

高雄市政府地政局110年度提升服務執行計畫

壹、計畫依據

依據高雄市政府110年1月5日高市府研發字第11030001300號函頒「高雄市政府提升服務實施計畫」訂定本執行計畫。

貳、計畫目標

一、服務便捷化：

公平共享，便捷服務遞送，透過地政資訊網路服務網、台灣 e 網通及地政電子謄本，建構台灣行動網，確保效能與公平並重，發展適性的正確服務。

二、服務多元化：

提供臨櫃申請、跨所(域)申辦及線上申辦等多元服務項目，塑造專業、親切、高效率的服務形象。

三、服務優質化：

(一)以民眾觀點推動跨機關服務整合，保護個人資料，提供透明、效能、自動化及客製化的全程服務。

(二)健全地籍管理，保障公私產權及維護不動產交易安全，提升專業及卓越服務品質，達成符合民眾需求之滿意服務。

四、創新服務整合資源：

積極運用法令與流程再造、引進民間資源、資訊科技應用等方式，規劃創新性、整合性的服務措施，提升服務

行政效能。

參、實施對象

本局各科室暨所屬土地開發處、各地政事務所。

肆、計畫內容

執行要項		執行重點	執行單位
訂定「提升服務計畫」	訂定機關年度提升服務計畫，具體規劃為民服務工作。	依據「政府服務躍升方案」及本實施計畫訂定機關執行計畫，並督導所屬訂定工作計畫，公布於機關網站。	秘書室
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	(一)建立業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性；確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。	業務標準作業流程(sop) 1. 訂立各項地政業務標準作業程序，登載於本局網站，提供民眾申辦時參閱。 2. 於地政事務所民眾候件區佈置外人/大陸人士專區並製作海報詳細介紹申辦流程、設置立式翻閱夾，展示相關法令規定、書表及登記案件範例。 3. 將區公所受理租約登記及逕為辦理租約登記流程，製作「區公所受理出、承租人會同或單獨申請租約登記作業流程圖」、「區公所逕為租約登記作業流程圖」，放置於本局網站「耕地租佃專區」項下，方便民眾參閱。 4. 編修本局歷次登記(地籍)業務會報提案決議彙編，以供登記同仁參考運用，統一作業方式。 5. 依據內政部「非都市土地違反使用管制查處工作手冊」之非都市土地違反使用管制查處作業參考流程表辦理本市非都市土地違反區域計畫法之違規使用案件。 6. 依據本局編印之各種編定 SOP 作業流程及實例解析，辦理本市非都市土地更正編定、補辦編定、補註用地別、註銷編定及變更編定。	本局各 科 室
		服務及時、一致性 1. 於本局全球資訊網站提供各類地政業務服務資訊及標準作業流程。 2. 於本局全球資訊網站在資訊查詢中提供受理人民申請案件項目、處理期限一覽表，提供民眾申辦時參閱。	本局各 科 室

	<ol style="list-style-type: none"> 3. 提供地政士、經紀業與租賃住宅服務業申請及備查相關證明文件標準作業流程，並主動告知申請人處理程序及辦理期限。 4. 製作「至本局領取徵收補償費核發作業流程圖」、「申請領取保管款核發作業流程圖」、放置於本局全球資訊網站，供民眾參閱；民眾申請案件時，亦口頭說明處理程序及期限。 5. 編印不動產買賣防詐騙宣導手冊並置放於本局建置之「不動產交易專區」，提升民眾交易安全常識。 	
	<p>服務人員專業</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 注重服務人員提供服務時的態度、行為及專業知識， 2. 規劃辦理各類地政業務講習、教育訓練，精進專業能力、提升創新思維，以勝任服務工作。 3. 召開品管圈會議，互相交流分享案例，強化法令能力。對爭議性或疑難性案件，透過集體討論，集思廣議尋求共識，研擬處理方向。 	<p>本局各 科 室</p>
	<p>檢討流程與作業方式</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 定期檢討各項地政業務作業流程及申請表單，減併表單或減少民眾應檢附的文件種類。 2. 定期檢視及修正各種編定及管制 SOP 作業流程，協助同仁服務處理一致性及確保民眾諮詢或申辦案件處理的正確性。 3. 將各類申請書表格式放置於本局網站，方便民眾下載使用，並定期檢視更新。 4. 簡化土地徵收補償費繼承案件部分領款後，尚未領款之其他繼承人申請領取其應繼分時，可援用前已檢附之相關戶籍資料，減少民眾應檢附的文件種類。 	<p>本局各 科 室</p>
<p>(二) 提供民眾易讀、易懂、易用的服務申辦資訊及進度查詢管道，提升服</p>	<p>服務資訊公開透明</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 於本局全球資訊網站提供各類地政業務服務資訊及標準作業流程。 2. 於本局全球資訊網站在業務專區中提供各項業務申辦項目及流程、案件處理期限等，提供民眾申辦時參閱。 	<p>本局各 科 室</p>

