

地政專車及各項活動宣導等，期望能藉此提高民眾利用電子化方式參與政府服務措施之接受度。

(2)利用 Facebook 粉絲團 宣導

本所為推廣網路 ATM 之服務，自製「**如何使用網路 ATM 繳納汐止地政規費**」之宣導教學影片，並將該影片發布於「地政・稍息・新北事」Facebook 粉絲團及本所一樓線上申辦體驗區，另外在線上申辦體驗區亦放置網路 ATM 影片操作手冊供民眾參閱。

(3)檔案應用 LINE 線上審服務-遠距申請嘛！通 New

檔案限當事人或利害關係人申請者，民眾只要在網站上填妥電子表單送出，就有專人聯繫辦理相關應備文件，經承辦人以 LINE 之視訊畫面審核申請人身分無誤後，將主動通知審核結果及匯款資訊等，待完成繳費即可在家收件，申請檔案複製更為簡便。

四、突破成長


地政事務所為第一線為民服務機關，涉及民眾不動產產權之重要權益，加上地政業務具有專業性，一般民眾對於此領域瞭解程度較低，故業務行銷宣導作業及加強同仁專業知能為地所主要機關任務。又為確立本所服務定位，於今年導入 [業務大數據分析](#) ，由各業務課依主要業務內容進行近二年之數據分析後，顯示本所服務對象以中高年齡、現場申辦之地政士或民眾為主。

表 18 業務大數據分析

業務課	期 間	內 容	項 目	綜合分析
登記課	106/ 7/1- 108/	登記 案件	(1) 年齡 (2) 登記原因 (3) 補正率	(1) 年齡部分：汐止區洽辦地政業務者以中年為主，金山與萬里區則以老年為主。
測量課	6/30	鑑界 案件	(1) 轄區 (2) 圖解/數值區 (3) 性別 (4) 年齡 (5) 居住地 (6) 有無代理人	
地價課		實價 登錄 買賣 案件	(1) 義務人及權利人類別 (2) 年齡 (3) 申報方式	(3) 申請方式：登記及測量案件多以現場申辦，實價登錄臨櫃申報比例亦將近 4 成，臨櫃申領謄本者更高達 9 成；顯示地所業務性質仍以現場
資訊課		謄本 申領	(1) 職業 (2) 年齡	

業務課	期 間	內 容	項 目	綜合分析
		案件	(3) 申請方式	申辦居多。

在確認機關任務及服務對象後，進一步運用 SWOT 工具分析內、外在環境之優、劣勢，瞭解現行資源可運用程度後，擬定目標策略排除不利因素，以優化現行各項便民服務措施並提供更符合民眾需求之服務。




表 19 SWOT 分析



SWOT 分析

內 部 優 勢	{	(S1)專業同仁及優質志 工夥伴	劣 勢	{	(W1)同仁身兼多職，業務 繁重，業務品質難以 兼顧
		(S2)同仁間關係融洽具 有向心力			(W2)內部創新能量有限 (W3)廳舍老舊、辦公及倉 儲空間不足
外 部 機 會	{	(O1)標竿學習及業務交 叉稽核汲取他機關 經驗	威 脅	{	(T1)轄區遠及金山、萬里 區，民眾洽公不易
		(O2)與轄內各行政機關 交流頻繁，業務得以 順利推動			(T2)時值新型冠狀肺炎病 毒疫情，同仁及民眾 皆人心惶惶

根據SWOT分析內、外部之不利因素後，進而提出具體之突破作法。

表 20 突破作法一覽表

序號	不利因素	突破作法
(一)	<u>同仁身兼多職，業務品質難以兼顧</u> 	<p>1.各課依其業務訂定各項標準作業程序計 10 項。</p> <p>2.針對各項法令或實務見解，定期及不定期召開讀書會、研讀會或教育訓練： 計辦理 89 場，參訓人數 970 人次、參訓時數總計 182 小時。</p> <p>3.每年定期辦理員工滿意度調查及職務輪調意願調查，了解同仁心聲並做出改善。 計 12 項建議，辦理完畢計 8 項，納入期程辦理計 1 項。</p>
(二)	<u>內部創新能量有限</u> 	<p>1.本所官網新增「點子補給站」，開放民眾參與，期藉由外部民眾提案，提供更有感之服務 NEW。</p> <p>2.積極進行跨縣市交流，汲取他縣市經驗：</p> <p>(1)聯合臺北市士林地政事務所、桃園市八德地政辦理<u>跨縣市登記案件</u>交叉稽核作業 NEW。</p> <p>(2)聯合臺北市士林地政事務所、桃園市八德地政辦理<u>測量案件</u>交叉稽核作業 NEW</p> <p>(3)與桃園市八德地政辦理<u>地價案件</u>交叉稽核作業 NEW</p> <p>(4)與桃園市八德地政辦理本所<u>全球資訊網頁</u>交叉稽核作業 NEW</p>
(三)	<u>廳舍老舊、辦公及倉儲空間不足</u> 	<p>1.各課訂定檔案或資料清理計畫，並依排程進行清查，逐步釋出可利用之倉庫空間：</p> <p>(1)「未辦繼承不動產列冊管理期滿因限制登記未能移送標售清查計畫」 NEW</p> <p>(2)「地籍圖重測結案通知書膠裝計畫」 NEW</p> <p>(3)「地籍正圖裱褙計畫」 NEW</p> <p>(4)「地價異動清冊卷宗更換計畫」 NEW</p> <p>2.測量課辦公空間調整作業 NEW：</p> <p>將原先同仁面對面之座位調整為統一面向前方，藉此改善部分同仁背對洽公民眾辦公之情況，並釋出多餘空間另規劃為「民眾洽談區」使用，改善長期以來民眾與同仁共用</p>

序號	不利因素	突破作法
		同一處諮詢桌之窘境，有效利用空間並提升服務親合度。
(四)	<u>轄區遠及金山、萬里區，民眾洽公不易</u> 	1.地政專車 <u>行動講堂</u> NEW 2.針對本年度金山區地籍圖重測區段，提供「 <u>電話申請重測通知書註變住址變更</u> 」客製化服務 NEW 3.地政專車併同辦理門牌整編收件作業 NEW 4.跨機關發放「未辦繼承便利包」 NEW 5.小而能工作站新增「跨縣市案件代收代寄案件服務」 NEW
(五)	<u>時值新型冠狀肺炎病毒疫情，同仁及民眾皆人心惶惶</u> 	1.建置雲端體溫紀錄表，便於觀測同仁體溫變化，節省傳統紙張紀錄，並提高行政效率。 NEW 2.第一線服務櫃檯全面加裝壓克力隔板，防疫多一層保護 NEW 3.取號機由螢幕觸控改為揮手感應，有效降低接觸傳染 NEW 4.訂定本所「 <u>新冠肺炎確診個案至本所洽公之緊急應變作業流程</u> 」，以利遇確診個案時迅速應對 NEW 5.自製「 <u>口罩收納夾</u> 」教學影片，民眾可在家DIY，達到雙倍防疫效果 NEW 6.因應疫情提供「 <u>檔案應用 LINE 線上審服務</u> 」，申請人可透過 LINE 線上送件或以視訊畫面審核申請人身分，縮短民眾往返地所辦公等待時間 NEW