臺北縣三重地政事務所99年度提升服務品質執行計畫

中華民國99年3月12日

壹、依據：

一、臺北縣政府提升為民服務品質實施計畫。

二、行政院研究發展考核委員會「政府服務品質獎評獎實施計畫」及「政府服務品質獎評獎作業手冊」。

貳、目標：在本所各臨櫃服務標準模式日趨成熟之際，持續開發創新服務措施及提供友善網路服務，積極整合多面向服務落實簡政便民目標，促進政府資訊透明確保民眾知的權利，塑造親民與專業形象以提升民眾服務滿意度，達成本所「創新、專業、進取」服務目標。

參、對象：臺北縣三重地政事務所全所同仁，並以登記課、測量課、地價課、資訊課為提升服務品質執行單位。

肆、執行期程：自民國99年1月起至民國99年12月止，計1年。

伍、計畫內容：詳如附表。

陸、執行步驟：

一、以本計畫作為提升為民服務品質工作最高指導原則，相關各項子計畫及要點於核定後依其性質公布於本所網站或知識管理系統，各承辦課室視實際執行情況及參酌民意調查結果、輿情反應等服務需求，隨時檢討及修正。

二、成立服務品質工作推動小組，由秘書擔任召集人並依各項計畫執行情形

或上級機關及主任交辦事項指定時間召開會議，執行分配及調整各課室推動提升服務品質各項工作，並持續追蹤各項計畫執行情形。

三、為落實執行各項計畫，每週由各課課長及指定人員督導服務品質工作，並將督導結果做成紀錄每週陳核，遇缺失立即通知承辦課室改進，或於各項會議提案研擬改善措施。

四、積極實施「縣民是頭家」計畫，透過具體親民禮賓行動加強第一線為民服務工作，並對民眾反映事項妥善處理，使洽公民感受到本所積極態度與完善服務，進而提升民眾服務滿意度。

伍、由專人不定期實施民眾意見調查，並製作報告及分析成長率以瞭解民眾需求及感受，進而檢討本所服務態度及服務提供是否合宜，作為改善依據。

六、為強化對公眾服務態度及服務至上與自我角色認知，進而凝聚共識發揮團隊精神，訂定時程邀請專家進行地政專業及服務禮貌教育訓練專題演講，並定期指派人員辦理標竿學習，觀摩並學習其他為民服務機關優點，進而提升為民服務品質。

柒、績效檢討

一、依據「臺北縣政府地政局對所屬各地政事務所地政業務暨服務品質聯合督導考核要點」配合查核，並以「臺北縣政府地政局對所屬各地政事務所地政業務暨服務品質聯合督導考核標準作業程序」做為平時服務品質工作之督導標準，另依上級機關指示執行製作各項績效報告陳核或提送

以明確瞭解執行成效。

二、以各項平時服務品質督導機制及各項會議（包含主管會議、服務品質工作推動小組會議、網站資料維護小組會議、知識管理系統維運小組會議、勞資會議、各課課務會議、各課法令研商會議等），配合人民陳情案件及各項民意問卷調查，檢視本所各項服務合宜性及同仁服務禮儀、電話禮貌、出缺勤狀況等。

三、於年度結束時，本計畫之執行成效列入年度內相關評核依據，並列入未來提升服務品質之參考，另針對推行為民服務工作有重大優良或缺失者，由本所依權責辦理獎懲相關人員。

附表：

一、 第一線服務機關

（一）「便民標準服務」構面

評核項目	評核指標	次評核指標	實際檢核項目	推動項目	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
機關形象	服務場所便利性	洽公環境適切程度	機關洽公環境滿意度	1. 妥善規劃辦理服務場所內外環境	1.1 服務場所內外環境規劃具特色並符合民眾需求	持續辦理	各課	改善辦公環境，提供更舒適、更週全之服務。
					1.2 服務項目、服務人員(姓名及代理人)、方向引導(含雙語)等標示清楚及正確			標示清晰，便利民眾洽公。
					1.3 申辦動線規劃妥適並符合民眾使用習慣。			於二樓大廳集中各項業務收件櫃台並提供舒適便利環境。
					1.4 每季舉辦藝文展，提升室內環境品質。		研考	美化洽公環境並提升藝文氣息。
				2. 綠化美化服務環境	2.1 訂定「平時督導考核執行計畫」等各項考核計畫		各課	培養同仁自動自發的維護辦公室環境美(綠)化，以保持辦公環境空氣清新及增添藝術氣息。
					2.2 定期考核各課室環境綠美化情形及舉辦綠美化競賽			
					2.3 推動節約能源、資源回收及垃圾分類政策			讓同仁共同響應環保政策。