<p>務流程透明度。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 3. 於本局網站溝通園地，提供各類地政業務常見問題集(Q&A、FAQ、範例)。 4. 擴大登記案件跨所辦理項目，並將受理項目由原來之正面表列改為負面表列，使民眾快速掌握受理項目。 5. 市府 opendata 網站及高雄億年旺網站建置合法地政士、經紀業及租賃住宅服務業查詢服務。 	
	<p>案件查詢管道</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 案件辦理情形提供電話專人服務、語音查詢、網路線上查詢、現場電子看板顯示及簡訊通知等多元查詢管道。 2. 本局全球資訊網站建置本市及全國土地登記及土地複丈案件辦理情形查詢功能，提供民眾於線上查詢案件申辦進度。 3. 就全國跨縣市代收代寄土地登記案件，增設收件簡訊通知功能，以利申請人掌握案件進度。 4. 保管款申領案件於通知銀行開立支票或匯款時，增設以簡訊或電子郵件通知申請人之功能，便利申請人掌握案件進度。 	<p>本局各 科 室</p>
<p>(三)注重服務人員的禮貌態度，提高民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性，建置合宜的服務環境。</p>	<p>服務設施合宜程度</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 加強環境清潔及綠美化，營造友善節能洽公環境；規劃妥適便捷服務動線。 2. 設立服務台，排定輪值表服務現場洽公民眾及接聽詢問電話，以解答各項疑難問題，或指引至業務科協助查詢處理。 3. 定期檢視及維護各類設施，以確保安全及使用。 	<p>本局各 科 室</p>
	<p>網站使用便利性</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 於本局全球資訊網站提供各類地政業務服務資訊及標準作業流程。 2. 於本局全球資訊網站在業務專區中提供各項業務申辦項目及流程、案件處理期限等，提供民眾申辦時參閱。 3. 提供地政士、經紀業與租賃住宅服務業申請及備查相關證明文件標準作業流程，並主動告知申請人處理程序及辦理期限。 4. 本局網站建置不動產交易專區，載有經紀業、租賃住宅服務業及地政士申 	<p>本局各 科 室</p>

