











參、服務量能





一、內部作業簡化

為提供民眾優質服務環境，使各項建言及創新措施皆能符合民眾需求及同仁期望，故運用多元管道蒐集機關成員意見，並據以檢討、改善內部流程，精實作業、減省不必要的審核及行政程序，以達到民眾滿意、員工歡心的組織目標。以貫徹推動地政革新、邁向 e 化世代，積極推動本所同仁群策群力推展為民服務工作，計減少民眾等待時間約 2,984 小時。

管道	項目名稱	簡化說明	108 年 件數	109 年 件數	案件成 長情形 (件)	服務效益
1. 本所創新提案	(1) 土地參考資訊檔流程簡化 	土地參考資訊檔異動作業原由資訊課會辦登記課協助檢視再陳核，現改以奉核後會辦登記課，若標示簿無異動，則登記課無須回覆。	-	32	-	可節省本所內部作業流程、公文辦理時間及同仁作業時間約 128 小時。
	(2) google 評論決行層級簡化 	民眾於 google 網頁給予本所評論，若給予正向評價，則由各課課長直接決行，無需一層決行。	-	3	-	可簡化公文決行層級，由一層決行改為二層決行。
	(3) 信用卡繳費報表以系統產製 	信用卡報表以系統產製（108/8/27 起），省去列印規費收據及登打信用卡報表時間，改為系統產製以節省紙張及縮短資訊課同仁辦公時間。	每日 編報	每日 編報	-	節省每位承辦同仁約 260 小時
	(4) 權利人臨櫃申報用「簡化版」申報書 	簡化實價登錄臨櫃申報書之土地、建物清冊等欄位，由本所代為填報。	-	65	-	節省民眾申報時間約 7 小時
	(5) 本所網站以「check my link」軟體檢測 	本所網站以「check my link」軟體檢測，透過 chrome 擴充功能-check my link 進行每日檢核，避免網頁失效，原以人工方式改由軟體檢測，並加速作業時間	-	-	無法 量化	節省內部查核時間每日約 260 小時
	(6) 體溫線上填 	防疫期間本所落實每日量體溫制度，原以紙本登記同仁體溫，自 109 年 4 月起於知識管理系統-電子表單建置體溫記	-	編制 96 人	-	節省同仁時間 5 小時

管道	項目名稱	簡化說明	108 年 件數	109 年 件數	案件成 長情形 (件)	服務效益
		錄表，使同仁方便回報每日體溫。				
	(7) 小而能 地政工作站 代為郵寄跨 縣市申辦案 件服務 	民眾親臨工作站送件，由工作站派駐人員核符身分後，逕於跨域代收系統辦理收件及後續郵寄服務，取代現行由本所派員取回後再辦理收件、郵寄之作業方式。	-	0	-	節省民 眾等待 案件送 達管轄 所時間 3 工作 日
	(8) 未登記建 物基地號勘 查授權承辦 人決行 	民眾為辦理地價稅自用住宅優惠稅率，申請未登記建物基地號勘查，自 109 年 5 月 21 日授權承辦人決行，加速內部作業效能。		2		節省承 辦同仁 時間約 10 分鐘
	(9) 測量案件 退費處理授 權檢查員核 定 	測量案件規費溢繳、經申請人撤案或經汐止所駁回之退費處理，自 109 年 5 月 21 日授權檢查員核定，加速內部作業效能。		10		節省民 眾等待 時間約 50 分鐘
	(10) 規費櫃 檯動線調整 	原規費櫃檯設置於大廳角落，距離綜合收件櫃檯較遠，收件同仁於收受民眾繳納之規費後，須再繳至規費櫃檯並開立收據，作業時間較長；現將規費櫃檯調整至收件櫃檯正後方，櫃檯集中後，有效縮短處理作業時間。	-	40,748	-	節省民 眾等待 時間約 680 小時
	(11) 網站建 置「繳費專 區」 	統整本所目前多元繳納地政規費的管道以及登記類、書狀費、工本費、閱覽費及土地複丈費等收費項目標準放置於本所官網，節省民眾致電本所詢問時間，並提升洽公效率。	無法 量化	無法 量化	無法 量化	節省民 眾致電 本所詢 問時間 約 30 分鐘， 並提升 洽公效 率及等 待時間。
	(12) 檔案應 用申請速 勾 	為加速民眾申請檔案複製時間，爰設計「檔案應用申請速勾易」表，彙整不必於收件櫃檯辦理之本所檔案應用	3	3	0.00%	節省本 所作 業時 間約 1 小時

