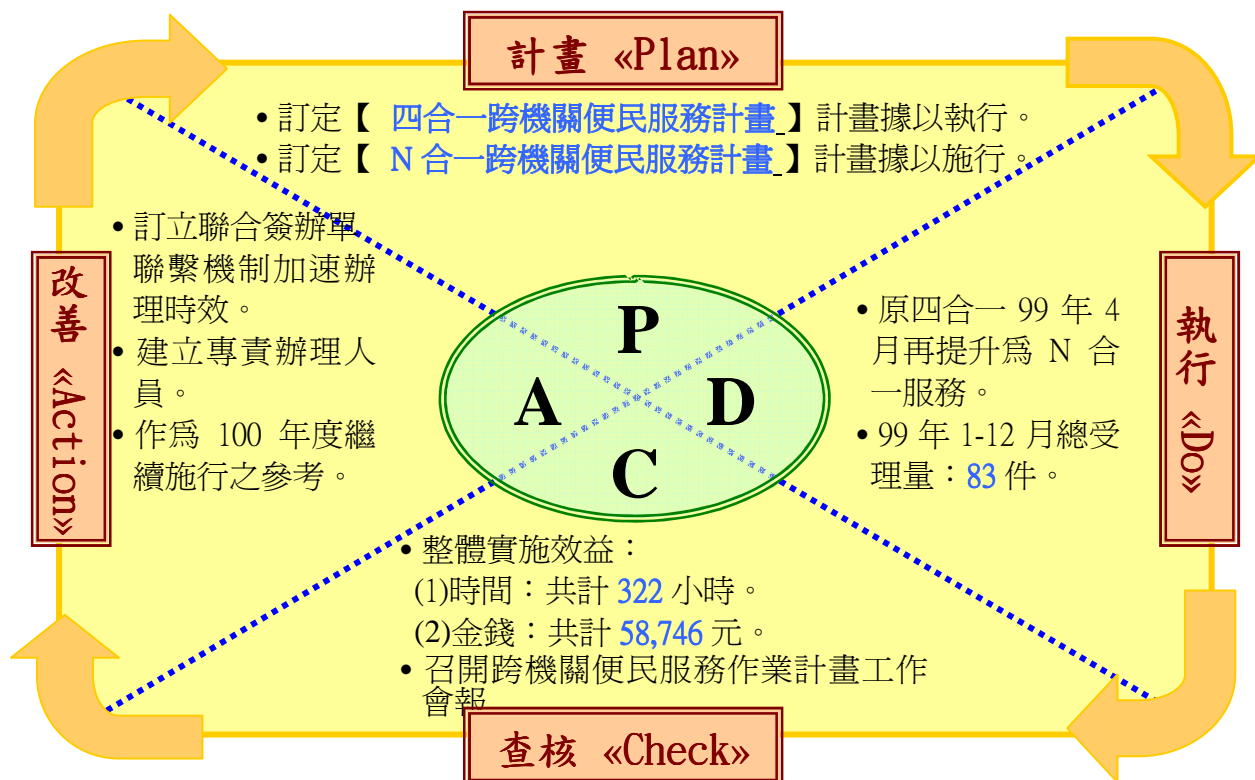


圖 3-12 跨機關 N 合一聯合服務系統之 PDCA 流程

本所跨機關整合服務理念主要透過縱向及橫向合理化之服務流程，進而整體性規劃跨機關 e 化一路通計畫，取代過去分段流程，建立跨機關聯合服務機制，達到「一處收件，全程服務」，不但減少民眾往返不同機關次數，達到簡政便民的服務宗旨，更使民眾辦理案件更 easy。

### (1) 創意服務流程

受理案件民眾申請案件，由承辦人員填寫跨機關聯繫簽辦單送單位主管核章，傳真跨機關單位，請以電話聯繫相關協助事項，承辦人取得相關資料，立即辦理。



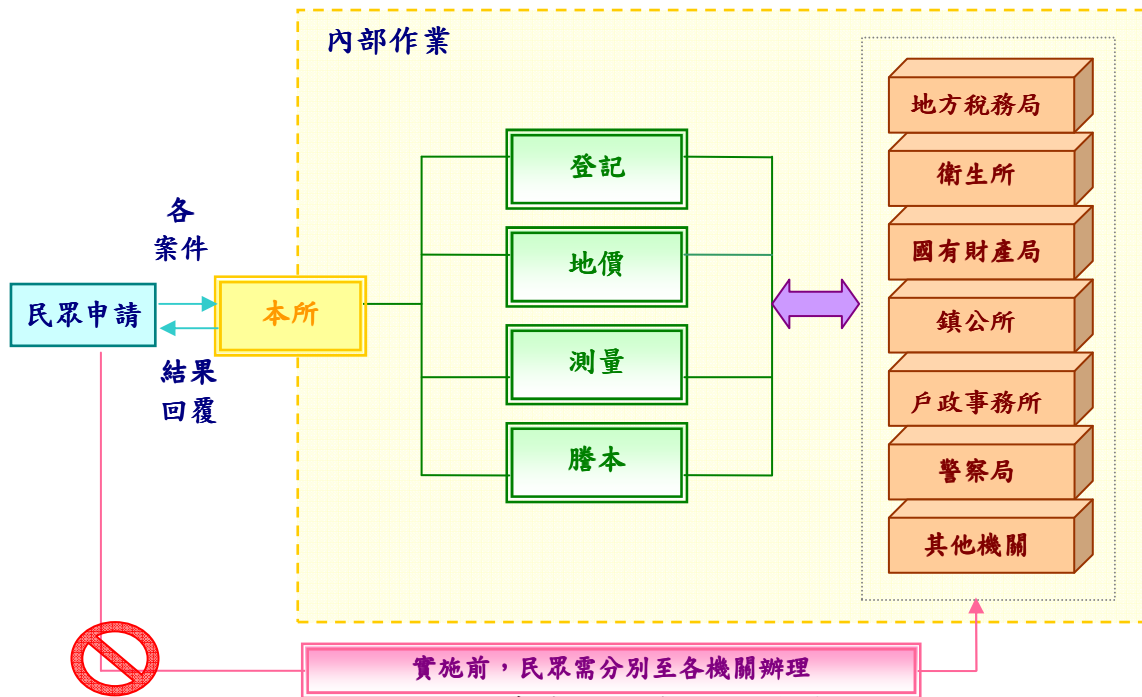


圖 3-13 跨機關 N 合一服務流程圖

(2) 創意服務績效 (效能)

- A. 量的實施效益：99 年度跨機關聯合服務共受理 83 件，以每件節省 4 小時計算，共節省 332 小時，創造 58,764 元效益 (附件 31)。
- B. 質的實施效益：(A) 減少民眾往返各機關所造成舟車勞頓之苦。  
(B) 提昇機關形象。  
(C) 減少公文往返時間成本。





## 6. 政令宣導公車行

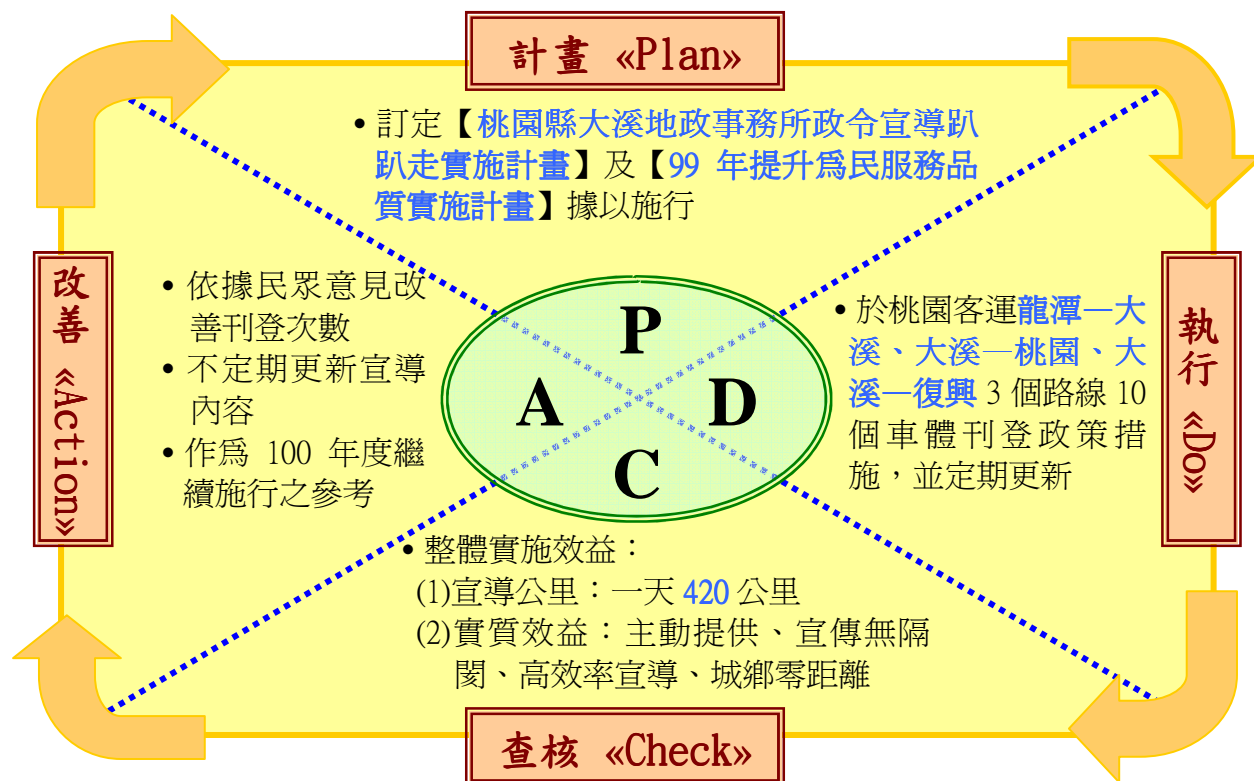


圖 3-14 政令宣導公車行之 PDCA 流程

本所轄區幅員廣闊佔全縣面積二分之一強，為增加多樣性政令宣導管道，本所與桃園客運合作，刊登地籍清理、土地利用等政令，以延伸宣導廣度，使民眾無形中了解本所地政業務及各項便民措施。

桃園縣大溪地政事務所資訊網址: <http://www.dslamd.gov.tw>

申請書表下載、資訊公開、便民服務查詢、各類申請須知、線上申辦

志工園地、法令檢索、意見交流、檔案應用申請、未辦繼承查詢

其他查詢請洽: 03-3874211 或撥桃園縣民諮詢服務熱線1999

用心服務好親切 在地服務品質佳

合法使用土地 維護自然環境，促進永續經營

桃園縣線上申辦網址: <http://e-services.tycg.gov.tw>

便民服務再進化

您投訴！我改善 您在本縣各機關洽公時，若服務人員態度不好、敷衍了事、未公開流程、請撥打1999 服務禮貌投訴專線。 您寶貴的意見是本府改善的動力。

「1999」將是您的好幫手，天天在您左右！

桃園縣線上申辦網址: <http://e-services.tycg.gov.tw>

地籍基本資料電子資料流通申請、建物門牌勘查、住址、姓名變更登記、建物門牌變更登記、電費撥給（限電測、重測、逕為分劃）、更正登記（原姓名、出生年月日、統一編號、住址及門牌號碼經戶政機關更正者有案者）

承領個人地籍圖、建築基地勘查、建物測量申請、土地撥發、地籍圖電子圖本、建築應用申請、創新e化便利超商整合服務

便民服務再進化 請多利用

圖 3-15 政令宣導文宣





(1) 創意服務流程

- A. 本項措施依據「桃園縣大溪地政事務所政令宣導趴趴走實施計畫」及「99年提升為民服務品質實施計畫」辦理。
- B. 目前藉由異業結盟方式，於桃園客運龍潭—大溪路線，大溪—桃園及大溪—復興 3 個路線 10 個車體（附件 3）刊登本所及本縣各項政策及便民服務措施，並定期更新宣傳文宣，藉由此動態行銷，配合縣府政策並結合本所各項便民措施，深入轄區各個角落提供主動、積極及便利之訊息。

(2) 創意服務績效（效能）

A. 量的實施效益：

以目前桃園客運三路線往返路程分別為 14、24、32 公里，以各路線平均一天 6 班車次，一天即可產生 420 公里之服務里程，相較於過往單點宣傳，不但節省經費，亦提高宣傳總效益。

表 3-6 政令宣導計畫實施效益

	政令宣導活動	異業結盟宣導活動
宣導範圍	僅單點宣導	420 公里/天 <sup>*1</sup>
人力	5 人	無
宣傳期間效益	期間短	期間長
所需經費	約 10000 元	9300 元

註 1：異業結盟每天宣導範圍=總公里數\*每天公車數=(14+24+32)\*6=420 公里/天

B. 質的實施效益

- (A) 主動出擊：藉由動態行銷，配合縣府政策並結合本所各項便民措施，深入轄區各個角落提供主動的、積極的及便利的訊息。
- (B) 宣傳無隔閡：宣傳配合大眾交通運輸系統達到跨鄉鎮及多元化族群的宣導對象，提高政令宣導的深度與廣度。
- (C) 高效率宣導：藉由主動行銷宣導縮短城鄉差距使政策及便民措施能達到具體成效。
- (D) 城鄉零距離：加強偏遠地區政令宣導，改善資訊接收不足，增進偏遠地區民眾接收政策資訊機會，提升本所及機關形象。





