

第三屆政府服務品質獎

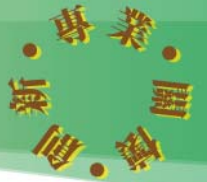
參獎申請書

參獎類別：第一線服務機關



新北市樹林地政事務所

中華民國 100 年 2 月



目 錄

基本資料	1
壹、為民服務業務現況簡介.....	2
一、關於我們.....	2
二、轄區特色.....	2
三、我們的服務理念	3
四、我們的經營方針	4
貳、提升為民服務品質績效.....	15
一、優質便民服務	15
(一) 服務流程	15
1.服務流程便捷性.....	15
2.服務流程透明度.....	23
(二) 機關形象	26
1.服務場所便利性.....	26
2.服務行為友善性與專業性	32
3.服務行銷有效性.....	38
(三) 顧客關係	41
1.民眾滿意度.....	41
2.民眾意見處理有效性	45
二、資訊流通服務	51
(一) 資訊提供及檢索服務	51
1.資訊公開適切性與內容有效性	51
2.資訊檢索完整性與便捷性	56
(二) 線上服務及電子參與	57
1.線上服務量能擴展性	57
2.電子參與多樣性.....	63
三、創新增值服務—提供創新(意)服務情形	64
(一) 有價值的創意服務.....	64
(二) 服務措施延續性及標竿學習推動效益	72