		<p>請相關業務之流程圖並適時檢討改進流程及作業方式。</p> <p>5. 製作未辦繼承列冊管理作業流程圖並放置於本局網站逾期未辦繼承登記專區，供民眾參閱。</p>	
		<p>服務行為友善性</p> <p>1. 注重服務人員友善態度，及臨櫃、電話服務禮貌。</p> <p>2. 定期辦理「電話服務品質及禮貌測試」分析結果並據以改善。</p>	本局及所屬機關
		<p>民眾臨櫃洽公的便利性</p> <p>主動招呼臨櫃民眾提供諮詢服務，並引導完成申辦程序。</p>	本局各科室
	(四)因應業務屬性 及服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。	<p>1. 鼓勵創新研究 定期召開「登記業務創新提案研討會」邀集各所登記人員研究創新提案並做成決議。</p> <p>2. 進行標竿學習 並透過參加「政府服務獎」，自我精進並提升業務執行及服務品質。</p>	本局各科室
二、重視 全程 意見 回饋 參與 及與 求務 合眾 求	(一)納入民眾參與 服務設計或邀 請民間協力合 作，提供符合 民眾需求的服 務。	<p>參與式服務</p> <p>1. 本局全球資訊網站在溝通園地中提供地政留言板及意見信箱提供民眾建言管道。</p> <p>2. 舉辦地政士座談會及經紀業暨租賃住宅服務業座談會，暢通與民間雙向溝通的管道，適時傾聽民眾的需求，以提升服務品質。</p> <p>3. 辦理本市非都市土地第一次劃定及檢討變更案使用分區及編定各種使用地類別說明會，廣納民眾意見，作為審查之參考依據。</p>	本局各科室
	(二)善用各類意見 調查工具與機 制，蒐集民眾 對服務的需求 或建議，適予 調整服務措 施。	<p>善用各類意見調查工具</p> <p>1. 針對民眾意見、抱怨及新聞輿情，設有相關的回應機制，妥善因應掌握回應時效。並針對處理結果進行滿意度調查，分析檢討改進，進而產出新的服務措施。</p> <p>2. 本局全球資訊網站在溝通園地中提供各類地政業務常見問答供民眾參閱。</p> <p>3. 善用滿意度調查或陳情系統進行陳情型態、地域分佈、回覆時限、滿意度…等相關數據統計分析，做為未來改善之參考。</p>	本局各科室

	<p>(三) 依據服務特性辦理滿意度調查，瞭解民眾對服務的看法，並據以檢討改善既有措施。</p>	<p>服務滿意度調查 各地政事務所根據服務對象及類型的不同，設計與執行一般性業務或專案之滿意度調查(問卷、網絡民調)，以瞭解民眾對機關及各項服務措施的評價及意見，並據以改善既有措施。調查項目包含洽公環境、服務禮儀、服務專業性、服務措施等，或內部同仁滿意度調查。</p>	<p>本局所屬各地政事務所</p>
	<p>(四) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。</p>	<p>傾聽回應民眾意見 1. 強化機關陳情管道、線上即時陳情服務系統功能及FB社群意見，有效處理民眾陳情、抱怨問題。 2. 建立輿情回應機制 對民眾陳情(含社群、輿情)意見回應，研訂標準作業流程，並掌握回應時效。 3. 完備民眾意見後續追蹤處理機制，例如滿意度調查、趨勢分析及檢討改善服務情形，進而產出新的服務措施。</p>	<p>本局及所屬機關</p>
<p>三. 便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度</p>	<p>(一) 擴大單一窗口業務涵蓋範疇，減除申辦案件所需檢附之書表謄本，提高業務申辦便捷度。</p>	<p>單一窗口整合服務 督促所屬各地政事務所建置全功能化單一窗口，提供民眾多種、整合服務-即「一處收件、全程服務」，包括申辦、繳費、取件一櫃完成強調以內部作業取代民眾奔波。</p> <p>減除申辦案件需檢附之書表謄本 配合謄本減量政策，要求各區公所，受理民眾申辦租約變更、終止等業務時，可透過電腦查詢得知者免再要求民眾檢附戶籍或地籍謄本，並將執行成果列入年度考核項目。</p> <p>提高業務申辦便捷度 1. 登記謄本申請單一窗口作業，並代填申請書。 2. 推動跨所代收測量案件，縮短民眾申請路程與時間。 3. 實施跨所申請複印實價登錄申報書，縮短民眾申請路程與時間。 4. 透過雙向螢幕即時展示謄本申請書，申請人於確認資料無誤後直接在手寫板簽名，申請書並以電子方式歸檔，達成書表減量。</p>	<p>本局所屬各地政事務所</p> <p>本局所屬各地政事務所</p> <p>本局所屬各地政事務所</p>
	<p>(二) 衡酌實際需求，開發線上申辦及跨平台</p>	<p>開發線上申辦服務 1. 提供線上申辦登記案件、繳納登記規費、第二類謄本地址隱匿。</p>	<p>本局及所屬各地政事務所</p>