## 7. 公文檔案管理系統

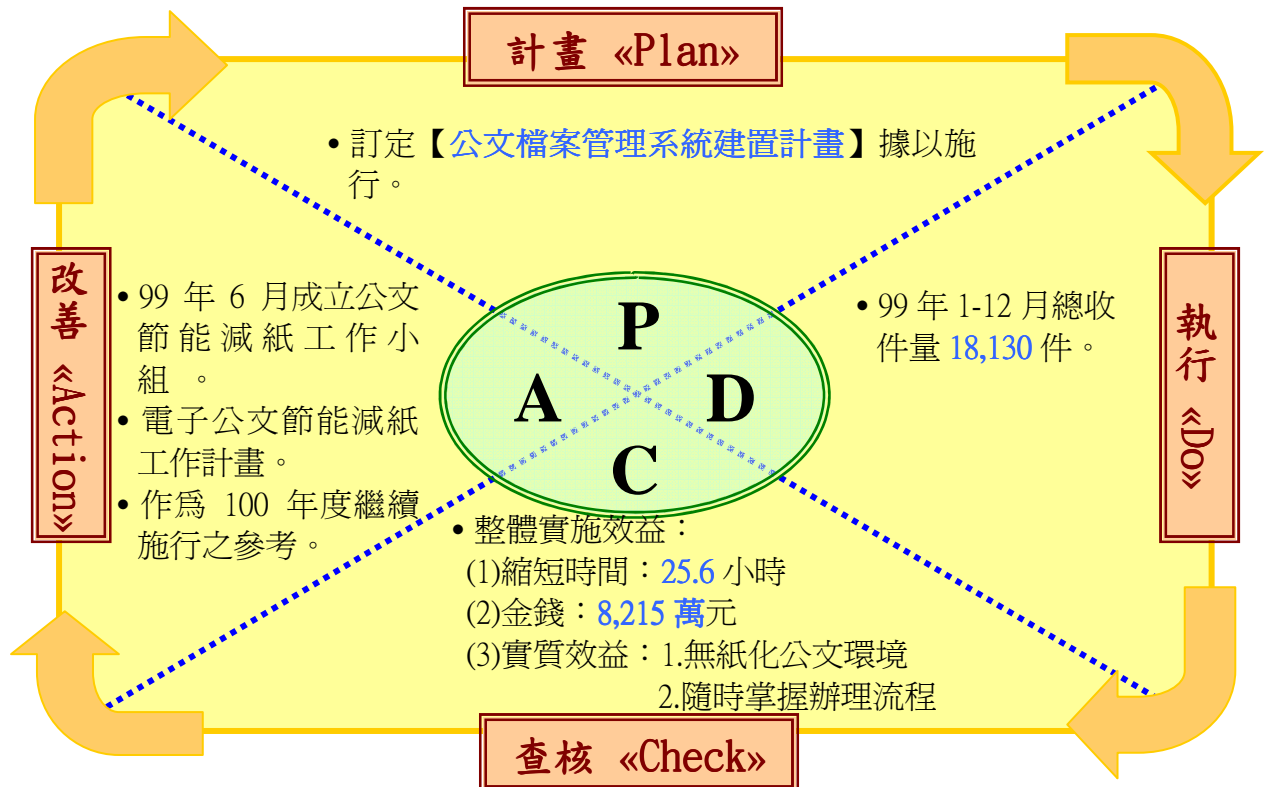


圖 3-16 公文管理系統之 PDCA 流程

公文處理係行政機關日常運作的基本要務，處理效率之良窳關係行政效率甚鉅，因此在政府大力推動行政革新、辦公室自動化及電子化政府之際，本所即積極推動公文事務 E 化作業，於 95 年度建置公文自動化管理系統，達成公文流程數位化、檔案管理資訊化及歸檔空間虛擬化三目標，並提供本所同仁「公文製作系統」、「公文管理系統」進行文書編輯及公文辦理狀況控制事宜，以提升本所公文事務行政效率。

本所公文系統乃國家檔案管理局之標準系統，無相容性問題，並提供電子公文製作及公文管理兩大系統，以確切掌握公文處理狀況、加強公文稽催管理、提供影像調閱、收文文案重複自動檢查、即時預期文案稽催狀況燈號顯示。





圖 3-17 公文檔案管理系統示意圖

(1) 創意服務流程

- A. 本項措施依據「公文檔案管理系統建置計畫」據以施行。
- B. 目前公文系統流程由以下圖 3-13 可知，由公文匯入後，經過主決行即歸檔，後儲存於電子媒體，三合一備援回覆機制，即完成公文檔案管理。

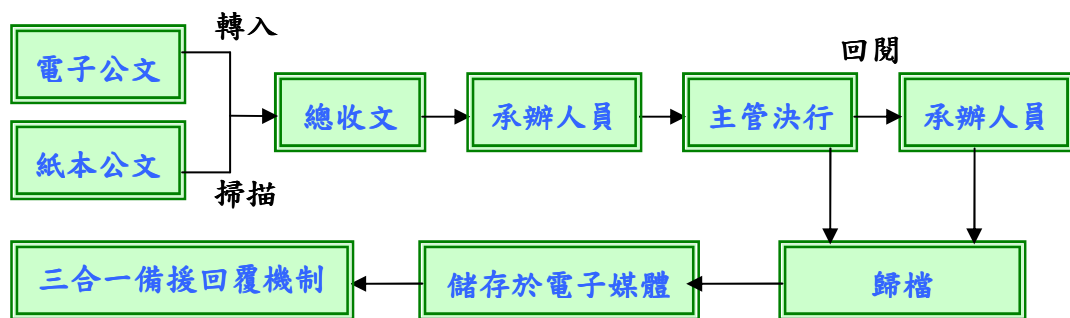


圖 3-18 公文檔案管理系統流程圖

(2) 創意服務績效(效能)

A. 量的實施效益

以 99 年總計 18130 件公文計算，原紙本簽核為 36 小時處理時間，縮短為平均 10.4 小時以內，如以時薪 177 元計算，更創造 8215 萬元效益。





表 3-7 公文檔案管理系統之服務績效

		紙本簽核	線上簽核系統
所需時間(時間/件)		36 小時	10.4 小時
宣傳期間效益		時間短	時間長
節省效益	時間	25.6 小時 <sup>註1</sup>	
	金錢	8215 萬元 <sup>註2</sup>	

註 1：時間效益=紙本簽核所需時間-線上簽核所需時間=25.6 (時)

註 2：金錢效益=時間效益\*時薪 177=4531 元

### B. 質的實施效益

- (A) 統一工具使用，避免人工重複投入，縮短公文處理時程，提高公文行政業務效益。
- (B) 未來公文簽辦免書面陳閱、免各級核章，達到公文無紙化、墨水數位化之成效。
- (C) 提供彈性化組織架構調整及工作角色設定機制，可隨時配合組織改造，提昇組織至最高運作效能。
- (D) 提供來文重複自動檢查功能，排除一文多收、同文多人承辦或重複辦理情形。
- (E) 提供即時公文處理狀況，確切掌握公文辦理情形，並加強公文稽催管理，有效提昇公文辦理效率。





### 8. 歷任主任權狀查詢系統及權狀真偽辨識機

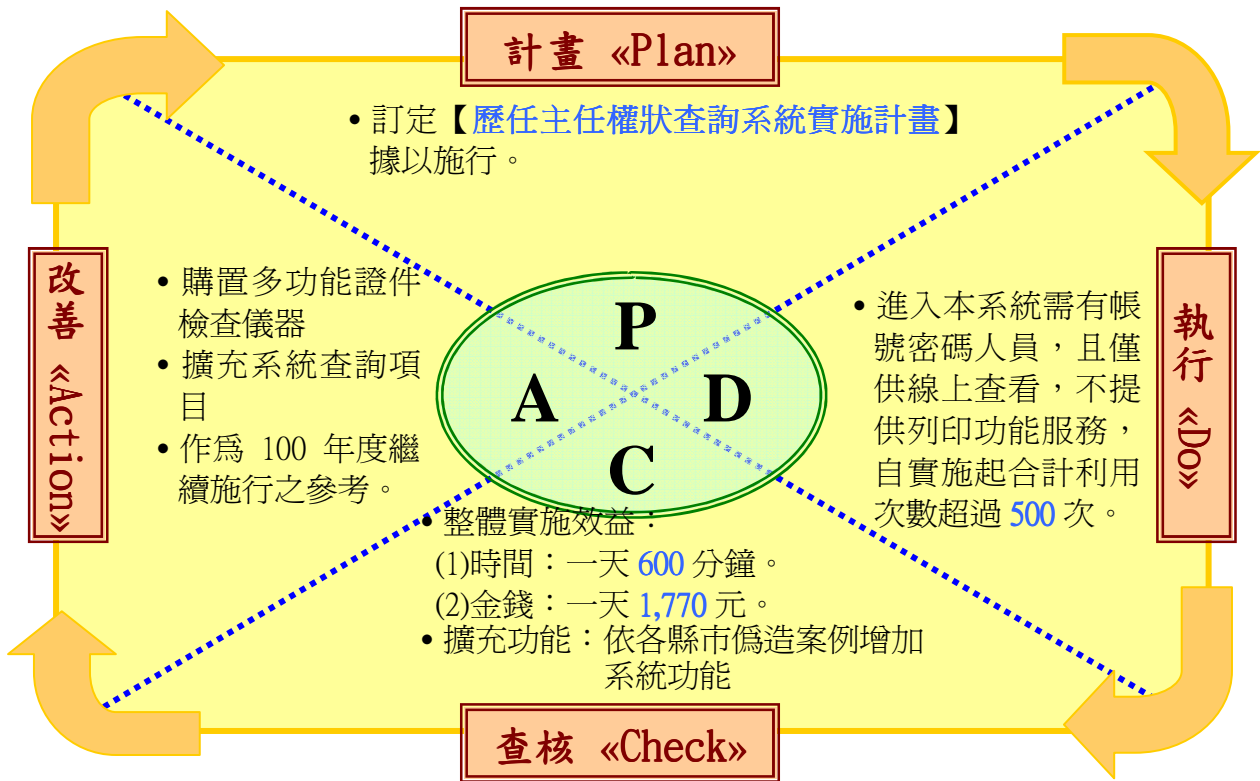


圖 3-19 歷任主任權狀查詢系統及權狀真偽辨識機之 PDCA 流程

土地權狀為現今產權重要憑證，隨著科技日新月異，偽造技術也越來越精細，為杜絕此狀況，本所提出「歷任主任權狀查詢系統」並結合真偽辨識機兩道防護網，並於 99 年 2 月完成系統，以保障人民財產安全。

#### 防線一：歷任主任權狀查詢系統

本系統依各時期核發權狀種類不同而有土地、建物權狀、他項權利證明書之註銷樣張，權狀內並有各歷屆縣長或主任姓名簽字章可供核對，但為免資料外洩僅供查看不得列印，另將歷年電子權狀浮水印型式及使用期間做一統合，讓初審人員在判別權狀時更有查對之依據。







~辨識真偽保安全 二層防護最周延~

圖 3-20 歷任主任權狀查詢系統

防線二：權狀真偽辨識機

本機器為彩色顯示螢幕，三種白色光源、兩支 6W、UV 光源、磁性感應條、紅外線偵測、三段式 10 倍光學滑鼠等，可檢查凹版印刷、隱藏字、鋼印、官防及水印、紙張螢光反應、彩色纖維絲、螢光反應油墨、磁性印刷油墨、投射及透射的防偽特徵、微小文字、底文印刷及紅外線徵測等，多項防偽功能有利於承辦人員及新進同仁辨識權狀之真偽，以保障人民財產安全。





圖 3-21 權狀辨識防偽機

(1) 創意服務流程

- A. 權狀查詢系統作業規範及流程係依據「歷任主任權狀查詢系統實施計畫」辦理，目前進入本系統之人員，需有帳號密碼人員方得使用，且僅供線上查看，不提供列印功能服務，以保障人民財產安全。
- B. 目前權狀系統查詢流程為：

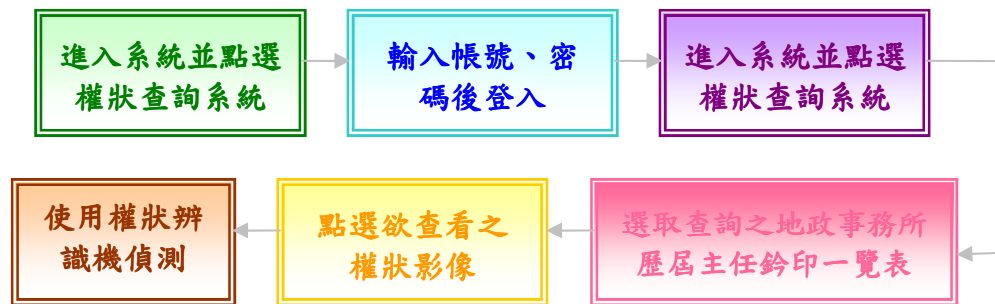


圖 3-21 本所權狀辨識流程





(2) 創意服務績效 (效能)

A. 量的實施效益

使用權狀辨識系統及辨識機，平均一張權狀節省 3 分鐘，以目前本所平均每日受理 200 張權狀計算，一日共節省 10 小時，以時薪 177 元計算，一年共創造約 460,200 之效益。

表 3-8 權狀查詢效益

	傳統辨識方法	權狀查詢系統	節省效益
人力	1 人	1 人	0
所需時間	5 分鐘	2 分鐘	3 分鐘
每日效益 (每日受理權狀 80 張)	時間	600 分鐘 <sup>註1</sup>	
	金錢	1,770 元 <sup>註2</sup>	
每年節省效益	446,040 元 <sup>註3</sup>		