評核項目	評核指標	次評核指標	實際檢核項目	推動項目	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
		服務設施合宜程度	機關服務設施妥適完備	服務措施妥適規劃	提供核心、一般等設施週全完善之洽公無障礙設備，供洽公民眾使用：例如各項行政設備妥適安全並檢測維護、各種申辦書表(含範例)、文具等文件設施完備並具實用性符合需求。	持續辦理	各課	於 2 樓大廳服務場所及 4 樓廁間提供周全完善無障礙設施之洽公環境，俾利申請人廣泛運用各項設施。
	服務行為友善性與專業性	服務親和程度	洽公服務禮儀滿意度	實施縣民是頭家—第一線為民服務品質提昇實施計畫	1.1 值星官及走動式人員主動服務協助引導民眾 1.2 實施內外部稽核，由主管每週輪流督導同仁服務狀況，並有地政局每季服務品質考核及市府研考會神秘客不定期查核。 1.3 舉辦各項滿意度問卷調查，了解民眾滿意度。	持續辦理	各課	培養全所同仁具服務熱忱之心，主動推動各項服務機制，提昇服務效能。
			電話禮貌測試績效	上級主管及跨機關電話禮貌測試實施計畫	1.1 跨機關電話禮貌測試，與淡水地政及三重戶政進行跨機關電話測試。 1.2 服務禮儀及電話禮貌講座 1.3 由上級進行督導，市府研考會及地政局定期進行電話禮貌測試，依據測試結果進行檢討改善。	持續辦理	研考	提升同仁服務態度及專業素養，透過電話詢問方式提出各式問題集，藉以加強同仁電話服務禮儀，提供良好專業服務品質。

評核項目	評核指標	次評核指標	實際檢核項目	推動項目	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
		服務可勝任程度	服務人員問題回應正確率	服務人員專業優質形象	1.1 訂定員工品質教育訓練計畫並確實執行	持續辦理	研考	提昇同仁專業之素養，落實為民服務品質之觀念及服務禮貌態度。
					1.2 專業研修測試	每年3、8月	各課	提昇員工專業知能
					1.3 透過問卷調查，了解民眾對本所問題回應評價。	不定期	各課	透過調查分析檢討應答缺失。
	服務行銷有效性	施政宣導有效程度	促進民眾瞭解施政及服務內容績效	1. 施政宣導績效	1.1 舉辦地政士座談會及志工座談會	持續辦理	登記課	透過各項服務便民施政宣導，讓民眾瞭解本所施政理念，進而提高本所形象。
					1.2 運用本所數位相框、服務大廳跑馬燈、海報張貼及跨機關公佈欄、電子看板宣導本所各項地政業務之政令宣導		各課	
				2. 投入與業務相關之公益或社區活動績效	2.1 參與社區活動		地價課	結合社區活動，走入鄉民參與公益活動服務人群，提高本所投入公益之參與率及樹立服務形象。
					2.3 舉辦社區兒童電腦夏(冬)令營及環保DIY教育訓練		資訊及測量課	
					2.2 結合公益團體舉辦愛心義賣		各課	
服務流程	服務流程便捷性	單一窗口服務全功能程度	建置全功能化窗口，提供整合服務情形。	1. 簡易登記案件單一服務窗口。	1.1 簡易登記案件單一服務窗口5個。	經常辦理	登記課 資訊課	努力邁向單一窗口全程服務，符合時勢潮流，提升服務品質及效率。
				2. 謄本核發單一服務窗口。	2.1 謄本單一服務窗口7個。			
				3. 一般收件窗口(登記、測量)。	3.1 一般收件服務窗口3個。			