(三) 服務措施執行方法效能性	76
參、未來努力方向	84
一、優質最前線	84
二、地政新典範	84

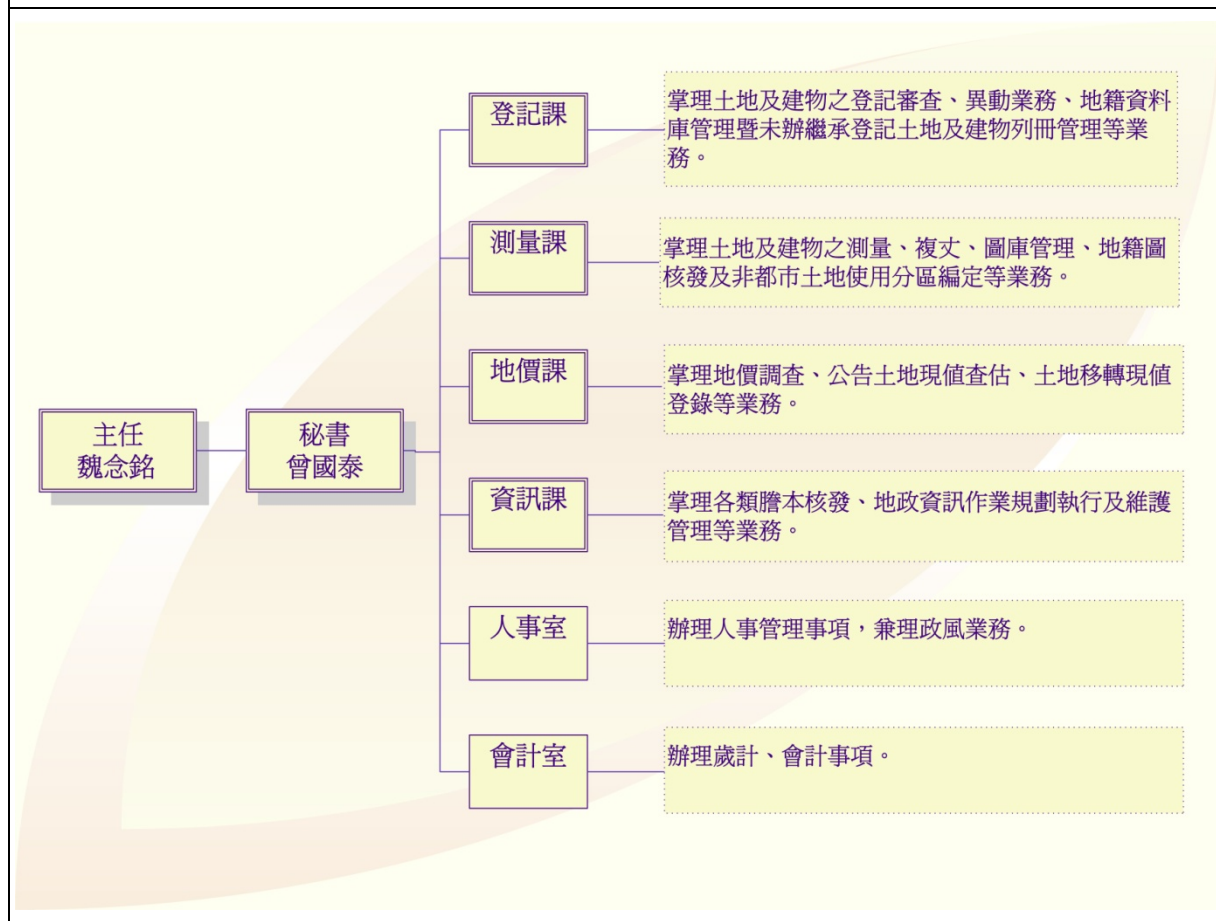
附件目錄

附件 1.....	86
附件 2.....	86
附件 3.....	87
附件 4.....	88
附件 5.....	89
附件 6.....	90
附件 7.....	90
附件 8.....	91
附件 9.....	92
附件 10.....	93
附件 11.....	94
附件 12.....	96
附件 13.....	97
附件 14.....	99
附件 15.....	100
附件 16.....	100

基本資料

機關名稱	新北市樹林地政事務所	首長	魏念銘	職稱	主任
機關地址	23852 新北市樹林區地政街 12 號				
機關網址	http://www.shulin.land.tpc.gov.tw				
機關員額	共計：109 人（含測量助理及臨時人員）				
總預算	85,377 千元				
聯絡人	潘瑜阡	職稱	課員	電話	(02)2680-5816
E-mail 位址	tpc546@ms.tpc.gov.tw			傳真	(02) 2680-8094

機 關 組 織 圖



壹、為民服務業務現況簡介

一、關於我們

樹林地政事務所成立於民國 72 年 5 月，隸屬於新北市政府，服務轄區涵蓋三峽區、鶯歌區、樹林區，早期原屬於板橋地政事務所管轄的範圍，自民國 72 年正式分割出來，惟當時仍在原址合署辦公，為方便轄區的民眾洽公，在地方民意代表的支持下，由議會決議在三鶯樹地區的中心地點處一山佳，籌建我們的辦公廳舍，76 年 7 月 16 日新廈落成，同時遷入辦公，就近服務轄區的民眾。為民服務工作主要業務為不動產登記、測量、地價及地籍資料資訊管理維護。