註 1；每日節省時間=每日受理數\*節省效益=200\*3=600 分鐘

註 2；每日節省金錢=平均時薪\*日工作數=177\*10=1,770 元

註 3；每年節省效益=每日節省金錢\*年工作日=1770\*252=446,040 元

B. 質的實施效益

(A) 加強防止土地建物權狀之偽造，保障民眾財產安全，期以同仁共同努力，築起一道維護產權的長牆，因應日漸增加之跨所登記案件，提供同仁更詳實的權狀辨識方式。

(B) 管制使用本系統之人員，需有帳號密碼人員方得使用，且僅提供線上查看，不提供列印功能。

(C) 自實施時起兩項系統審查人員合計利用次數為 500 次，達成辨識效果 100%，使本所並無偽造權狀案件發生。





## 9. e-GPS 土地複丈永續化作業系統

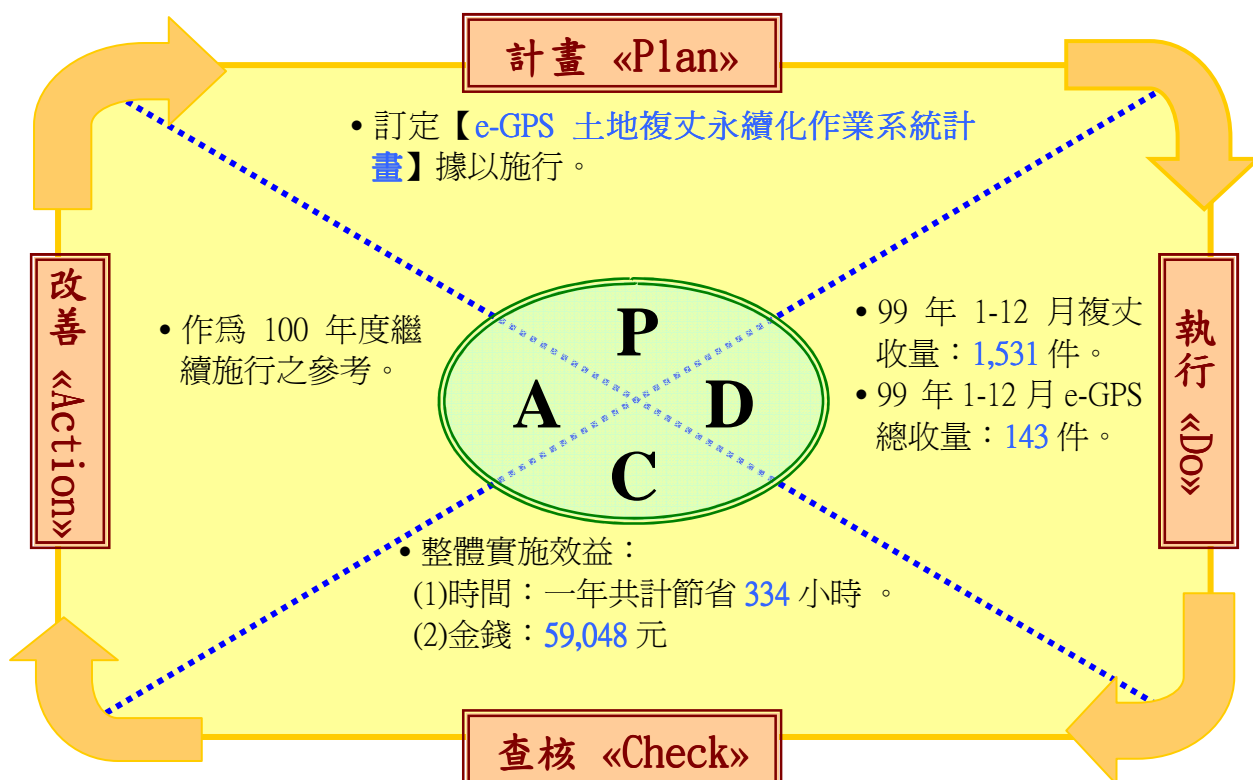


圖 3-22 e-GPS 土地複丈永續化作業系統之 PDCA 流程

本系統係採用高精密之 e-GPS（及時動態定位系統）及全測站經緯儀辦理土地複丈，並藉由聯測相關測量點位，建置無範圍限制之大區域現況圖資；辦理土地複丈，除不受傳統圖幅尺寸限制，僅取得小區域現況分析成果及各組測量人員、不同時間測量所產生之誤差外，亦得有效建置大區域現況圖資、提高複丈成果精度及促使各組測量成果一致，以確保全方位分析之決策品質，並有效縮短測量時間及節省民眾等待時間。





表 3-9 e-GPS 土地複丈永續化作業系統實施前後比較表

	複丈參考圖	現況點位	現況與過去 資料套疊	核發成果
實施前	紙本	現場測量	紙本	平板釘界
實施後	電腦	現場及結合 資料庫	電腦	精密儀器
<b>差異</b>	<b>圖幅限制</b>	<b>測量時間長</b>	<b>紙本套圖亦 失真</b>	<b>平板釘界 誤差大</b>

(1) 創意服務流程

- A. 本儀器需用設備為：筆記型電腦、全測站經緯儀(三腳架)、標竿、稜鏡、e-GPS，將數化地籍圖載入電腦，透過 e-GPS 佈設控制點，再利用全測站經緯儀施測選點，透過 EZMap 將待測區附近可靠界址推圖釘界。
- B. 本儀器之使用流程為：

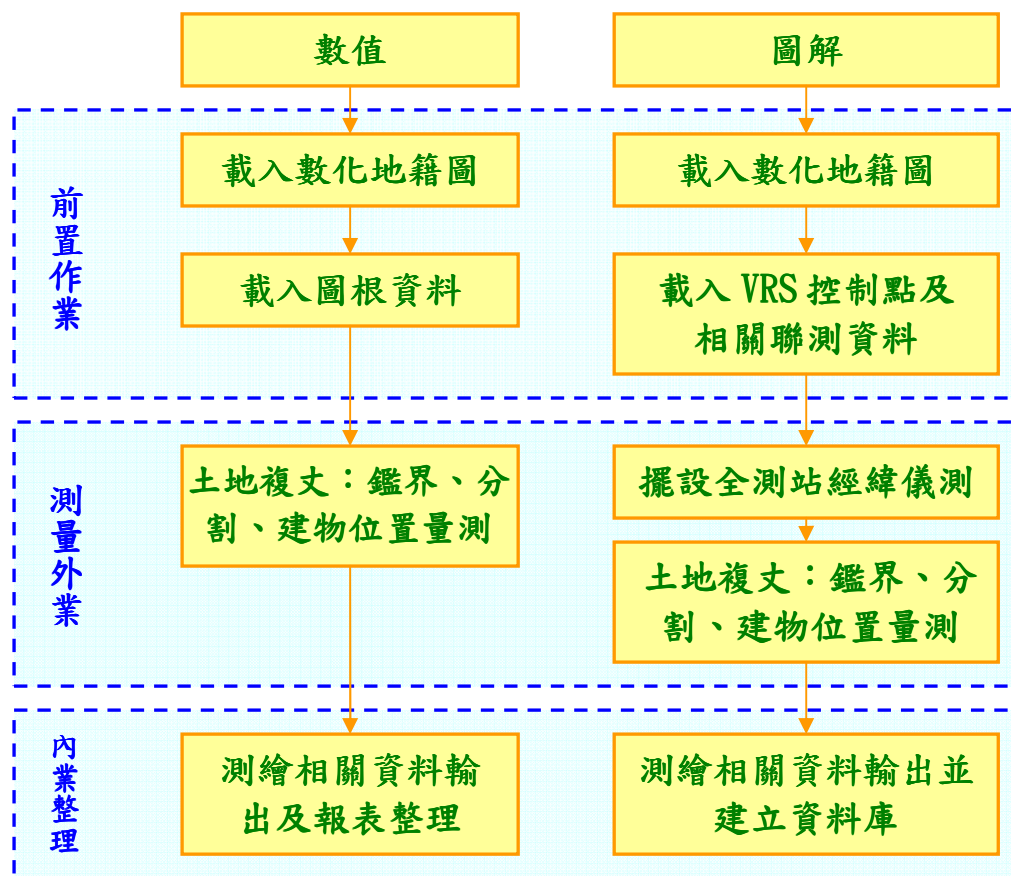


圖 3-23 e-GPS 土地複丈永續化作業系統流程





(2) 創意服務績效(效能)

A. 量的實施效益

本儀器自 99 年 1 月至 99 年 12 月至，土地複丈共 1,351 件，其中 e-GPS 之件數為 143 件，正常複丈所需時間為 3 小時，使用本儀器僅需 40 分鐘，平均每件案件節省 140 分鐘，99 年合計節省 334 小時之效益，以時薪 177 元計算，一年共計省下 59,048 元之效益。

表 3-10 e-GPS 土地複丈永續化作業系統實施效益

		傳統複丈	e-GPS
所需時間(時間/件)		3 小時	40 分鐘
期間效益		時間長	時間短
節省效益	時間	334 小時 <sup>註1</sup>	
	金錢	59,048 元 <sup>註2</sup>	

註 1；節省時間=受理數\*140 分鐘=143\*140=334 小時

註 2；節省金錢=平均時薪\*節省時間=334\*177=59,048 元

B. 質的實施效益

- (A)將傳統平板改以利用全測站經緯儀施測(提昇精度)。
  - (B)避免外業可靠界址重複選點(降低外業人力)。
  - (C)建立資料庫，以供後續測繪人員參考(永續經營)。
- 界址選點可重複利用，減少外業選點時間。(減少外業時間)。
- (D)數值區鑑界，由電腦決策界址位置(外業自動化、降低人為誤差)。
  - (E)利用 e-GPS 提供之 TWD97 坐標可做界址點聯測(控制測量)。
  - (F)現今圖紙大小為 300\*400mm，而 EZMap 為向量方式，施測範圍不受限制(施測範圍廣大)。
  - (G)外業選點時，透過 EZMap 可從電腦獲得即時界址相關位置，並加以註記說明(地籍調查)。





(二) 標竿學習效益

本所採取「截人之長，補己之短」之學習方式，進而提升自我競爭力與榮譽感，除為其他機關作為標竿學習的效益外，更展現本所創新與精進的精神。

1. 歷年他所至本所標竿學習

本所不僅參訪觀摩他機關服務方法及各項便民措施，亦藉由他所至本所參訪之機會相互切磋各項措施、方法與流程，以提升本所之服務效能。

表 3-11 歷年他所至本所標竿學習

時間	來訪單位	學習內容
1. 99年12月20日	中壢地政事務所	<ul style="list-style-type: none"> <li>檔案管理業務。</li> <li>為民服務措施。</li> </ul> <p><b>系統 全國首創</b></p>
2. 99年10月21日	中壢地政事務所	<ul style="list-style-type: none"> <li>觀摩三合一登記、測量及謄本窗口業務</li> </ul> <p><b>觀摩後即採用實行</b></p>
3. 99年10月05日	楊梅地政事務所	<ul style="list-style-type: none"> <li>觀摩登記案件審查，藉由跨機關學習使提升審查人員專業能力。</li> </ul> <p><b>98年地政業務登記地籍考核第一</b></p>
4. 99年09月03日	八德地政事務所	<ul style="list-style-type: none"> <li>觀摩學習各類地價劃分原則</li> <li>調整相鄰地段地價一致性。</li> </ul>
5. 99年02月24日	八德地政事務所	<ul style="list-style-type: none"> <li>觀摩公共設施保留地。</li> <li>觀摩地價區段內宗地計算</li> <li>觀摩買賣實例如何辦理。</li> </ul> <p><b>98年地政業務地價考核第一</b></p>
6. 99年03月18日	基隆安樂地政事務所	<ul style="list-style-type: none"> <li>五方及藏識系統之應用。</li> <li>買賣實例調查及操作。</li> <li>基準地之研討等。</li> </ul> <p><b>系統 全國首創</b></p>
7. 98年12月10日	員林地政事務所	<ul style="list-style-type: none"> <li>外業測量使用儀器。</li> <li>測量數化圖運用平台。</li> <li>E-GPS 衛星定位系統</li> <li>VRS 運用，增加外業測量精度。</li> </ul> <p><b>系統 全國首創</b></p>
8. 97年08月22日	臺北市大安地政事務所	<ul style="list-style-type: none"> <li>檔案管理業務。</li> <li>為民服務措施。</li> </ul>
9. 96年11月07日	大溪鎮戶政事務所	<ul style="list-style-type: none"> <li>檔案管理業務。</li> <li>為民服務措施。</li> </ul> <p><b>本所獲95年度金檔獎</b></p>



10.	96 年 11 月 23 日	經濟部標準檢驗局新竹分局	<ul style="list-style-type: none"> <li>檔案管理業務。</li> <li>為民服務措施。</li> </ul>
11.	96 年 10 月 12 日	行政院環保署環境保護人員訓練所	<ul style="list-style-type: none"> <li>檔案管理業務。</li> <li>為民服務措施。</li> </ul>
12.	無限期	本所網站	<ul style="list-style-type: none"> <li>透過本所網站登載之各項應用系統及服務項目，有效宣導本所創新獨特之作法，提供他機關作參考。</li> </ul>

本所獲 95 年度金檔獎

## 2. 歷年本所至他所標竿學習

本所於歷年參訪多處地政及相關服務機關，並藉由歷次參訪過程中，觀摩學習各機關案件办理流程、web 版地政系統操作、環保節能措施及各項為民服務措施之推動等，以提升本所服務品質及效率

表 3-12 歷年度本所至其他機關標竿學習

	時間	參訪單位	學習內容
1.	99 年 08 月 31 日	台南縣歸仁地政事務所	<ul style="list-style-type: none"> <li>觀摩地政 WEB 版系統。</li> </ul>
2.	99 年 08 月 17 日	八德地政事務所	<ul style="list-style-type: none"> <li>觀摩公共設施保留地。</li> <li>地價區段內宗地計算組。</li> <li>買賣實例如何辦理。</li> </ul>
3.	99 年 07 月 26 日	楊梅地政事務所	<ul style="list-style-type: none"> <li>觀摩登記案件處理過程，藉由跨機關學習以提升案件品質，確保民眾產權。</li> </ul>
4.	99 年 05 月 19 日	台中中興地政事務所	99 年度本所與龍潭鄉公所辦理聯合觀摩參訪活動，標竿學習至台中市中興地政事務所，觀摩該所： <ul style="list-style-type: none"> <li>節能環保措施；</li> <li>為民服務便民措施。</li> </ul>
5.	99 年 02 月 26 日	八德地政事務所	<ul style="list-style-type: none"> <li>觀摩學習各類地價劃分原則。</li> <li>調整相鄰地段地價一致性。</li> </ul>