<p>通用服務，增加民眾使用意願。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 2. 提供午休時間辦理簡易登記案件收件等項預約服務。 3. 本局全球資訊網站提供地政電子謄本、不動產經紀業、地政線上申辦系統、地政電子資料流通服務及地籍異動即時通、線上預約申請、租賃住宅服務業線上申請及徵收補償費保管款線上申請等線上申辦服務。 	
	<p>強化跨平台通用服務，增加使用意願</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 強化「跨機關便民服務資訊平臺」及「跨機關便民服務線上申辦系統」功能，擴增使用機關數及服務項目，朝免附書證(紙本)、簡化流程便捷服務方向推動。 2. 提供府內地籍圖資查詢系統及共通平台供其他機關查詢使用，減少跨機關會辦程序，縮短作業時間，提升為民服務品質。 	<p>本局各 科 室</p>
<p>(三)推動跨單位、跨機關服務流程整合及政府資訊資源共用共享，提供全程整合服務。</p>	<p>政府資訊資源共用共享</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 利用戶政機關通報傳遞服務系統，民眾至戶政機關辦理更名、住址變更、統一編號更正或出生日期更正，填妥同意書後，地政事務所即可更新申請人座落本市之所有土地、建物資料。 2. 協請各區公所每 3 個月主動利用「地政資訊網際網路服務系統」逐筆核對出租土地之標示、訂約面積、出租人等資料，如有異動即依規定程序辦理租約異動登記，主動清查租約異動情形，減輕民眾到所申辦案件負擔。 3. 戶政機關每月主動通報轄區已死亡之登記名義人，各地政事務所依此通知其繼承人辦理繼承，以健全地籍及保障繼承人權益。 4. 開辦跨縣市收辦土地登記案件，民眾可就近至全國任一地政事務所申辦書狀換給、預告登記、塗銷預告登記、住址變更、更名、門牌整編、經戶政機關更正有案之更正登記、拍賣登記、抵押權塗銷登記、抵押權設定、內容變更及讓與登記等 10 類登記案件便民服務，強化申辦便利性、節省時間及交通成本。 	<p>本局各 科 室</p>
	<p>提升電子認證使用率</p>	<p>本局各 科 室</p>

		善用網路資訊科技，開發機關內部或跨機關線上資料查核機制，提高電子認證的使用比例。	
	(四)關注社經發展新趨勢，運用創新策略，持續 精進服務遞送過程及作法 ，提升服務效能。	服務成長及優化 本局全球資訊網站提供地政留言板及問卷調查；在公告資訊中提供 QR code 服務，以提供民眾友善網路溝通環境。	本局各科室
		物聯網或區塊鏈智慧治理 本局全球資訊網站 RWD 設計，使網頁能適應不同螢幕尺寸，使用者能得到最佳的瀏覽環境，以提供行動化服務。	本局各科室
四、關懷多元對象及鄉差距，促進社會資源平用	(一)體認服務對象屬性差異，對特殊或弱勢族群提供 適性服務 ，降低其取得服務的 成本 。	分眾適性(客製化)服務 推出「客製化地政快捷專車」服務，利用大樓區分所有權人會議、重測說明會及大型講習會等活動中辦理，期藉由與民眾之直接互動，貼近民眾宣導與其權益相關之地政服務，讓市民獲得更便利之服務，以提高服務效益	本局各科室
	(二)搭配複合策略， 延伸服務據點 ，提高偏遠或交通不便地區民眾的 服務可近性	延伸服務據點 1. 偏遠地區耕地租金及補償金可就近至高雄地區各農會繳納。 2. 對於偏遠或交通不便之行政區，就近至區公所辦理市有耕地承租人租期屆滿換約服務，代填各類書表及提供法律諮詢。 3. 開辦便利超商申領地政電子謄本，強化民眾申辦服務。	本局各科室
		服務可近性 針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，提供到府、到點服務。	本局各科室
	(三)考量服務對象數位落差，發展網路服務或輔以其他方式，提供可 替代的服務管道 。	遠距科技服務或行動網絡服務 利用網際網路環境提供線上案件申辦服務及查詢案件辦理情形，延伸服務據點，大幅提升為民服務品質及效益。	本局及所屬機關
五、開放政府透明治理，優化機關	(一)建構友善安全資料開放環境，落實 資料公開透明 ，便利 共享創新 應用。	1. 政府資訊公開 本局全球資訊網站建有機關組織架構、業務執掌與聯絡資訊，並依政府資訊公開法主動公開施政計畫、法令、統計資訊、預(決)算書、為民服務白皮書及出版品等資訊。另網站對外提供之可編	本局及所屬機關