二、轄區特色

藝遊味境 三鶯樹

溼地、陶藝、老街、青山、拱橋、大學城

服務轄區內人文薈萃，兼具歷史與新市鎮風采：

溼地 樹林的鹿角溪人工溼地，您可以體驗到豐饒的生態之美；

陶藝 鶯歌是國際陶藝之都，充滿原創性的工藝之美；



鹿角溪人工濕地 國家卓越建設 金質獎



三鶯之心 空間藝術特區

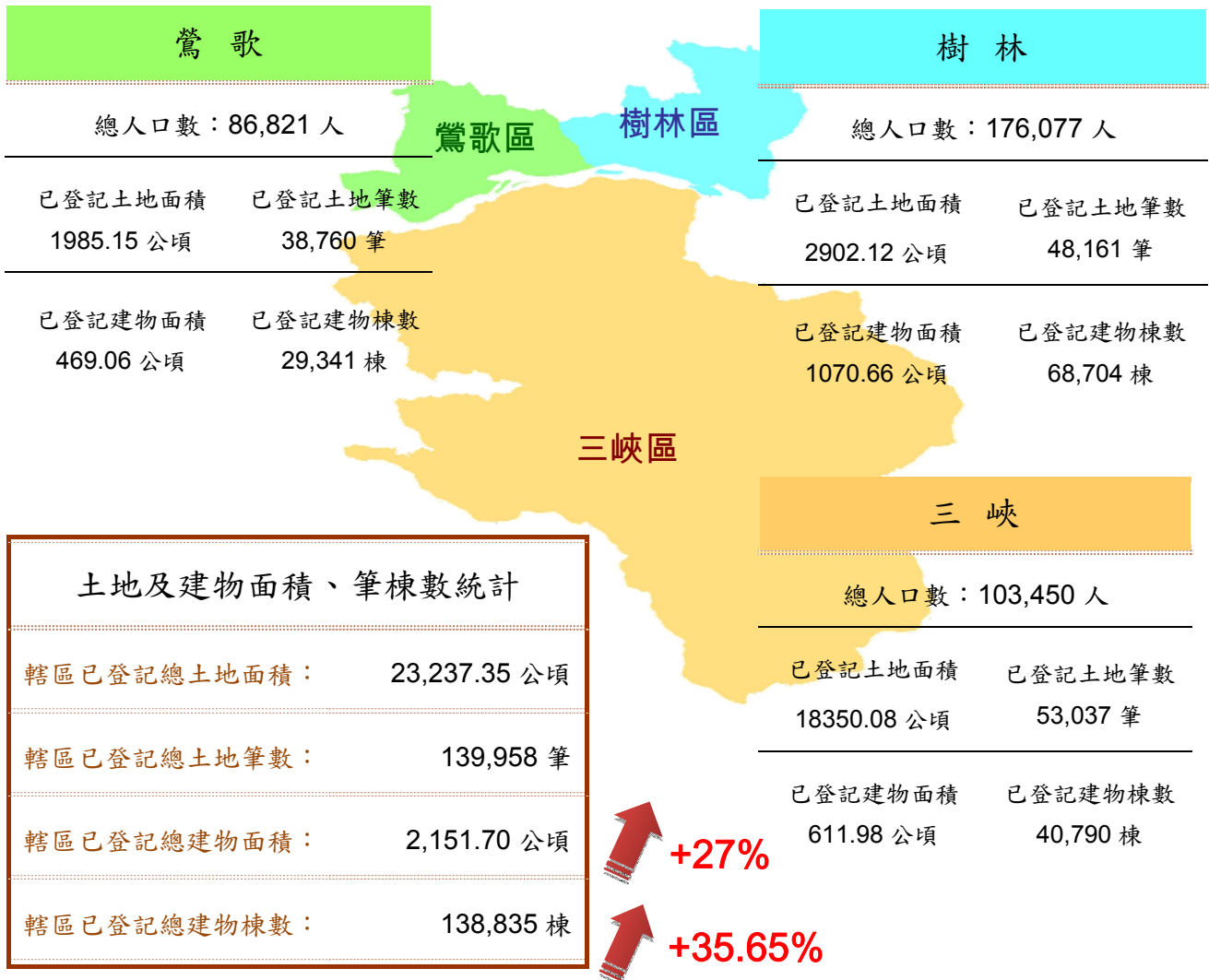


贏得「全球建築金獎」亞軍的三峽民權老街再造

老街、青山、拱橋 三峽擁有老街、清水祖師廟（東方藝術殿堂）、藍染、鳶山螢火蟲與李梅樹紀念館，是一處兼具休憩與藝文饗宴的好所在。

文風、學術、大學城 近年由於國立台北大學的設立，大學高等教育資源結合北大特區開發（北大特區總面積 185.5 公頃，橫跨三峽與樹林，是國內第 1 個有完整規劃與大學結合的開發案。）、北二高、樹林大同高科技園區等，完善的文化、

休閒、行政、資訊、交通、教育等資源，帶動服務轄區房地產蓬勃發展，吸納來自台北市與本市如板橋、新莊的移出人口，從 94 年到 98 年，4 年間三峽人口快速成長 13%，戶數增加 24%，正式突破 10 萬人口大關；而樹林人口則從 97 年底到 98 年底的 1 年之間，增加了約 3600 人，近 2400 戶，在新北市 29 區中，人口成長數僅次於林口和淡水。



註：人口、土地及建物面積與筆棟數統計至 99 年 12 月底，比較年度為 93 年 12 月底。

三、我們的服務理念

(一) 積極開創地政便民 e 世紀

土地是國家組成之基本要素，亦為天賦之自然資源及重要之資產，更為人與萬物生命孕育、生存發展、棲息生活之場域及國家建設、經濟發展、社會活動之根基。而地政工作的目標就是使「地盡其利、地利共享」，使人們在這片土地上能安居樂業，均衡發展，因此地政工作與人民的財產權益息息相關。