全國首次上線縣市

97 年度地政業務地價考核第一

臺中市清淨家園評鑑特優

97 年度地政業務地價考核第一





6.	98年02月13日	中壢地政事務所	<ul style="list-style-type: none"> <li>觀摩電子書於為民服務工作上運用。</li> </ul>
7.	97年07月15日	臺北縣汐止地政事務所	<ul style="list-style-type: none"> <li>觀摩為民服務工作，建立標竿學習。</li> </ul>
8.	96年05月21日	臺中市中興地政事務所	<ul style="list-style-type: none"> <li>觀摩為民服務工作，標竿學習。</li> </ul>
9.	96年05月21日	臺中市西屯區戶政事務所	<ul style="list-style-type: none"> <li>觀摩為民服務工作，建立標竿學習。</li> </ul>
10.	96年04月19日	北區房屋仲介公司	<p>向績優企業學習，導入民間企業服務精神及管理理念，建立標竿學習，以推展本所為民服務工作品質。</p>

全縣首創

97年北縣為民服務考核第二名

第一屆服務品質獎

第八屆為民服務品質獎

桃園縣房仲楷模獎  
內政部優良經紀業





## 參、未來努力方向

除了持續秉持 3G 的服務理念，未來繼續推動與革新各項業務，站在民眾立場，發揮創意提供更優質便民服務措施，符合民眾需求，塑造優良生活環境為目標。

### 一、建置資訊路網，以網路替代馬路

資訊系統全面導入 web，擴大資源整合層面，提供全項目的線上申辦服務項目，以 e 化的服務理念，完成流程建置，並運用現代資訊科技新技術提供民眾便利安全的 E 化環境，達到全項目受理跨所申辦。

### 二、持續檢討流程，服務作為創新

持續推動各項便民服務措施，檢討各項作業流程，並隨時更新檢討，簡化各類案件辦理時間及手續，提供政府服務效能。

### 三、擬定管理計畫，達到節能減碳

擬定各項年度管理計畫，逐年提高採購符合環保用品比例及塑造無紙化的辦公環境，利用各種節能減碳手段，達到省時、省力愛地球環境保護宗旨，油水電年減 10% 為目標。

### 四、專業技能提升，服務品質加倍

提高各項教育訓練及講習課程次數及時數，透過員工經驗分享傳承，提高員工專業技能及人文法治素養，並持續改善內部知識管理系統，提供員工更完善之組織學習環境。

### 五、健全地籍管理，確保民眾財產

審慎辦理土地登記業務，並積極處理與民眾權益相關性大之未辦繼承、三七五租約及土地徵收註記等業務，健全管理制度，確保民眾財產權益。

### 六、合理掌握地價，符合民眾期待

隨時調查地價動態、地價查估、合理訂定公告土地現值，提高為民服務品質。

### 七、提升測量技術，精確掌握地界

辦理土地、建物測量、數值地區圖根點補(新)建、提升測量外業自動化設備，增進服務品質。





肆、附件

【附件 1-快易通服務】

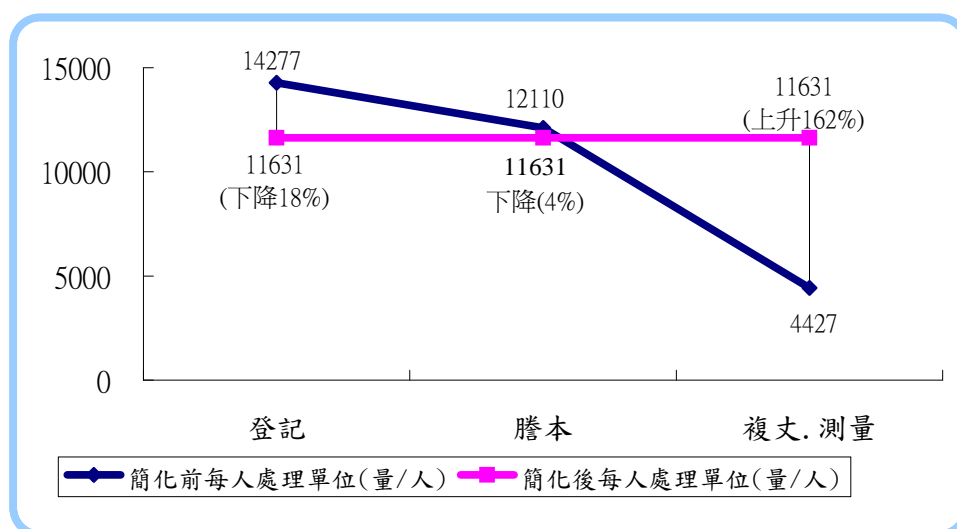
~簡化前~

	登記	謄本	複丈.測量
人力配置	2	4	1
收件量	28553	48438	4427
每人處理單位(量/人)	14277	12110	4427

~簡化後~

	單一綜合窗口服務		
人力配置	7		
收件量	28553 (登記) + 48438 (謄本) + 4427 (複丈測量) = 81418		
每人處理單位(量/人)	11631		
個人變化量	登記下降 18%	謄本下降 4%	複丈.測量上升 162%

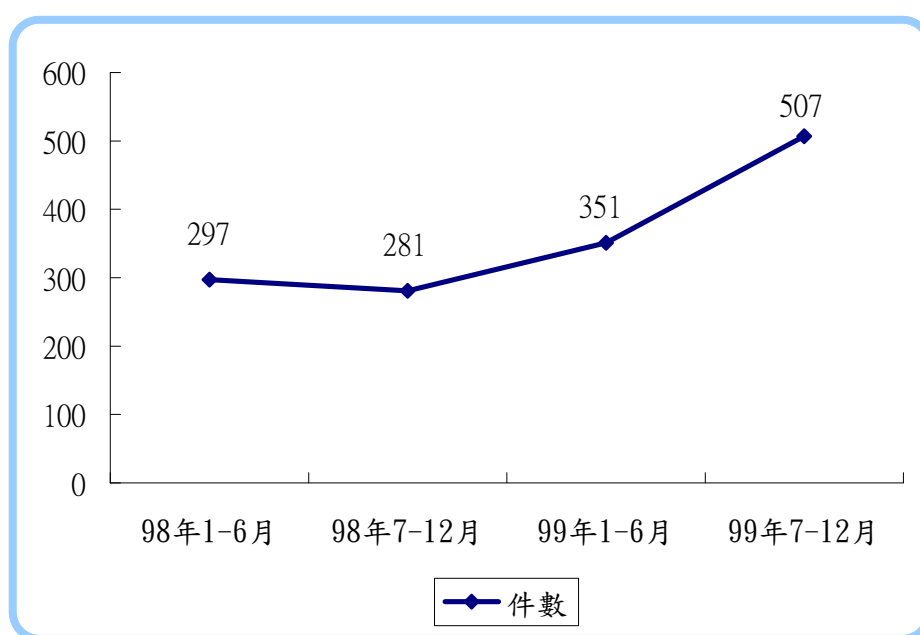
※簡化後登記案件收件處理時間大幅降低 18%，本年度案件量分析，以收件一件為 10 分鐘計算，每件節省約 1.8 分鐘，共節省約 857 小時，有效縮短民眾申辦案件時間。





【附件 2-天涯若比鄰服務】

月份/項目	98年1-6月	98年7-12月	99年1-6月	99年7-12月
件數	297	281	351	507
合計	578		858	



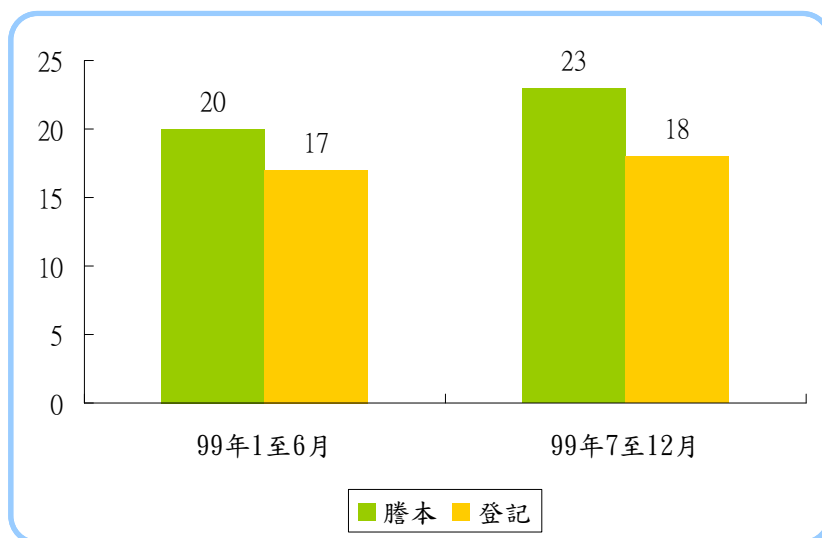
※本年度較 98 年度服務量提升 48.4%





【附件 3-免下車服務】

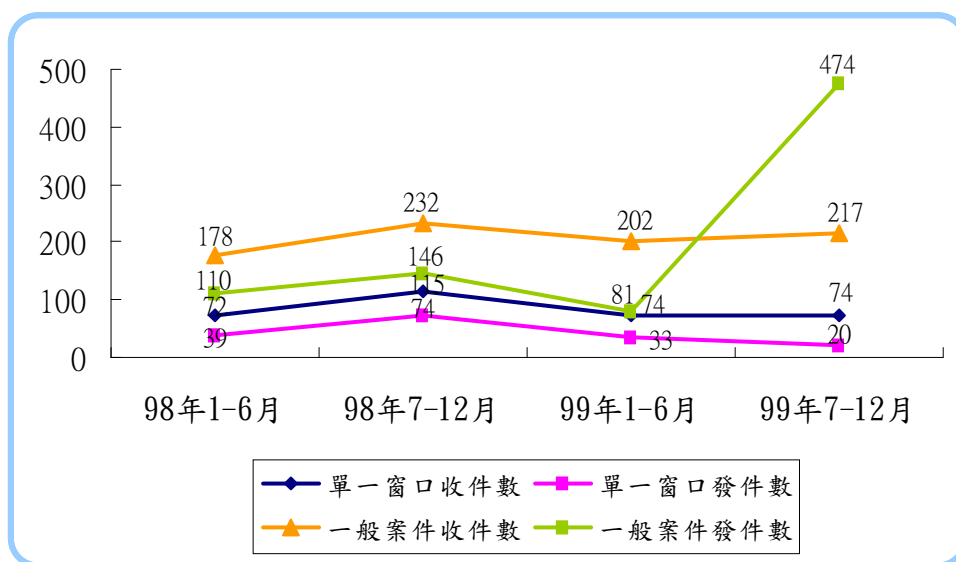
月份/項目	99年1至6月	99年7至12月	合計
騰本	20	23	43
登記	17	18	35
合計	37	41	78





【附件 4-無縫接軌服務】

月份/項目	98年1-6月	98年7-12月	99年1-6月	99年7-12月
單一窗口收件數	72	115	74	74
單一窗口發件數	39	74	33	20
一般案件收件數	178	232	202	217
一般案件發件數	110	146	81	474
合計	399	567	390	785



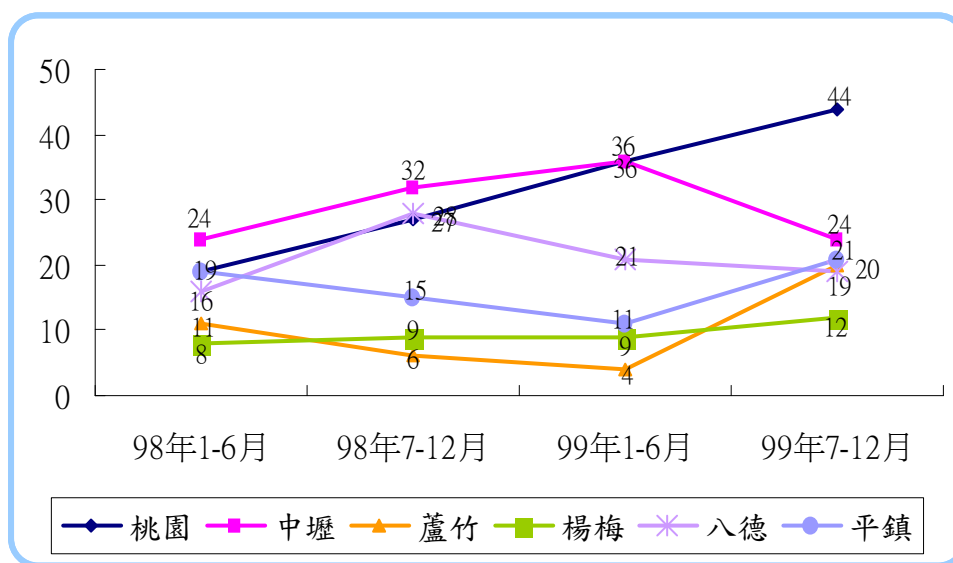
※本年度較 98 年度服務量提升 21.6%





【附件 5-跨所登記案件單一窗口】

月份/項目	98年1-6月	98年7-12月	99年1-6月	99年7-12月
桃園所	19	27	36	44
中壢所	24	32	36	24
蘆竹所	11	6	4	20
楊梅所	8	9	9	12
八德所	16	28	21	19
平鎮所	19	15	11	21
合計	97	117	113	140