管 理 創 新		輯文書均提供 ODF 格式，而非可編輯文書則提供 PDF 格式。	
		2. 資料開放、共用共享 各項地政業務在無個資疑慮下擴大開放資料或 API 供加值應用。並持續定期更新本局已上載於市府開放資料平台之資料。	本局及所屬機關
		3. 無障礙網站認證 網站符合「身心障礙者權益保障法」第 52 條之 2 要求，取得無障礙標章 2.0 版 AA 等級。	
	(二)促進民眾運用實體或網路等多方管道參與決策制定，強化政策溝通及對話交流。	公民參與 與民眾悠關的重大議題，運用多元管道導入民眾意見，廣邀民眾參與。	本局及所屬機關
	(三)檢討機關內部作業，減省不必要的審核及行政作業，聚焦核心業務，推動服務創新。	精實內部作業 適時檢討及調整分層負責明細表，朝減章、減紙、便民又便官的方向推動。 導入智慧化管理 定期檢查或檢討各項地政業務作業流程及申請表單，減少民眾應檢附的文件種類。	本局及所屬機關 本局及所屬機關
六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	(一)主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。	規劃社會關懷服務 1. 運用「客製化地政快捷專車」進行偏鄉服務。 2. 對於偏遠或交通不便之行政區，就近至區公所辦理市有耕地承租人租期屆滿換約服務，代填各類書表及提供法律諮詢。	本局及所屬機關
		發掘關鍵問題 本局全球資訊網站在溝通園地中提供地政留言板及意見信箱提供民眾建言管道。 善用分析規劃工具 善用滿意度調查或陳情系統進行陳情型態、地域分佈、回覆時限、滿意度…等相關數據統計分析，做為未來改善之參考。	本局及所屬機關

	<p>(二)善用法規調適、資通訊技術應用及流程簡化，擴大本機關或第一線機關服務措施的運作彈性。</p>	<p>善用法規調適、資通訊技術以簡化流程 1. 適時檢討及修改現有的法規，以及簡化內外部作業流程。 2. 善用資通訊技術，建置線上服務系統，或運用行動裝置、雲端運算科技、巨量資料分析、物聯網、智慧管理等技術，擴大機關或所屬單位服務措施的運作彈性，提升服務效率。</p>	<p>本局及所屬機關</p>
	<p>(三)結合跨域整合、引進民間資源、社會創新及開放社群協作等策略，務實解決服務或公共問題。</p>	<p>跨域合作 運用志工服務，整合民間團體與建立社區夥伴關係，或透過公私協力、異業結盟、群眾智慧等方式，推動公共服務。 數位創新加值運用 推動小額徵收補償費保管款申辦業務，提供民眾線上便捷申領服務。</p>	<p>本局及所屬機關</p>
	<p>(四)權衡服務措施的必要性，以及投入成本與產出效益間的合理性，重視服務的制度化及持續性。</p>	<p>服務永續 服務措施能持續運作，並轉化為本機關或所屬機關例行性服務項目。</p>	<p>本局及所屬機關</p>

伍、推動及管考

一、平時查核

依所訂執行計畫加強辦理，定期進行平時查核；並督導所屬機關，俾作為年度績效評核及推薦參獎之依據。

二、提報年度執行成果

本局各業務科室及所屬機關應於當年度結束後於次年1月提送年度執行成果，由本局彙送市府研考會。