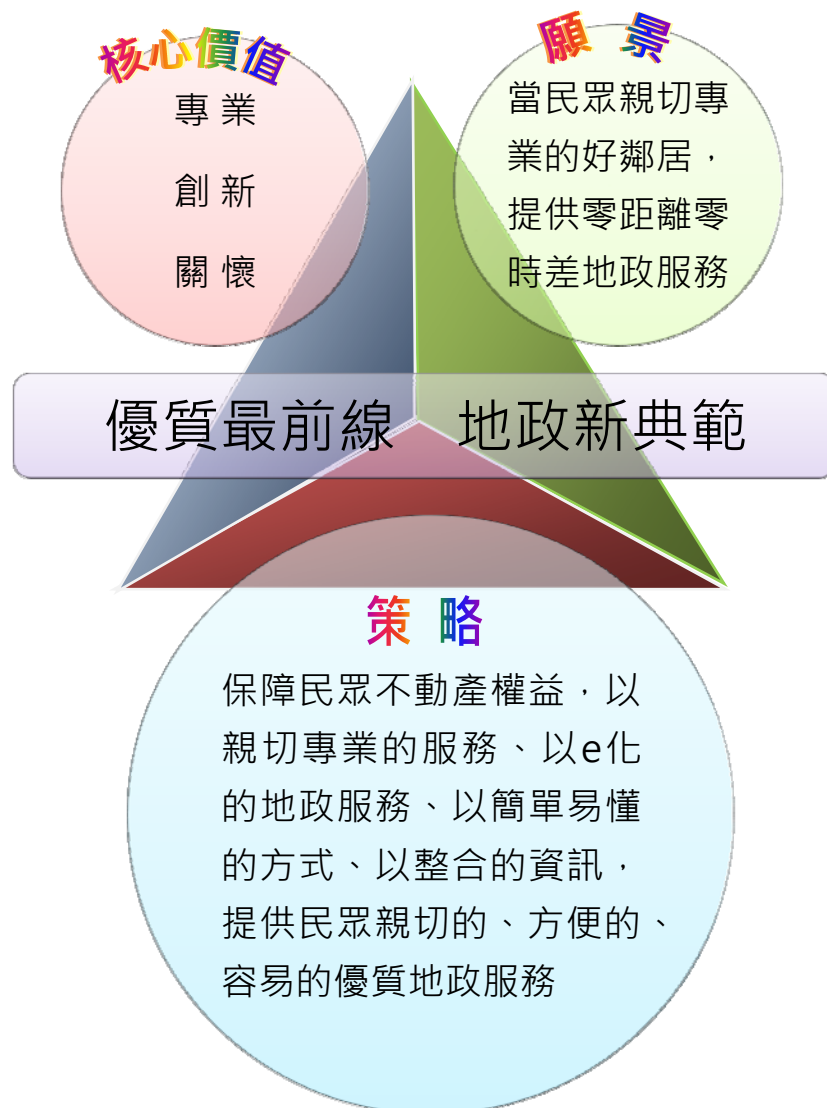
但由於地政的法令繁複並更迭快速，且多涉及數個不同機關的權責，常使民眾覺得困難而有申辦不易的刻板印象，為了破除這樣的現象，我們積極開創地政「便民e世紀」，要提供給民眾最便捷、最優質的地政服務，並持續朝向「服務型」政府的目標邁進。

(二) 「服務體驗」的設計哲學

遠見雜誌針對台灣的服務創新推動大調查，談到服務必須學會將「服務客戶」擺中間，不能再用「技術本位」去思考，亦即「服務體驗」的設計哲學，改從客戶的立場去思考，從客戶的不滿與不便去發想服務的創新。我們以「優質最前線 地政新典範」為使命，守護民眾財產權益，更以同理心站在最前線當民眾親切專業的好鄰居，用主動、熱情與關懷帶給民眾愉快的申辦經驗。