管道	項目名稱	簡化說明	108 年 件數	109 年 件數	案件成 長情形 (件)	服務效益
		申請項目於表單中，當洽公民眾至服務台詢問，服務人員可於檔案表中勾選給民眾並導引至申辦櫃檯，民眾可將表單交由承辦人員，有利於承辦人員快速得知民眾欲申請之項目，進而縮短民眾等待之時間。				
	(13) <u>土地電子資料流通</u> 	由原民眾到資訊課填寫申請資料後需返家等3個工作天，才能收到本所函送資料碟，異動為讓民眾現場即可取得電子資料流通光碟，透過內部流程簡化，提升行政效率。	27	27	0.00%	節省民眾取得資料時間約 1,944 小時
	(14) <u>逾期未領權狀清查</u> 	由於部分民眾辦畢登記後遲未到所領取權狀，俟欲處分時誤以為權狀遺失而辦理補發，爰清查逾期未領權狀，建立特殊地建號管制，如遇申請書狀補給登記之權利人有未領權狀情形發生，即可當場發還，免除重新審查與公告時間。	46	53	15.22%	節省民眾往返交通成本約 10,600 元
	(15) <u>電話申請住址變更/門牌整編</u> 	民眾可透過電話向本所申請辦理住址或門牌整編資料異動，由本所自製登記申請書，查調戶役政資料後，即可依民眾所請辦理資料異動，毋需民眾到所檢具相關資料。	24	26	8.33%	節省民眾往返時間約 26 小時
	(16) <u>簡化測量規費退費流程</u> 	為簡化退費流程並縮短民眾臨櫃辦理時間，測量課於案件核定退費後，影送申請書1份至一樓退費櫃檯備用，待民眾臨櫃申請退費時，則由退費櫃檯依據申請書影本業務核定金額，省	211	154	-27.01%	節省本所紙張約 308 張
						節省民眾申辦時間約 6,134 小時

管道	項目名稱	簡化說明	108 年 件數	109 年 件數	案件成 長情形 (件)	服務效益
		退費櫃檯人員至三樓影印原案件及送測量課核定之作業時間。				
	(17) 小而能 工作站預約 申請收件服 務 	小而能工作站推辦「預約申請收件服務」，民眾親臨工作站送件後，由本所派員將案件帶回本所續辦收件作業，能降低民眾往返本所申辦案件之時間與金錢成本。	171	169	-1.17%	節省民 眾往返 汐止時 間 338 小時
						節省民 眾往返 汐止交 通費 16,900 元
	(18) 由收件 櫃檯列印簡 易案件申請 書表 	將簡易案件（住址變更、更名、門牌整編、書狀換給、抵押權塗銷及戶籍變更有案之更正、塗銷預告登記等）納入單一窗口服務項目，並統一由收件櫃檯協助列印申請書表辦理收號後，由本所單一审查作業。	5,234	5,709	9.08%	民眾免 填書表 約 11,418 張
						節省民 眾填表 時間約 2,855 小時
	(19) 隨案申 請地籍謄本 免填寫書表 服務 	民眾於申辦案件時，請服務人員於申請書上蓋隨案申辦即可辦理。	4,971	8,746	75.94%	民眾免 填書表 約 17,492 張
						節省民 眾填表 時間約 4,373 小時
	(20) 隨案逕 為辦理住址 變更登記 	為免造成戶籍登記住址與登記資料不符，不利於地籍管理及民眾漏收重要通知信函，故本所推辦「隨案辦理逕為住址變更登記」服務，受理服務項目含土地鑑界、土地分割及合併（由測量課准登者）等；其餘涉及標示變更複丈案件（非由測量課准登者）及建物第一次測量等案，則於移案登記時，由登記課自行收件辦理住址變更登記。	2,366	2,699	14.07%	民眾免 填書表 約 5,398 張
						節省民 眾填表 時間約 1,350 小時

管 道	項 目 名 稱	簡 化 說 明	108 年 件 數	109 年 件 數	案 件 成 長 情 形 (件)	服 務 效 益
2. 政策配合推辦	(21) 鑑界案件免附權狀	受理鑑界案件申請人免再檢附權狀，由業務單位根據系統查核申請人是否為所有權人、或其繼承人、管理人。	530	455	-14.15%	民眾免附權狀約 910 張
	(22) 建物分割複丈-增編門牌免你查	依據地籍測量實施規則第 288 條規定，辦理建物分割複丈時，申請人應檢附門牌增編證明，為達簡政便民效益，建議改由地所審查資料時，發文向戶政機關查證增編門牌，民眾無需再向戶政機關申請證明。	4	5	25.00%	民眾免附證明文件約 5 張
						節省民眾時間約 5 小時
	(1) 免附登記清冊	配合依 109 年 4 月 7 日研商跨縣市、縣(市)收辦土地登記執行疑義及齊一作法會議紀錄結論一，為達簡政便民與齊一作法，預告登記、塗銷預告登記、住址變更、更名、門牌整編、書狀換給、拍賣、抵押權塗銷、抵押權部分塗銷登記，因證明文件已填明不動產標示者，申請人免再檢附登記清冊文件。由本所逕行與地籍資料庫交互比對即可，可便利民眾縮短案件辦理時間，減少民眾等待，有效達到節能減碳之目的。 本所新增受理申請分割繼承、書狀補給、公有土地移轉(有權利移轉證明書)、標示分割、合併、塗銷信託、所有權第一次登記等案件，倘案件內檢附載有明確申請標示之書件者，如遺產分割協議書、同意書、複丈結果通知書、建物測量成果圖等，均得免重複檢附登記清冊。	10,357	15,720	51.78%	節省民眾時間約 7,860 小時 節省本所紙張約 15,720 張