評核項目	評核指標	次評核指標	實際檢核項目	推動項目	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
		申辦案件流程簡化程度	縮短申辦案件處理時間比例	1.現場辦理等候時間縮短： A.謄本申請。 B.簡易登記案件申請。	1.1 以取號方式等候叫號服務。	經常辦理	資訊課 登記課 測量課	現場申辦迅速，縮減等候時間。 簡易案件網路申辦，以網路代替馬路，減少臨櫃案件量及節省。
				2.線上申辦： A.網路申領謄本 B.網路申辦簡易登記案件 C.線上申辦複丈案件 D.網上文件下載	2.1 利用跨所連繫機制，受理各項跨所案件	經常辦理	資訊課 登記課 測量課	民眾可享至全縣任一所申辦服務之便利，節省民眾時間，提升行政效能。

評核項目	評核指標	次評核指標	實際檢核項目	推動項目	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
				3. 案件處理時間縮短 A. 受理跨所申辦簡易登記案件 B. 受理跨所金融機關及私人抵押權設定登記。 C. 受理跨所抵押權內容變更登記。 D. 跨所申辦測量案件。 E. 革新土地登記案件作業流程處理期限 F. 革新測量案件作業處理時限。 G. 當場核發土地鑑界成果圖。 H. 界標宅配服務。 I. 簡化內部收件。	申請複丈時，由測量員隨件携至現場。 於必要加收子號時，由審查人員自行收件。	經常辦理 經常辦理 經常辦理 經常辦理 經常辦理	資訊課 登記課 測量課 測量課 測量課 測量課 登記課	免除民眾奔波勞苦，提昇服務效能 免除申請人攜帶界標之不便。 簡化登記案件作業流程及節省紙張。
		申辦案件書表減量程度	申辦人檢附書證謄本便利度	各類申請登記案件，未檢附申請人身份證明文件審查措施。	1.1 以地政戶政機關傳真連繫。 1.2 臺北縣政府戶政資訊查詢系統。 1.3 內政部戶役政系統查詢。 1.4 工商電子閘門商號現況及歷史檔案查詢。	經常辦理	登記課	透過機關合作，提升便民及行政效率。

評核項目	評核指標	次評核指標	實際檢核項目	推動項目	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
			使用跨機關電子閘門認證辦理案件數成長率	1. 臺北縣政府戶政資訊查詢系統。 2. 內政部戶役政系統查詢。 3. 工商電子閘門商號現況及歷史檔案查詢。	每月由專人列印使用情形及統計分析。	經常辦理	登記課	跨機關電子資料查詢，提昇便民服務。
	服務流程透明度	案件處理流程查詢公開程度	提供案件承辦資訊種類	1. 提供案件承辦人員、承辦進度、辦理程序等訊息： A. 收件單(明定承辦人員姓名、電話)。 B. 電話語音查詢。 C. 網路線上查詢。 D. 流程顯示系統。 E. 觸控式地政資訊查詢。	1.1 收件時，發給收件單。 1.2 提供電話語音查詢專線。 1.3 提供網路線上查詢。 1.4 辦公大廳流程顯示系統。 1.5 辦公大廳觸控式地政資訊查詢。	經常辦理	資訊課 登記課	收件時隨即配件，讓申請人即時得知承辦人員。 申請人藉由各項資訊數位化查詢系統，查詢案件辦理進度及程序。
			提供案件查詢管道種類	1. 提供案件處理查詢管道： A. 收件單(明定承辦人員姓名、電話)。 b. 電話語音查詢、網路線上查詢、流程顯示系統。 C. 觸控式地政資訊查詢。	1.1 提供臨櫃現場查詢。 1.2 提共電話專線查詢。 1.3 提供網路線上查詢。 1.4 辦公大廳流程顯示系統。 1.5 辦公大廳觸控式地政資訊查詢。	經常辦理	資訊課	申請人藉由現場及各項資訊數位化查詢系統，查詢案件辦理進度及程序。