四、我們的經營方針

【本所使命、願景、核心價值、策略】



(一) 願景

當民眾親切專業的好鄰居，提供“零距離、零時差”的地政服務。

(二) 核心價值

— 專業、關懷、創新 —

我們秉持專業、關懷、創新的核心價值，以顧客為導向，運用資訊科技及創意整合，推動民眾滿意服務，提升行政效能。

(三) 任務

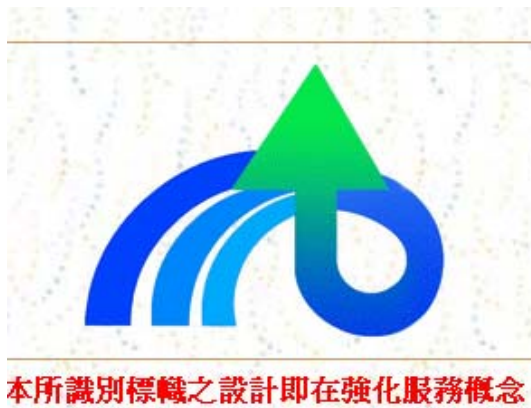
由專業熱忱的團隊用主動、熱情與關懷打破刻板印象，帶給民眾愉快的申辦體驗。

(四) 全面品質管理，全員參與改進

成立提升服務品質推動小組，以民眾為核心，從上到下全面重視，重視檢視各項服務措施與業務的作業流程，進而找到問題與改善對策，並且回饋於組織策略及服務措施中。

(五) 團隊的象徵—所徽

設計我們團隊的象徵（所徽）與口號（所呼），凝聚全員共識，打造優質為民服務團隊。



◎所徽的設計理念：

※藍色弧線

代表轄內三區-樹林區、三峽區、鶯歌區以及流經轄內三條主要河川-大漢溪、三峽河、鶯歌溪，亦代表著本所「專業、關懷、創新」3項為民服務指標。

※綠色箭頭

為民服務能量向上提昇之力量，亦為樹林地政事務所之形象，期待在本所開創公務員服務新局之下，使服務提升、滿意提升、水準提升、素質提升。

(六) 策略地圖



♥ 顧客構面

(1) One call solution 一次告知

建置有多元的諮詢管道—線上客服 (Msn、Skype)、電話、電子郵件、本所網站、本所現場的多功能服務中心，提供諮詢服務，迅速解答民眾的疑問、並提供有各類案件申辦教學，一次告知民眾所需的資訊。

(2) 通信 Easy 辦，申請很簡單

本所網站建置通信申辦專區，以簡報動畫引導民眾如何以通信申辦，並簡化申辦書表格式，簡單易懂、易申辦。

(3) Step by step 洽辦變得很 easy

A. 「企業化政府創新措施」本所創新提案，以 step by step 結合 all in one 的方式，改變以往不便的網路下載文件自行摸索填寫方式，讓民眾可以更 easy 的完成申請，無須尋找申辦的相關說明，只要逐欄填寫，即可列印出已完成所有的申請文件。