管道	項目名稱	簡化說明	108 年 件數	109 年 件數	案件成 長情形 (件)	服務效益
	(2) 網站申 領電子謄本 及電傳資訊 服務	電子謄本服務包含第一 類、第二類地籍謄本及 圖類謄本之核發，民眾 如有申領地籍謄本之需 求，可至全國地政電子 謄本系統 (https://ep.land.nat.gov.tw/) 申請全國各縣市謄 本，或至地政資訊網路 e 點通服務系統中華電信 (https://www.ttt.nat.gov.tw/) 及 關 貿 網 頁 (http://ttt.land.net.tw) 請 領台北、新北及桃園市 內謄本。	222,470	287,656	29.30%	節省本 所紙張 約 726,841 張
						節省本 所人力 約 287,656 人
						節省民 眾交通 成本約 28,765,600 元
	(3) 地價改 算通知書一 併領回	民眾申請合併、分割、 共有物分割登記，原流 程為登記完畢後以郵寄 方式寄送地價改算通知 書，現改為領狀時一併 由申請人領回。	313	404	29.07%	節省民 眾交通 成本約 40,400 元
						節省民 眾等待 時間約 29,088 小時
	(4) 法院囑 託限制登記 網路作業	本所利用「法院囑託限 制登記網路作業系統」， 與法院作為聯繫 窗口。	599	625	4.34%	節省法 院及本 所紙張 約 3,125 張
						節省法 院及本 所郵寄 成本約 56,250 元
	(5) 現場核 發複丈成果 圖	由複丈人員實地測量界 址位置並當場核發土地 鑑界成果圖，得免民眾 親自到所領件。	530	455	-14.15 %	節省民 眾往返 時間 910 小時
						節省民 眾交通 費 45,500 元
	(6) 簡化標 示變更登記 作業流程	將土地分割、合併、變 更編定及建物滅失、建 物基地號變更及建物面 積更正案件等標示變更 登記，原需經由測量課 及登記課審查，簡化為 測量課審查後，直接辦 理登校作業，大幅提升 行政效率。	401	405	1.00%	節省本 所人力 約 810 人
						節省民 眾領件 時間約 1,620 小時
	(7) 受理遠 途申請人申 請登記案件	戶籍所在地為北北基桃 以外登記案件之申請	218	155	-28.90 %	節省民 眾交通 成本約 195,744 元

管道	項目名稱	簡化說明	108 年 件數	109 年 件數	案件成 長情形 (件)	服務效益
	先行審查作業	人、代理人可主動提出申請「遠途先審」服務，由審查人員先行審查，登記案件後，如案件需補正且能當場補正，由申請人當場完成補正，減少其往返次數，以節省時間及交通成本。				節省民眾往返時間約 731 小時
	(8) 跨機關傳真聯繫延伸服務-戶政、稅捐、公所及法院	以跨機關傳真方式查詢戶政(戶籍資料)、稅捐(查欠稅費)、公所(查欠工程受益費)及地方法院等各機關資料以取代人民申請所需之文件。	714	1,093	53.08%	節省民眾應檢附紙張約 2,186 張 節省民眾申請資料時間約 820 小時
	(9) 申請謄本免填寫書表服務	謄本櫃台設置雙向螢幕，由服務人員代填申辦資料，於雙向螢幕顯示填寫內容，經民眾確認無誤後，於手寫板上簽名即可申請。	3,438	3,263	-5.09%	民眾可免填紙張約 6,526 張 節省民眾申辦時間約 1,632 小時

本(109)年度簡化測量規費退費流程、小而能工作站預約收件服務、鑑界案件免附權狀、現場核發複丈成果圖、受理遠途申請人申請登記案件先行審查作業、申請謄本免填寫書表服務，上述 6 項服務措施受理案件數較上(108)年度受理件數減少。其中以遠途先行審查作業受理件數下降比率最高，自 108 年 7 月起推辦跨縣市申請土地登記，致遠途先行審查作業受理案件數下降。

隨案申請地籍謄本免填寫書表服務、免附登記清冊、網站申領電子謄本及電傳資訊服務、跨機關傳真聯繫延伸服務等服務措施則精簡內部作業流程，有效節省民眾時間，免於來回奔走，落實簡政便民，

二、服務精進機制

本所建立常態性服務精進機制—小研考動腦會議、服務品質小組會議，在各課成員、課長參與合作及首長領導下，提升並深化服務創新、精進的質與量。以下就機關內部服務精進機制運作情形、創新服務提案情形、採行率及擴散應用分項說明：

(一)內部服務精進機制及運作

1. [小研考動腦會議](#)

►由地籍課長擔任主席，研考及各課小研考為成員，每月召開 1 次。