評核項目	評核指標	次評核指標	實際檢核項目	推動項目	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
		案件處理流程主動回應程度	提供案件主動通知及確認功能	1. 電話語音查詢。 2. 網路線上查詢。 3. 流程顯示系統。 4. 觸控式地政資訊查詢。 5. 傳真。 6. 簡訊。 7. 電子郵件。	1.1 電話語音查詢。 2.1 網路線上查詢。 3.1 流程顯示系統。 4.1 觸控式地政資訊查詢。 5.1 傳真。 6.1 簡訊。 7.1 電子郵件。 以上措施皆於案件結案時主動回覆案件辦理情。	經常辦理	資訊課	辦理情形，即時回覆，免除民眾等候 主動提供案件結案通知，申請人勿茫然等候，接獲通知即可領件。

評核項目	評核指標	次評核指標	實際檢核項目	推動項目	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
顧客關係	民眾滿意度	機關服務滿意度	服務滿意度調結果、成長情形及趨勢分析	服務滿意度趨勢分析及檢討	1.1 規劃民眾意見調查問卷調查期程。	分期辦理	各課	依據民眾意見問卷調查實施類別劃分期程，依限辦理，確實掌握各項問卷辦理目標。
					1.2 民眾意見調查問卷設計	分期辦理	各課	針對本所業務嚴謹設計問卷內容，以瞭解民眾需求。
					1.3 辦理民眾意見調查。	分期辦理	各課	定期採取服務台現場隨機發放，以利改善服務品質。
					1.4 民眾意見調查結果、統計、分析	分期辦理	各課	藉由各項問卷調查，主動了解民眾需求做為各項業務改進之參考。
					1.5 民眾意見調查結果回饋改進。	經常辦理	各課	針對分析結果擬訂改善措施，提高民眾滿意度。
			服務滿意度成長率	服務滿意度成長率	民眾意見調查服務滿意成長率。	經常辦理	各課	歷年民眾意見調查服務滿意趨勢分析。

評核項目	評核指標	次評核指標	實際檢核項目	推動項目	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
	民眾意見處理有效性	民眾意見回應與改善程度	設有民眾意見處理機制	訂定民眾陳情處理時效規範。	1.1 訂定民眾陳情案件作業規定及程序	經常辦理	研考	訂定民眾陳情案件處理程序，提昇處理品質。
					1.2 民眾意見及陳情案件處理品質及管制。	經常辦理	各課研考	分類比較、建立陳情處理模式，依法要點列管追踪處理品質，減少民眾抱怨。
					1.3 主任及主管與民有約	經常辦理	各課	藉由機關首長、主管與民眾面對面溝通協調，減少訟源。
					1.4 設置民眾意見信箱	經常辦理	研考	宣導行銷各種便民措施並擷取民眾意見做為改進依據，提高服務品質
					1.5 建置網路問卷調查及民眾意見信箱（電子信箱）	經常辦理	資訊課研考	利用網路資訊化廣納民眾建言，加強輿情互動及溝通
					1.6 辦理提昇地政服務品質各項座談會。	經常辦理	各課	舉辦座談會以利雙向溝通聽取革新建言。
					1.7 媒體意見蒐集與分析	經常辦理	各課	各類媒體發佈之地政相關資訊、分類分析參採。

評核項目	評核指標	次評核指標	實際檢核項目	推動項目	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
					1.8 新聞稿撰寫	經常辦理	各課	撰寫新聞稿糾正不實報導及宣導施政成效。
			民眾意見處理滿意度成長率	進行滿意度調查，作為分析檢討依據。	分析民眾意見處理滿意成長率	經常辦理	各課	評估民眾意見處理滿意度歷年變化督促機關不斷成長

（二）「資訊流通服務」構面

評核項目	評核指標	次評核指標	實際檢核項目	推動項目	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
資訊提供及檢索服務	資訊公開適切性	公開法令、政策及服務資訊程度	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	於本所網站建置「資訊公開專區」	於本所網站建置「資訊公開專區」，並依政府資訊公開法規定公佈相關資訊，包含機關通訊、行政指導有關文書、施政計畫、研究報告等資料，並持續更新。	持續辦理	各課	透過本所網站，提供之各項資料，供民眾即時獲取所需資訊及服務。