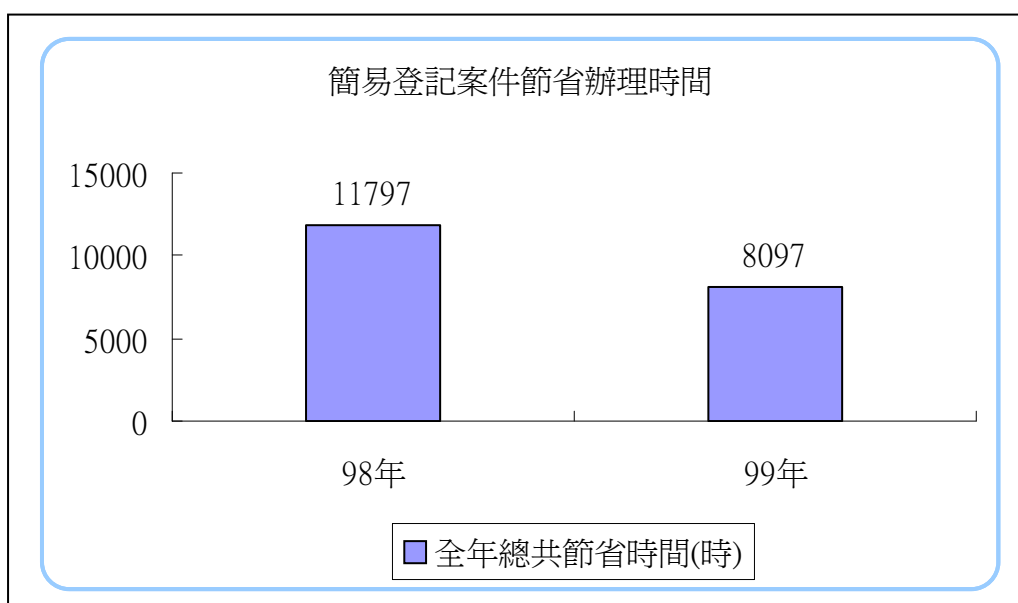
※本年度較 98 年度服務量提升 18.2%





### 【附件 6-簡易登記案件單一窗口】

年度	項目	每件處理時間 (時)	平均節省時間 (時)	全年總件數 (時)	全年總共節省 時間(時)
98		00:42	02:10	5826	11797
99		01:13	01:44	4661	8097



※99 年平均處理時間較 98 年長 31 分鐘，原因為 99 年度本所推動地政系統 WEB 作業，除平日之測試，另長達五星期之平行作業，所有案件皆需於二套系統辦理，但為了避免影響民眾時間，全體同仁加班趕辦，案件皆能如期完成。

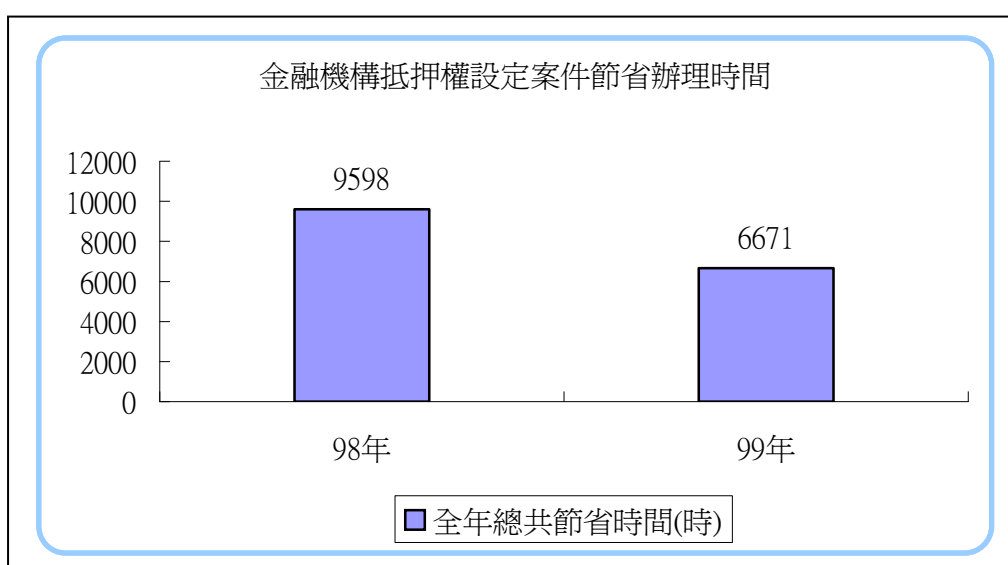






### 【附件 7-金融機構抵押權設定案件】

年度	項目	每件處理時間 (時)	平均節省時間 (時)	全年總件數 (件)	全年總共節省 時間(時)
98		01:13	06:47	1415	9598
99		02:57	05:03	1321	6671



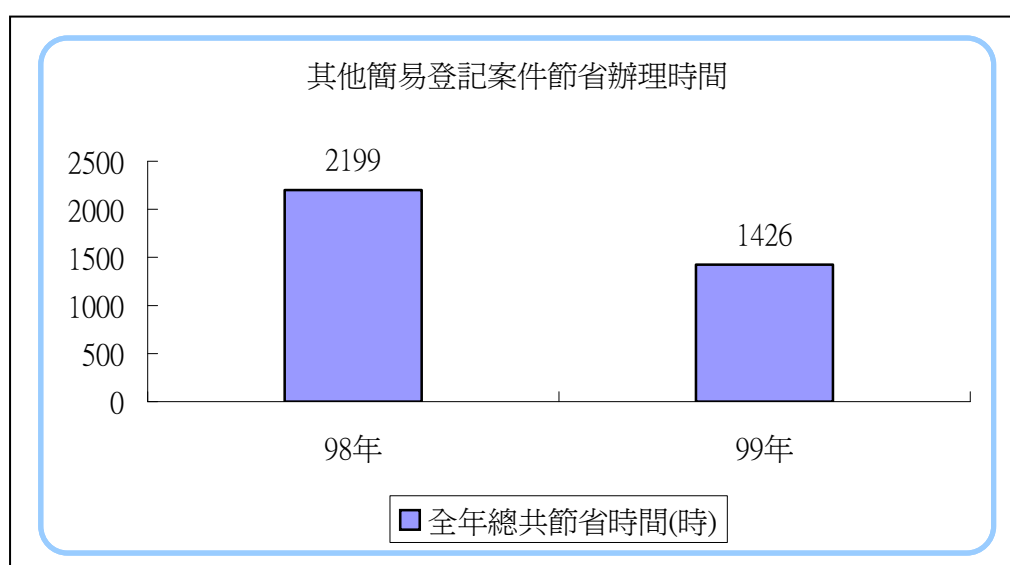
※99 年平均處理時間較 98 年長，原因為 99 年度本所推動地政系統 WEB 作業，除平日之測試，另長達五星期之平行作業，所有案件皆需於二套系統辦理，但為了避免影響民眾時間，全體同仁加班趕辦，案件皆能如期完成。





### 【附件 8-其他簡易登記案件】

年度	項目	每件處理時間 (時)	平均節省時間 (時)	全年總件數 (件)	全年總共節省 時間(時)
98		00:31	00:29	4414	2198.88
99		00:38	00:22	3340	1425.60

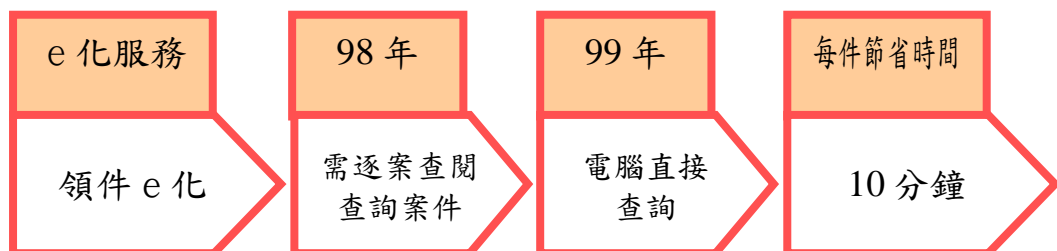
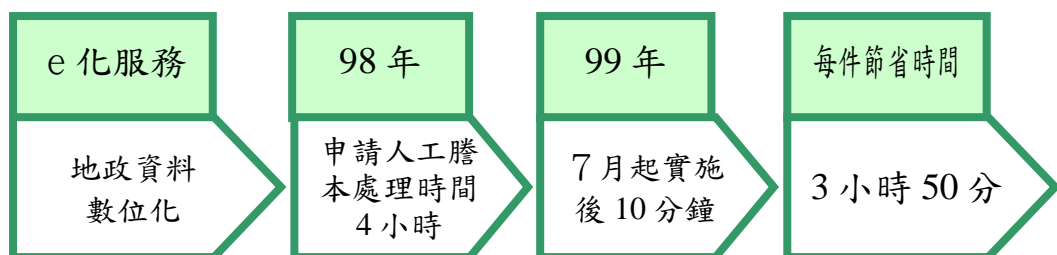
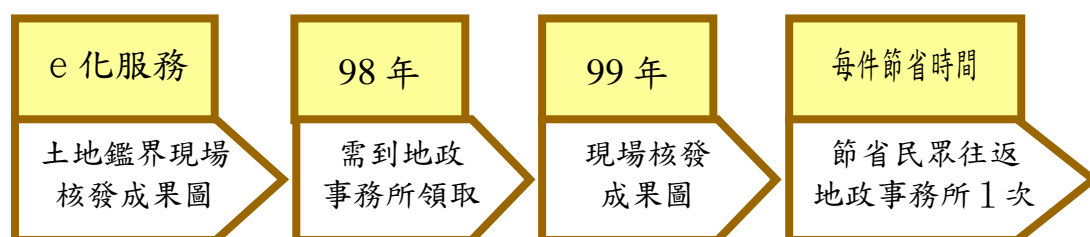
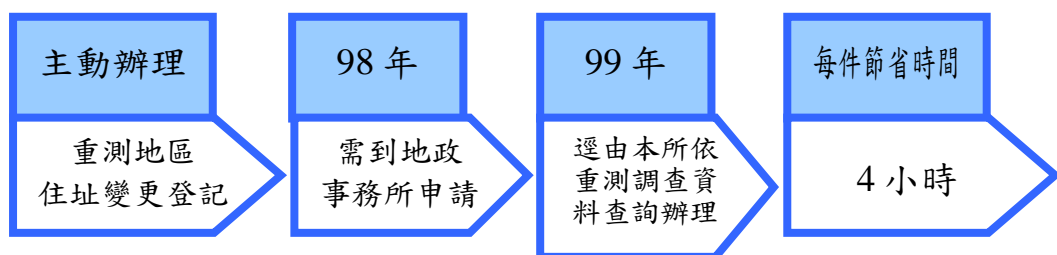


※99 年平均處理時間較 98 年長 7 分鐘，原因為 99 年度本所推動地政系統 WEB 作業，除平日之測試，另長達五星期之平行作業，所有案件皆需於二套系統辦理，但為了避免影響民眾時間，全體同仁加班趕辦，案件皆能如期完成。





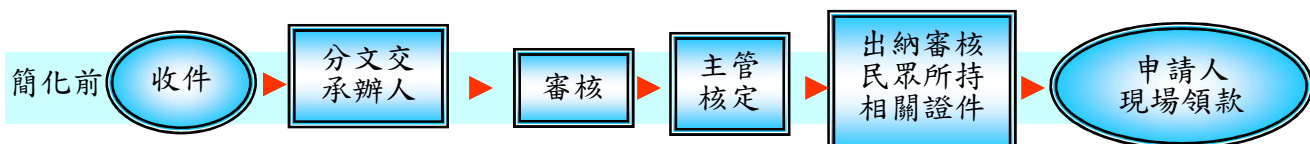
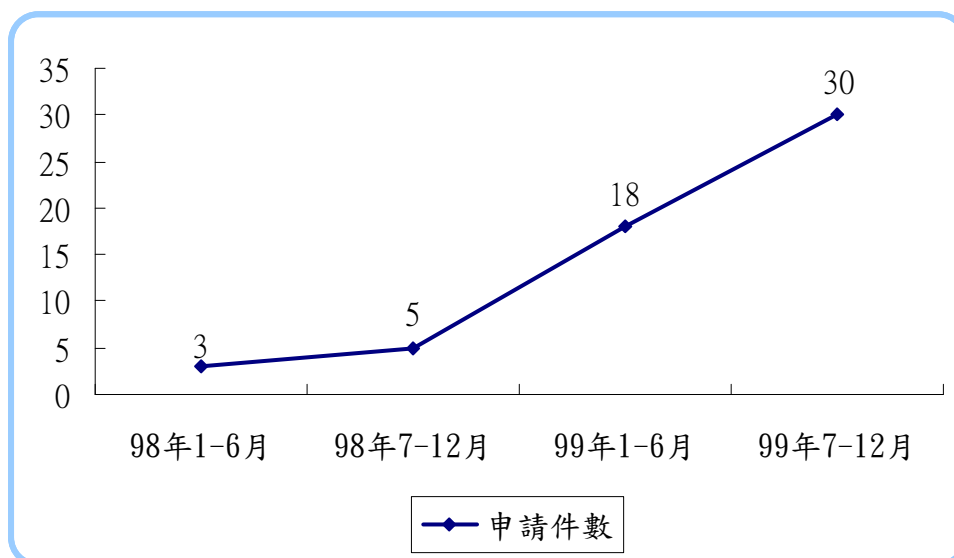
### 【附件 9-非臨櫃措施流程】



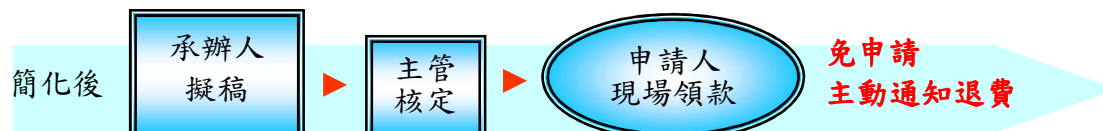


【附件 10-簡化登記案件退費流程】

月份\項目	申請件數	登記費 (元)	書狀費 (元)	退還金額總計 (元)
98年1-6月	3	1047	0	1047
98年7-12月	5	9907	0	9907
99年1-6月	18	71911	1680	73591
98年7-12月	30	70955	2800	73755