評核項目	評核指標	次評核指標	實際檢核項目	推動項目	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
	資訊內容有效性		服務措施及出版品資訊有效性	1.建置網站	1.1 建置本所網站建置「便民服務」，並公佈本所各項服務措施。	持續辦理	資訊課	於本所網站，提供之各項資料，供民眾即時獲取所需資訊及服務。
				2.製作電子文宣	2.1 製作為民服務白皮書作為宣導工具，書面詳細載明機關各項機關資訊並置放於本所網站。	持續辦理	各課	針對一般性及新增之為民服務業務於白皮書宣導，使民眾得知地政機關相關資訊。
				3.建置地政問答區	3.1 地政問答區，區分為四大項，提供申辦服務之相關問題並不定期更新。	持續辦理	各課	民眾可針對申辦服務所衍生之相關問題，透過地政問答區，獲得詳盡解答。
				4.公佈機關各類活動	4.1 除不定期公佈本所相關訊息及活動外，同時將臺北縣各機關舉辦之活動，公佈於最新消息	持續辦理	各課	透過最新消息，有效宣傳各機關活動，邀集民眾共襄盛舉
				5.公佈機關出版品	5.1 不定期公佈本所出版品	持續辦理	各課	提供本所研究計畫供民眾參考，相互學習
				6.公佈第一次登記公告及書狀補給公告資訊之重要資訊	6.1 提供第一次登記公告及書狀補給公告資訊網址	持續辦理	登記課	民眾可透過網路查詢某時間點公告之案件，已達公示效果

評核項目	評核指標	次評核指標	實際檢核項目	推動項目	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
			資訊內容正確度	1. 成立網站資料維護小組	1.1 網站資料維護小組，監控網站效能及資料正確性、有效性，並不斷充實網站內容，增加豐富性及新增各項服務，以提供民眾所需資訊。	持續辦理	各課	透過網站資料維護小組之成立，使網站之權責有清楚劃分，並由各課室人員檢視各課提供之服務項目，期使資料正確性、有效性，並不斷充實網站內容，增加豐富性，期提供民眾更有效之資訊。
				2. 不定期更新網站	2.1 網站不斷充實及新增功能，並公佈更新時間	持續辦理	資訊課	持續充實本所網站，讓民眾透過瀏覽本所網站獲得相關訊息。
				3. 訂定網站管理要點	3.1 依據網站管理要點，據以執行	持續辦理	資訊課	為維持網站之正常運作，宣導各項簡政便民措施及提供各項資訊，提昇為民服務品質，加強為民服務績效。
				4. 製作網站稽核統計分析報告	4.1 網站管理人員應定期就網站稽核統計分析報告陳核	持續辦理	資訊課	使上級確實掌握網站內容正確度與執行情形，以達監督管理之效

評核項目	評核指標	次評核指標	實際檢核項目	推動項目	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
			資訊標示配合電子化政府入口網提供分類檢索比例	1. 網站依據本所服務性質分類清楚	1.1 網站依據案件類別於首頁分類清楚，分別為登記案件、測量案件、地價案件	持續辦理	資訊課	民眾可透過申請項目分類，快速進入所需資源，民眾搜尋無困擾
				2. 網站提供分眾導覽	2.1 網站依據身分屬性，區分為一般民眾及專業人士	持續辦理	資訊課	透過分眾導覽減少搜尋資料時間
	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	檢索服務便捷度	1. 網站分類清楚，建置快速連結或網站導覽	1.1 網站各種服務項目，清楚分類，一目瞭然，民眾可透過快速連結或網站導覽，迅速搜尋所需資料，簡單方便設計	持續辦理	資訊課	民眾可透過項目分類，有次序地擷取所需資源
				2. 提供全文檢索功能	2.1 提供全文檢索服務，並詳細記載站內檢索之說明及技巧。另提供進階檢索功能，依據相似程度、時間、主題等方式排序，更可符合民眾自身需求。	持續辦理	資訊課	民眾可透過全文搜尋，快速進入擷取所需資源
				3. 網站提供分眾導覽	3.1 網站依據身分屬性，區分為一般民眾及專業人士	持續辦理	資訊課	透過分眾導覽減少搜尋資料時間

評核項目	評核指標	次評核指標	實際檢核項目	推動項目	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
	線上服務及電子參與	線上服務量能擴展性	線上服務量能	1.提供線上表單	1.1 提供網路線上表單下載並持續更新。	持續辦理	各課	民眾無須來回奔波，透過網際網路及可擷取各類表單
				2.提供線上申辦各項業務及線上查詢	2.1 提供線上申辦業務服務及線上查詢服務，並持續更新。	持續辦理	各課	地政資訊數位化，民眾或代理人透過網路辦理案件或查詢各項資料，加速行政作業之效率。
				3.提供線上即時服務	3.1 提供 MSN 客服連線	持續辦理	登記課	民眾透過MSN獲得立即服務
				4.提供電子郵件自動回覆案件辦理情形	4.1 電子郵件自動回覆案件辦理情形	持續辦理	資訊課	主動通知民眾案件辦理情形，提供加值之為民服務
				5.網路預約申領服務	5.1 提供本所及各工作站網路預約申領謄本服務	持續辦理	資訊課	民眾事先於網站預約將申領之謄本種類，當親自前來時，便可立即領件
				6.提供網路繳納地政規費	6.1 本所網站提供網路繳納地政規費服務	持續辦理	資訊課	辦理案件不需攜帶大筆現金，僅需於網路操作即可及時繳費
				7.檢閱使用者隱私權保護狀況	7.1 各課稽核網站時同時檢閱線上服務使用者隱私權保護狀態	持續辦理	資訊課	加強民眾隱私之保護，避免資料外洩

評核項目	評核指標	次評核指標	實際檢核項目	推動項目	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
			線上服務推廣績效	1. 定期調查線上服務滿意度，並將調查結果公佈網站	1.1 定期辦理問卷調查及於網站進行線上投票，並將調查結果公佈網站。	持續辦理	資訊課	定期調查並了解民眾需求，以提供適切服務，同時提升行政服務品質及效率。
				2. 發放文宣及跑馬燈等媒體積極宣導，以推廣線上服務，並於各項對外活動積極推廣	2.1 製作相關文宣，於各類大型活動發放及宣導，例如：志工座談會、公所元宵燈節活度動；同時於跑馬燈等媒體積極宣導，以推廣線上服務。	持續辦理	各課	推廣及提升線上服務之利用率，除便利民眾外更減少機關各窗口負擔。
			電子表單簡化績效	定期檢討網站現行表單分類及格式是否合宜及簡化之可能性	各課每周稽核網站同時檢閱業務相關電子表單之正確性及適宜性。	持續辦理	各課	簡化表單便利民眾填寫

評核項目	評核指標	次評核指標	實際檢核項目	推動項目	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
	線上服務及電子參與	電子參與多樣性	電子參與多元程度	1. 提供民眾意見反應及討論區，並有互動機制及實際回應	1.1 網站提供意見信箱以供民眾意見反應、地政社群專區供民眾相互交流，並訂定規範指定專人管理。	持續辦理	各課	民眾可於網站及時反應意見，並由專人即時處理，並將處理結果公佈網站，營造機關負責、積極形象。地政社群提供民眾互動平台。
				2. 提供上級主管信箱	2.1 提供縣長信箱、主任信箱	持續辦理	各課	藉由民眾直接面對縣長及主任提供建言，主動發掘問題並協助解決各項地政疑義，具體展現親民、便民、愛民之服務效能。
				3. 公佈本所陳情作業要點	3.1 網站公佈本所陳情作業要點	持續辦理	各課	陳情流程透明化
				4. 定期調查線上服務滿意度，並將調查結果公佈網站	4.1 本所定期辦理問卷調查及於網站進行線上投票，並將調查結果公佈網站。	持續辦理	各課	定期調查並了解民眾需求，以提供適切服務，同時提升行政服務品質及效率。