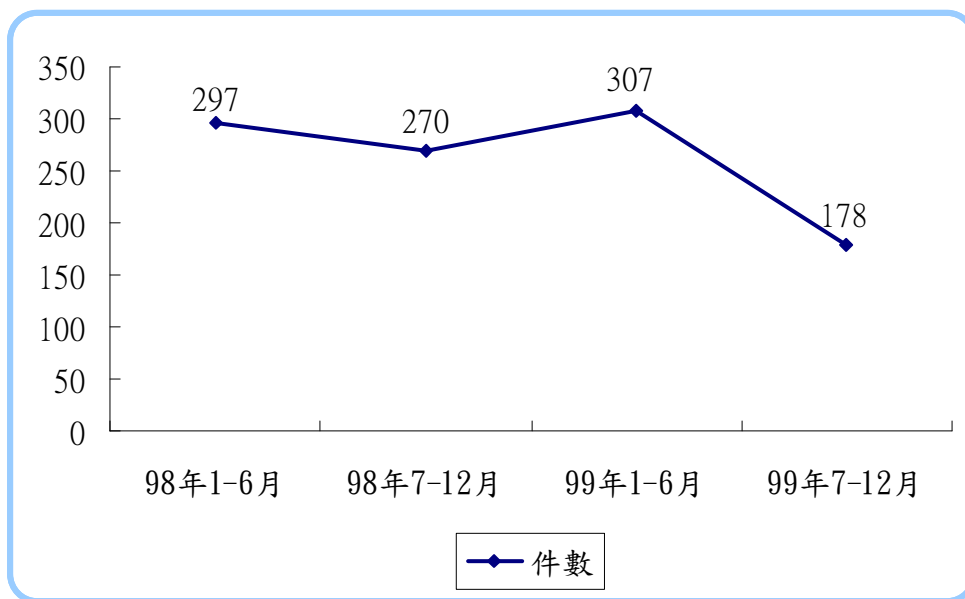
原處理時間 7 天



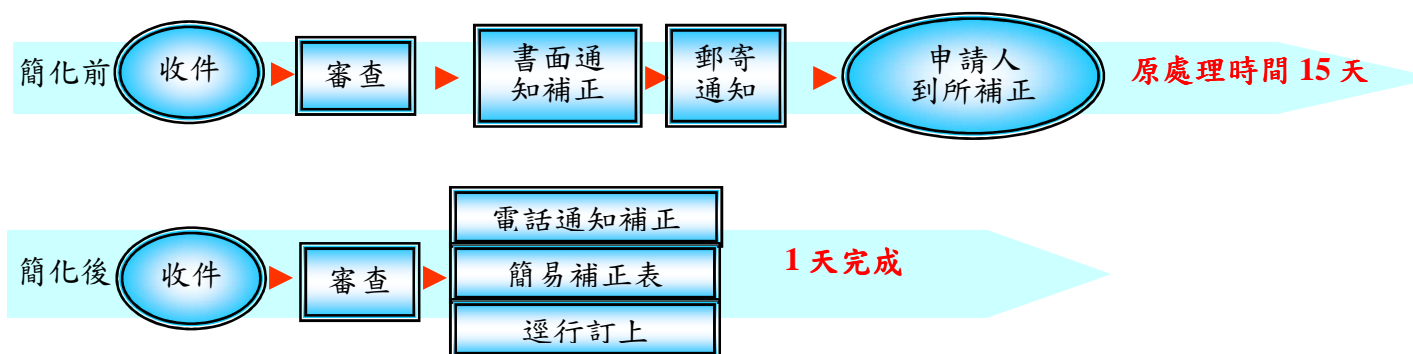


【附件 11-登記申請案補正作業簡化】

月份/項目	98年1-6月	98年7-12月	99年1-6月	99年7-12月
件數	297	270	307	178



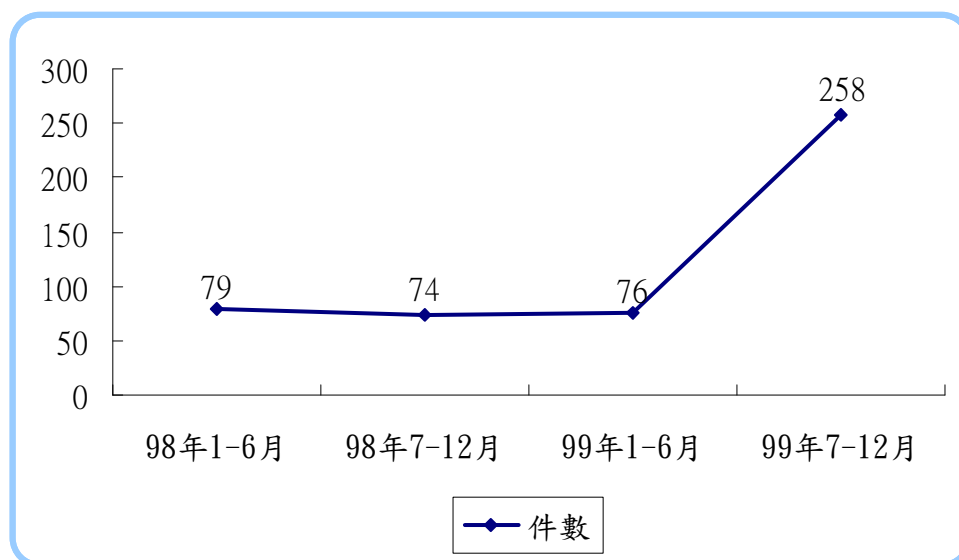
※使用率下降 14.5%，顯見本所補正率大幅下降。



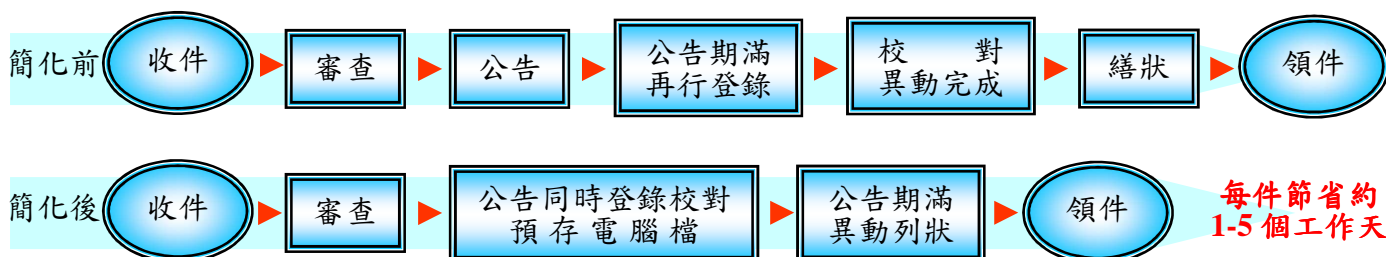


【附件 12-先期登錄服務】

月份/項目	98年1-6月	98年7-12月	99年1-6月	99年7-12月
件數	79	74	76	258
合計	153		334	



※本年度較 98 年度服務量提升 118.3%

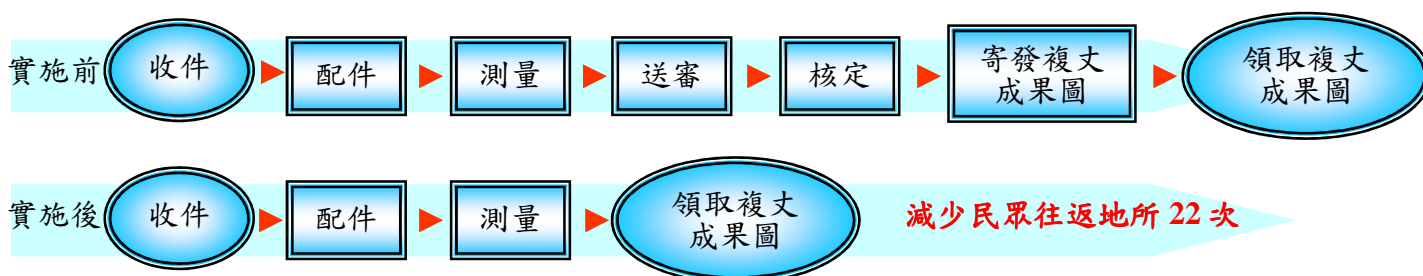




【附件 13-土地鑑界現場核發成果圖】

月 份	測量成 果圖	合計	原核發花 費時間(時)	現場核發 花費時間	每件核發 節省時間	節省往返 時間(時)	合計
98年 1-6月	565 件	1219	8	10 分鐘	50 分鐘	471	1016
98年 7-12月	654 件		8	10 分鐘	50 分鐘	545	
99年 1-6月	643 件	1411	8	10 分鐘	50 分鐘	536	1176
99年 7-12月	768 件		8	10 分鐘	50 分鐘	640	

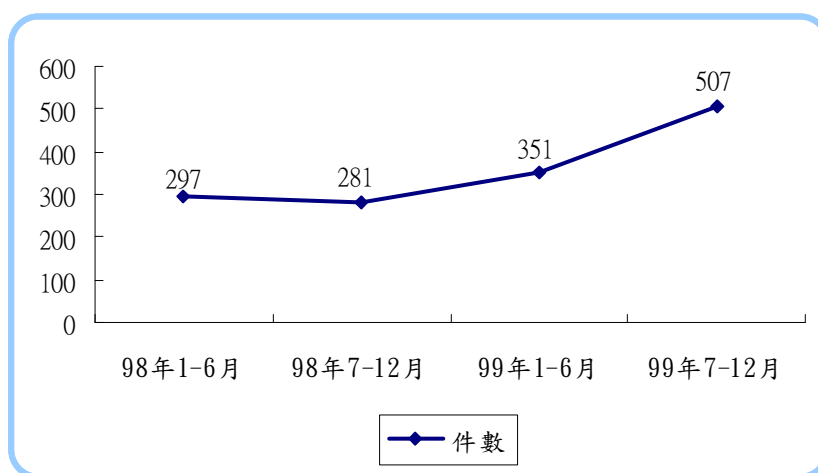
※本年度較 98 年度服務量提升 15.7%





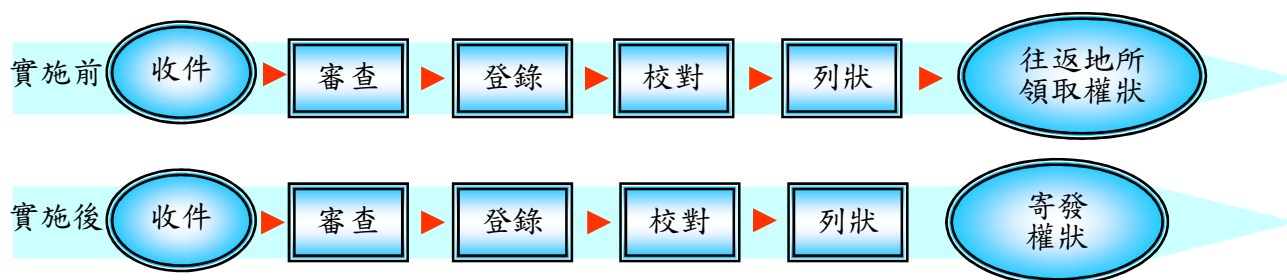
【附件 14-案件辦畢郵寄到家服務】

月份/項目	98年1-6月	98年7-12月	99年1-6月	99年7-12月
件數	297	281	351	507
合計	578		858	



※本年度較 98 年度服務量提升 48.4%

寄發複丈  
成果圖



減少民眾往返地所 22 次

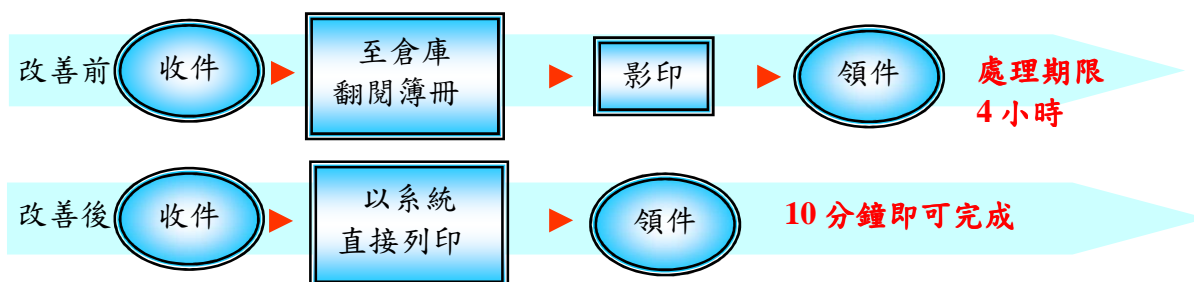
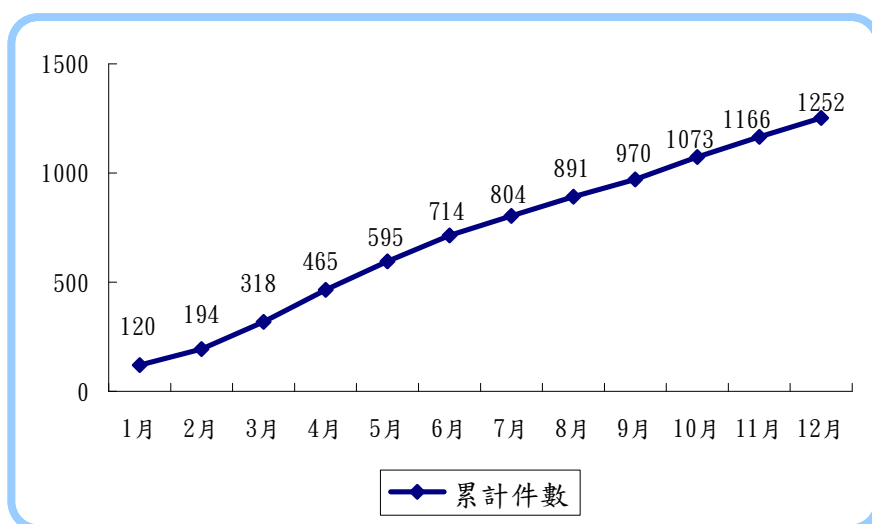