（三）「創新加值服務」構面

評核項目	評核指標	推動項目	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
提供創新（意）服務情形	有價值的創意服務 （1）服務時間彈性調整：如採取假日門市、中午不打烊、夜間服務等作法。 （2）服務地點延伸：如突破現場、臨櫃辦理之限制，採取異地申辦即取件，電話、傳真辦理及取件等作法。 （3）服務項目改造：如服務項目總體檢，檢討非必要之服務並予以終結；或新增（創）服務項目，如策略聯盟、開發客製化服務等。 （4）服務方法創新：如利用資訊科技推動網路繳、付款服務；提供主動服務等。 （5）其他創新服務樣態。	對外服務面向包括服務流程便捷、服務項目改造、服務方法創新、服務評價回饋，內部管理面向則重暢通創意，資訊系統求新求變。	延伸服務地點，提供多據點服務或以電話預約讓民眾有更多選擇，節省民眾時間及金錢。 1.1 傳真受理服務 1.2 通信申請服務 1.3 謄本預約服務 1.4 受理跨所申辦登記案件	經常辦理	登記課 資訊課 登記課 資訊課 資訊課 登記課	節省等候時間，提高服務品質。 免除無暇親自到所申辦之不便。 先預約，減少等候時間。 突破轄區限制，受理本縣之簡易、抵押權設定、權利內容變更及移轉登記、預告及塗銷預告與拍賣登記案件，免除民眾舟車不便。

評核項目	評核指標	推動項目	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
			1.5 受理跨所申辦測量案件	經常辦理	測量課	測量案件跨所辦理，加速行政效率。
			1.6 跨所申請核發日據、台帳及光復初期登記簿謄本	經常辦理	資訊課	核發本縣日據、台帳及光復初期登記資料之服務。

評核項目	評核指標	推動項目	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
			1.7 跨所申請核發電腦化前人工登記簿謄本資料。	經常辦理	資訊課	運用登記簿掃瞄核發系統，提供民眾跨所申請及核發人工登記簿資料之服務。
			1.8 跨所申請核發英文不動產權利證明書。	經常辦理	登記課	民眾可申請核發本縣各地所英文不動產資料
			1.9 跨所不動產歸戶資料查詢。	經常辦理	登記課	提供查詢本縣不動產歸戶資料之服務。
			1.10 核發全國電子謄本	經常辦理	資訊課	全國各地政事務所及本縣各小而能地政工作站皆可申請全國各類地籍謄本。
			1.11 地籍總歸戶資料查詢	經常辦理	登記課	地籍資料登載統一編號者，即可利用資訊科技查詢其全國歸戶資料，方便民眾使用。
			1.12 觸控式跨所案件辦理及資料查詢	經常辦理	資訊課	運用觸控式系統，查詢本縣案件辦理情形及相關資料。
			1.13 三重市及蘆洲市公所設立小而能地政工作站。	經常辦理	資訊課	於三重市及蘆洲市公所提供多據點便民服務。

評核項目	評核指標	推動項目	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
		積極創新提供便民服務以提昇服務品質	2.1 透過主動民眾意見調查檢討服務措施 2.2 實施地政業務督檢 2.3 辦理座談會	經常辦理	各課	探求民意，了解民眾需求做為各項創新措施改進之參考。 建立內部督檢稽核制度，提升服務品質 透過雙向溝通，促使各項服務更完臻
	服務措施延續性及標竿學習效益	(1)創意服務措施是否成為機關標準服務並有標準作業流程。 (2)創意服務措施是否持續檢討改善。	1、不定期透過服務品質小組會議檢討各項服務措施執行效益，並提出改善作法。 2、積極協助配合辦理其他機關至所參訪交流，並聽取改善意見。	經常辦理	各課	創新措施執行有明確計畫，依據標準作業流程，不定期透過服務品質小組會議檢討各項服務措施執行效益，並提出改善作法。

評核項目	評核指標	推動項目	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
	服務措施執行方法效能性	服務措施執行方法效能性。	1. 實施滿意度調查瞭解執行成效 2. 統計民眾使用服務措施次數	經常辦理	各課	積極探求民意及定期檢討服務之使用率，提供符合民意之便利服務。