### 【附件 15-地政歷史資料掃描建檔】

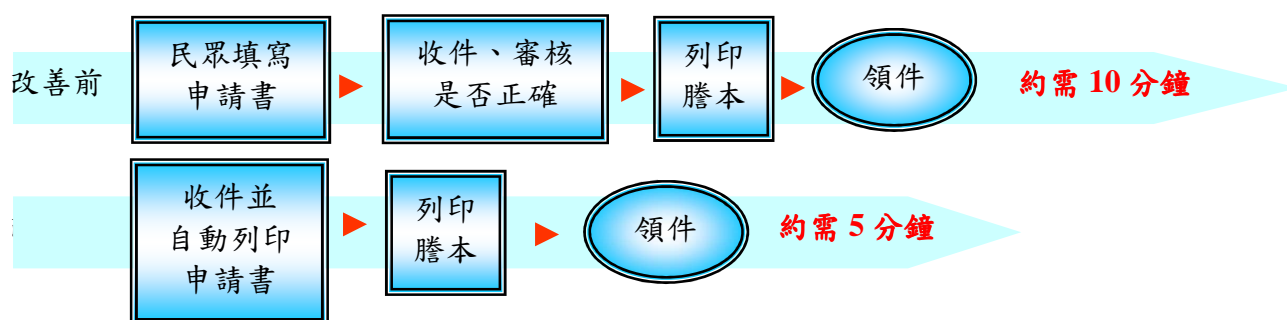
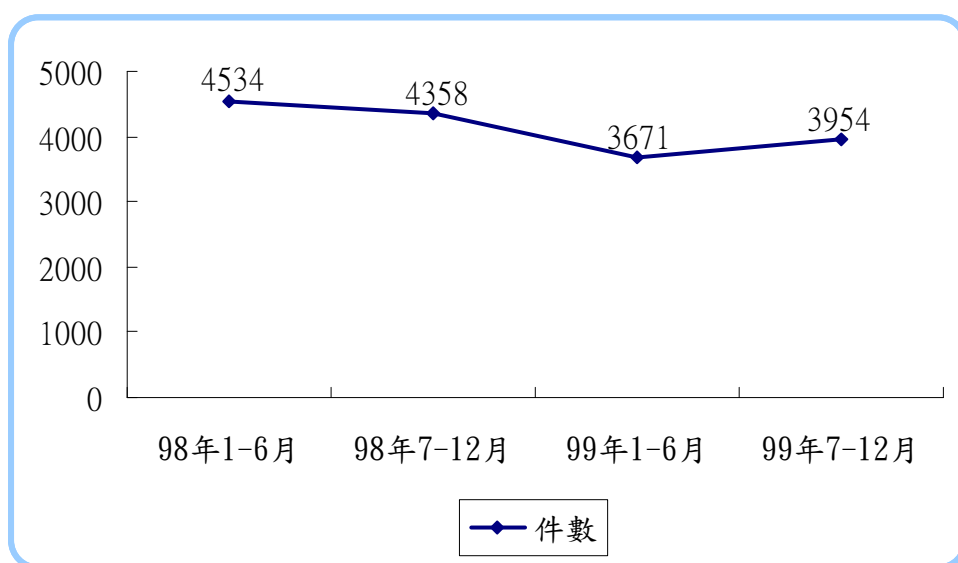
月份/項目	99年1-6月	99年7-12月	合計
件數	714	538	1252





【附件 16-謄本申請書自動列印服務】

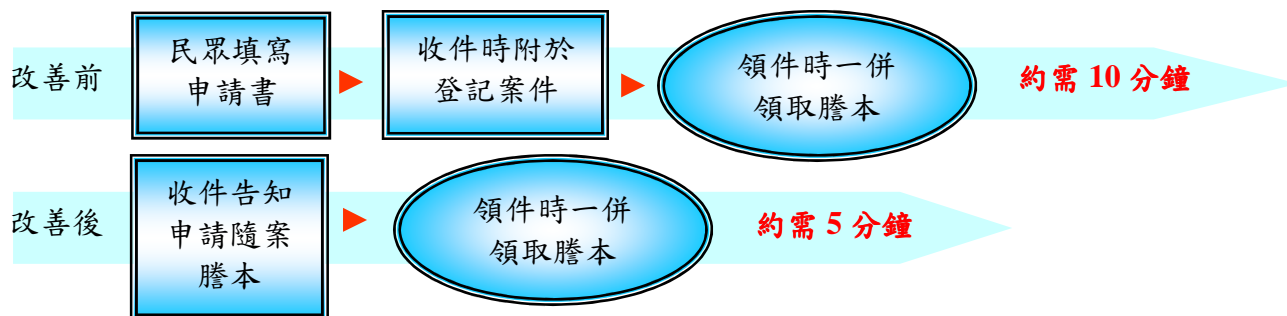
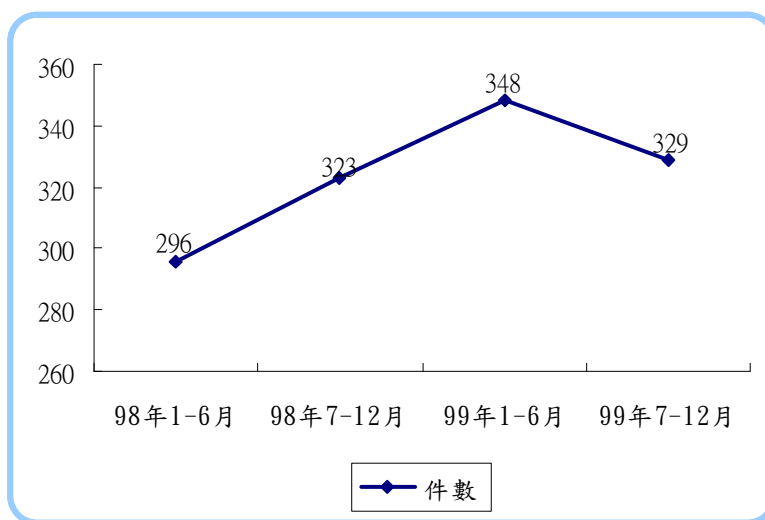
月份/項目	98年1-6月	98年7-12月	99年1-6月	98年7-12月
件數	4534	4358	3671	3954
合計	8892		7625	





### 【附件 17-登記案件隨案謄本申請服務】

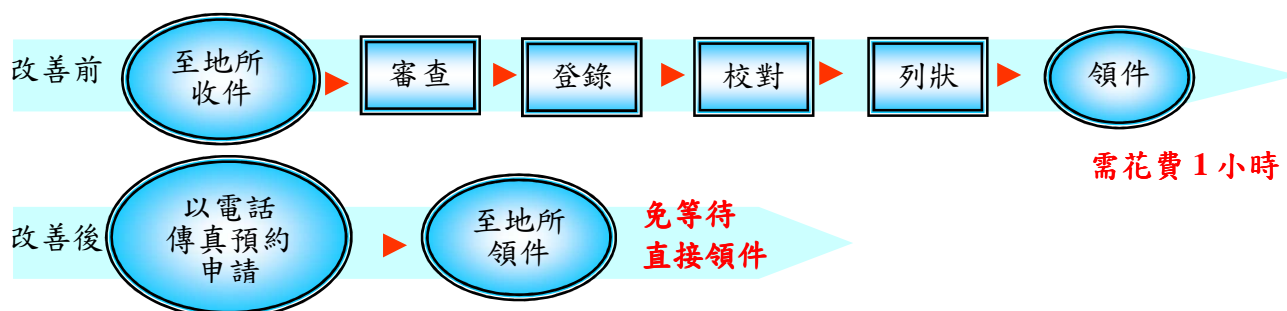
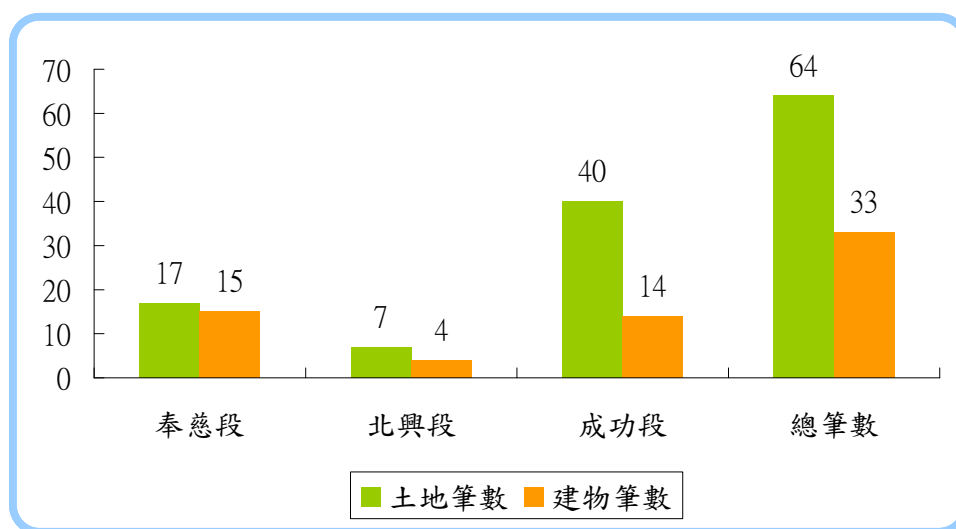
月份/項目	98年1-6月	98年7-12月	99年1-6月	98年7-12月
件數	296	323	348	329
合計	619		677	





【附件 18-登記案件預約申請】

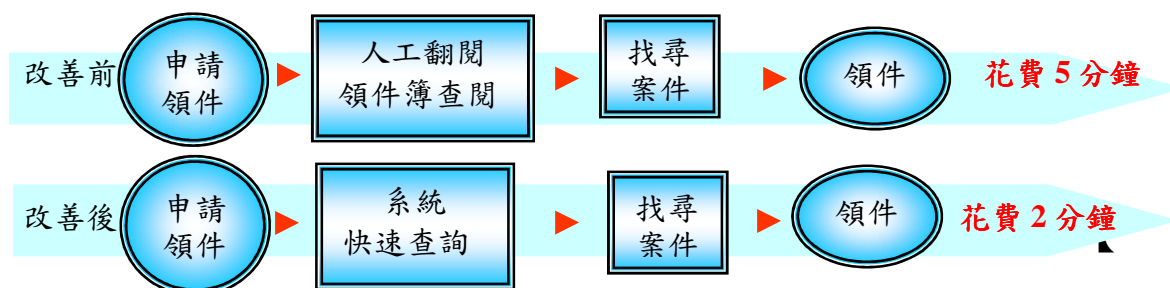
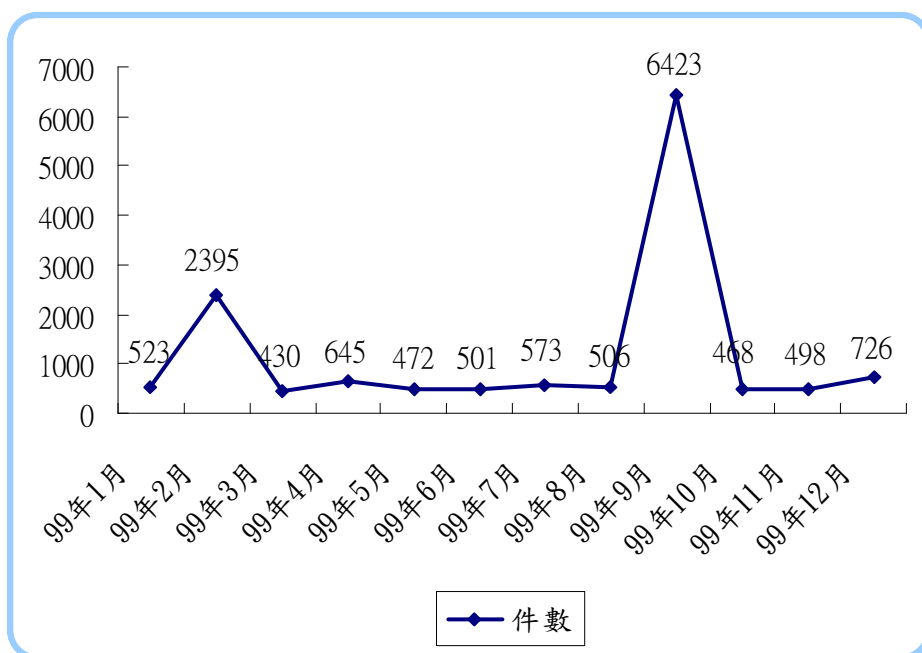
	土地筆數	建物筆數	合計
奉慈段	17 筆	15 筆	32 筆
北興段	7 筆	4 筆	11 筆
成功段	40 筆	14 筆	54 筆
總筆數	64 筆	33 筆	97 筆





【附件 19-建置「民眾領件 e 化系統」】

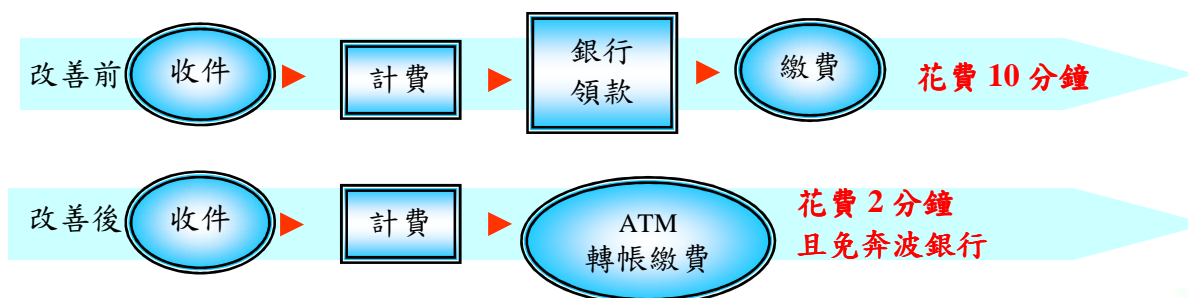
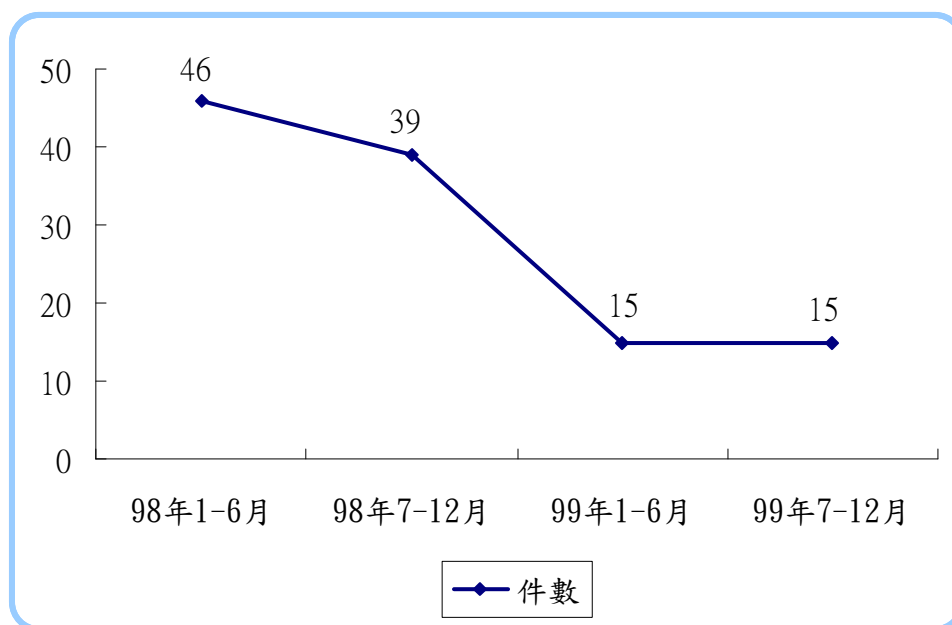
月份/項目	99年1月	99年2月	99年3月	99年4月	99年5月	99年6月	99年7月	99年8月	99年9月	99年10月	99年11月	99年12月	合計
件數	1354	3116	1159	1418	1160	1108	573	506	6423	468	498	726	18509
合計	9315						9194						18509





### 【附件 20-網路 ATM 轉帳】

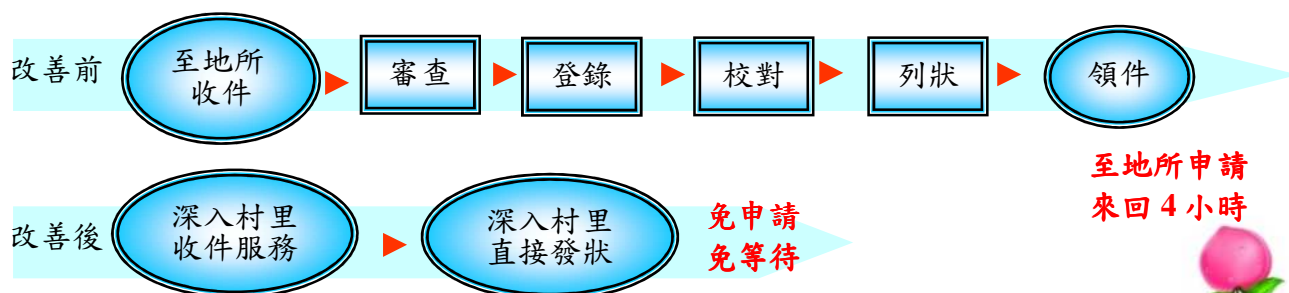
月份/項目	98年1-6月	98年7-12月	99年1-6月	99年7-12月
件數	46	39	15	15
金額	176969	124234	188437	106610
合計	301203		295047	





【附件 21-與戶政聯合辦理門牌整編下鄉服務】

時 間	地 點	件 數
99.2.7	龍潭鄉高原村	15
99.8.14 99.8.21	龍潭鄉聖德村 龍潭鄉上林村 龍潭鄉八德村 龍潭鄉佳安村	62
99.12.18 99.12.25	龍潭鄉中興村 龍潭鄉高平村	192



創新 便民 效率



【附件 22-各項服務標示】

<p>雙語機關銜牌</p>	<p>公布欄雙語標示</p>	<p>分流抽號系統</p>
<p>書寫範例標示雙語化</p>	<p>各層樓簡介雙語化</p>	<p>節能運動標示符碼化</p>
<p>雙語符碼化標示</p>	<p>雙語櫃檯標示</p>	<p>雙語化案件處理期限表</p>
<p>雙語化標準作業流程</p>	<p>雙語便民服務標示 1</p>	<p>雙語便民服務標示 2</p>







【附件 23-完善無障礙設施】

無障礙專用停車



無障礙坡道



導盲磚



愛心服務鈴



專用電梯



免下車快速服務



愛心服務台



輪椅



無障礙專用廁所



無障礙 3A 網頁





### 【附件 24-】創意客製化服務

育嬰室/圖書室	休息小站	血壓機
專屬書寫區	網際網路服務區	法令即時通專區
數位宣導區	案件即時顯示專區	法令諮詢室

### 【歷史軌跡、人文山水】





【附件 25-員工訓練時數統計表】

人員	職稱	政策法规	人文素養	專業技術	經營管理	學習總時數	數位學習時數	實體學習	業務學習時數
江日春	主任	28	2	22	3	55	2	53	55
邱鏞琪	秘書	14	2	6	0	22	2	20	22
彭佳雯	課長	20	2	19	3	44	0	44	44
蔡山崎	課長	20	2	12	0	34	0	34	34
何俊男	課長	23	2	15	0	40	0	40	40
廖正揚	課長	14	2	39	0	55	9	46	55
黃坤山	課長	22	3	32	17	74	11	63	74
徐育霞	主計	30	2	13	3	48	3	45	48
張美林	人事	21	2	18	0	41	3	38	41
陳錦慧	課員	14	3	31	0	48	7	41	48
楊政倫	課員	22	2	44	0	68	2	66	68
方岑	課員	37	68	26	6	137	104	33	137
王玲珠	書記	17	7	20	3	47	5	42	47
古婧儀	課員	14	2	14	3	33	0	564	33
吳德福	課員	20	524	20	0	564	0	28	564
李盛鋒	課員	14	2	12	0	28	0	40	28
陳吟欣	辦事員	14	6	24	0	44	0	60	44
徐惠芳	辦事員	34	2	24	2	62	0	25	62
李建閻	測量員	28	24	34	0	86	61	19	86
鍾昆峰	測量員	0	0	19	0	19	0	26	19
柯志俊	測量員	14	2	10	0	26	0	28	26
張文揚	測量員	14	3	14	0	31	3	17	31
廖文能	測量員	14	2	1	0	17	0	17	17
王藹民	技士	14	2	1	0	17	0	90	17
王靖世	技佐	14	2	74	0	90	0	35	90
黃耿旻	測量員	23	2	10	0	35	0	53	35
郭宗欣	測量員	20	2	31	0	53	0	57	53
廖秀瑛	技佐	20	2	35	0	57	0	67	57
簡順豐	技士	32	2	30	3	67	0	53	67
林紹璋	課員	29	2	22	0	53	0	47	53
郭美蘭	課員	13	22	60	2	97	50	115	97
鍾佩函	課員	20	7	127	3	157	42	138	157
鄭麗娟	課員	34	2	114	3	153	15	100	153
邱奕斌	辦事員	77	5	18	6	106	6	49	106
林文盛	課員	20	2	27	0	49	0	7	49
鍾隆琦	技佐	0	0	1	6	7	0	49	7
張燁文	課員	18	2	26	3	49	0	49	49
李娜琪	課員	4	5	15	3	27	0	27	27
總計		786	725	1050	69	2640	325	2325	2640





【附件 26-常見問題「Q&A」15 題】

項目	問題	回答
1	本所服務時間、電話及住址？	服務時間早上 8 點至下午 5 點（午間不打烊服務）電話 03-3874211，地址：桃園縣大溪鎮康莊路 95 號
2	法院囑託測量費用如何繳納？	可至本所或利用統一超商 ibon 繳納。
3	鑑界規費如何計算？	每筆每公頃為計收單位，每單位新台幣四千元，另每增加 0.5 公頃內加計二千元，依此類推。
4	請問如何得知大溪、龍潭地區不動產交易買賣情形？	本所網站設有『不動產交易統計專區』定期提供轄區不動產交易案量變動走勢資訊供民眾查詢。
5	申請地籍謄本是否有資格限制？	1. 第一類：本人或其代理人始得申請。 2. 第二類：任何人均得申請。
6	申請書表在哪裡取得？	至本所服務台索取或本縣各地政事務所網站下載。
7	我是身障人士要領取案件請問貴所之免下車服務如何使用？	請將車停至身心障礙車位並按下愛心服務鈴，由本所專人為您服務。
8	土地面積換算？	1 坪：3.3058 平方公尺；1 平方公尺：0.3025 坪
9	申辦案件進度如何查詢？	可於本所網站及依申請人意願以簡訊通知。
10	他所土地人工登載登記簿謄本可否至貴所申請？	民國 65 年以後「人工登載土地、建物登記簿」自 99 年 7 月 5 日全縣跨所核發登記簿謄本。
11	線上申辦有無申辦時間限制？	提供 24 小時全年無休受理服務。
12	我的房子要贈與給我小孩，我一定要附印鑑證明嗎？	持身分證正本至地政事務所核對身分，就可以免附印鑑證明了。
13	我的房貸已還清，桃園縣可以跨所申請塗銷登記嗎？	桃園縣已開放簡易登記案件（包括抵押權塗銷登記），可採跨所方式辦理。
14	原住民保留地相關法令如何得知？	本所於網站設有原住民保留地專區提供各項法令查詢
15	貴所於統一超商提供哪些申辦項目？	提供土地鑑界及法院囑託測量費用繳納。





【附件 27-資訊檢索完整性與便捷性】



【附件 28-利用線上申請地籍謄本量】

	臨櫃申領 謄本量	線上申領 謄本量	線上申辦百分比
1月	3,536	9,248	72%
2月	2,223	6,301	74%
3月	4,398	10,667	71%
4月	4,072	10,011	71%
5月	3,574	11,077	76%
6月	3,480	10,258	75%
7月	3,817	10,758	74%
8月	3,778	10,360	73%
9月	2,965	10,619	78%
10月	3,533	9,958	73%
11月	3,510	9,820	73%
12月	3,320	10,545	76%
合計	35,376	99,257	74%





【附件 29-利用免書證免謄本系統謄本減量】

項目	第一季	第二季	第三季	第四季	合計
住址變更	621	682	704	750	2757
更名登記	67	84	73	129	353
姓名及統編更正	100	81	1	73	255
流水編刪除	83	112	79	94	368
時效取得	0	0	1	0	1
繼承及分割繼承	215	220	242	250	927
小計	1086	1179	1100	546	4661

【附件 30-線上申辦整合服務系統績效統計與成長情形】

99 年	申辦總量	線上申辦數量	百分比
1 月	337	33	9.7%
2 月	225	12	5.3%
3 月	354	21	5.93%
4 月	304	27	8.8%
5 月	268	23	8.5%
6 月	256	26	10%
7 月	266	27	10.1%
8 月	298	34	11.4%
9 月	242	23	9.5%
10 月	208	27	12.98%
11 月	237	40	12.23
12 月	327	63	19.26
總計	3322	356	10.72%





【附件 31-跨機關 N 合一聯合服務】

	本所聯繫他所	他所聯繫本所	合計
99 年 1 月	5	0	5
99 年 2 月	4	2	6
99 年 3 月	11	0	11
99 年 4 月	9	2	11
99 年 5 月	7	0	7
99 年 6 月	5	0	5
99 年 7 月	10	0	10
99 年 8 月	5	0	5
99 年 9 月	6	0	6
99 年 10 月	9	0	9
99 年 11 月	5	1	6
99 年 12 月	1	1	2
總計	77	6	83



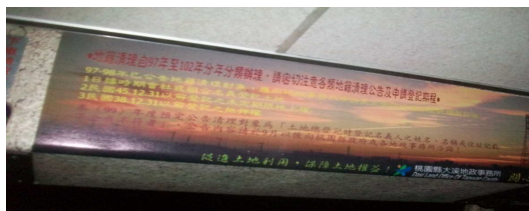


### 【附件 32】政令宣導公車行實施現況

#### 1999 縣民諮詢服務熱線



#### 地籍清理



#### 合法使用土地



#### ibon 線上申辦



#### 簡易跨所申辦



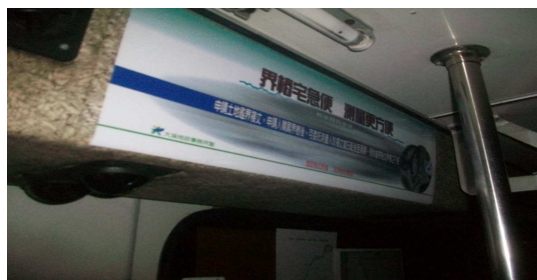
#### 線上申辦系統



#### 本所網站



#### 界樁



#### 交易停看聽



#### 1999 服務禮貌投訴專線

您投訴！我改善 您在本縣各機關洽公時，若服務人員  
 態度不好 經常退補件 口氣不佳  
 未公開流程 敷衍行事 逾時辦理  
 請撥打 1999 服務禮貌投訴專線  
 您寶貴的意見是本府改善的動力。  
 服務禮貌投訴專線

桃園縣太溪地政事務所  
 Taoyuan County Office Of Taoyuan County