B. 多功能服務中心，主動且正確地為民眾的申辦解決疑難，講解說明完整資訊，逐步引導填寫相關書表，並檢查文件是否齊備，貼心整理裝訂案件，迅速順利申辦，洽辦的過程變得輕鬆又簡單。

(4) 地政資訊 e 化

藉由電腦、網路及自動化通訊設備，打破時間及空間之限制，縮短與民眾的距離，提供民眾「e化地政資訊服務」，以網路取代馬路。

(5) 我們用人與環境營造溫馨輕鬆的氛圍來親近民眾

A. 讓您一進門就放心

走動式引導人員在第一時間立即主動上前問候與引導，讓民眾安心申辦。

B. 「3M 微笑」，讓您如沐春風

推動「3M 微笑」運動，設計電腦開機畫面，以簡單易記口訣「理、查、試(是)、服(否)、再、笑」提醒同仁面帶親切微笑，迎接嶄新的一天，以熱情服務民眾。

C. 營造具「三鶯樹」獨特風格的洽公環境

將轄區—三峽、鶯歌、樹林獨有的特色帶進我們的洽公環境，讓民眾在大廳即可感受到服務轄區內所獨具的風光與特色之美。

D. 親子閱讀角落

提供童書、書報期刊及場地，推動社區關懷，分享圖書資源，洽公民眾亦可愜意享受隨時閱讀的幸福。

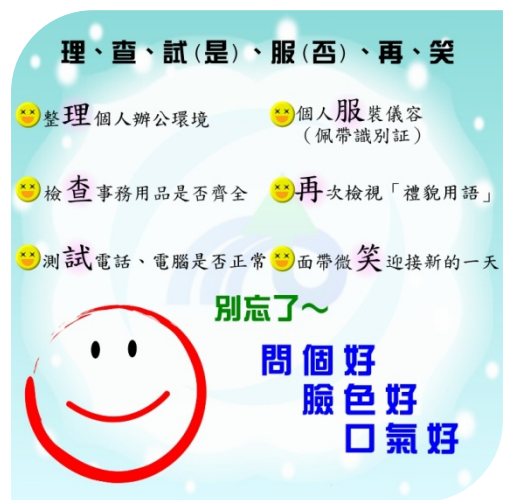
(6) 體貼您的不便

A. 無障礙服務，體貼不便者

只要愛心鈴一響或有行動不便者，服務人員立即主動協助，全程專人專屬服務。

B. 愛心傘

在雨天時，貼心支援洽公的民眾。



C. 界標宅配直送目的地

界標於土地複丈當日，直接由公務車宅配至目的地，不用再大包小包扛回家。

D. 延伸服務

考量民眾申辦的時間與地點上的不便，中午不打烊、延伸服務據點，於樹林區公所、三峽區公所、鶯歌區公所內設立小而能地政工作站，方便民眾就近洽辦。

E. 停車大空間，洽公免費停

瞭解開車族停車的不便，廣場開放免費停車，開車洽公不用愁。

F. 遠途民眾先審後寄，長途奔波不再

針對遠途而來的外縣市民眾，提供先審服務，搭配本所郵寄到家服務，案件辦畢即用通信方式，發送證件，無須來回奔波。

G. 哺乳媽媽，安心每一刻

我們提供給媽媽與寶寶一個友善的哺乳育嬰環境，洽公期間每一刻都安心。

(7) 多語服務 讓服務沒有隔閡

面對國際化、多元化的社會，我們的服務不受語言的限制，而且手語嘛也通。



♥ 內部構面

(1) 計畫執行與稽核管控

訂定 99 年度提升服務品質執行計畫為方針，輔以日常管理之相關 112 項為民服務計畫，成立提升服務品質推動小組，提升為民服務品質，定期陳報進度與追蹤控管，推動民眾滿意服務。

(2) 資安滴水不漏 民眾權益有保障

實施內、外部網路實體隔離管控措施，並輔以防火牆防駭，落實密碼的變更與檢核，嚴密維護地政資料

服務小故事

聽障朋友感謝幫忙

一位聽障朋友○先生急需用錢，欲以位於中和地區之房子向銀行貸款遭拒，輾轉向本所服務台求助，房子雖非屬本所轄區，但同仁仍立即以手語溝通了解情形，並且主動橫向連繫得知○先生雖有房子本身的產權，但卻沒有房子座落土地的所有權，因此銀行評估房子本身限制條件較大而拒貸，同仁以手語向○先生釋疑，並轉介農會機構，順利解決○先生的燃眉之急。

的安全性、正確性及完整性。

(3) 顧客管理

A. 主動出擊，積極為民眾解決難題

(A) 疑難個案，實地訪查

登記疑義案件進行實地訪查，主動積極的連繫與查訪，以釐清相關事證，為民眾解決難題，進而保障民眾的權益，本年度共辦理 2 件，總價值逾一千六百萬元。

(B) 地政好康，社區到相報

本所「地政好康到相報社區服務隊」主動深入社區參與各類鄰里活動，宣導地政新知，提供現場諮詢服務、進行問卷調查活動，透過現場活動達到互動交流，拉近地政與民眾的距離，讓民眾近距離感受到我們的服務熱忱，本年度共計出隊 6 次、服務逾 1020 人次。

B. 「抱怨」是最好的禮物

主動發掘民眾的需求，轉化成為我們持續不斷進步的動力。

(A) 每年定期辦理民眾整體滿意度問卷調查。

(B) 每季外部機關隱匿式服務交叉稽核。

(C) 設置民眾意見箱。

(D) 暢通多元的陳情管道，讓民眾暢所欲言。

(E) 民眾意見及抱怨處理完畢之後續滿意度追蹤調查。

(F) 地政士座談會。

(G) 志工座談會。

(4) 作業管理

A. 作業流程有效整合改良

(A) 服務三合一，全方位櫃台

整合原本的謄本、登記收件、測量收件三種不同服務之櫃台，使櫃台服務擁有全方位功能，達成「一處收件，全程服務」。

(B) 簡化補正，提升效能

訂定「土地登記申請案件補正作業簡化要點」，簡化補正程序，簡易補正事項於領件時一併完成補正手續，減少民眾重複往返及等候時間，並提高業務處理效能。

(C) 免填申請書，免繕清冊

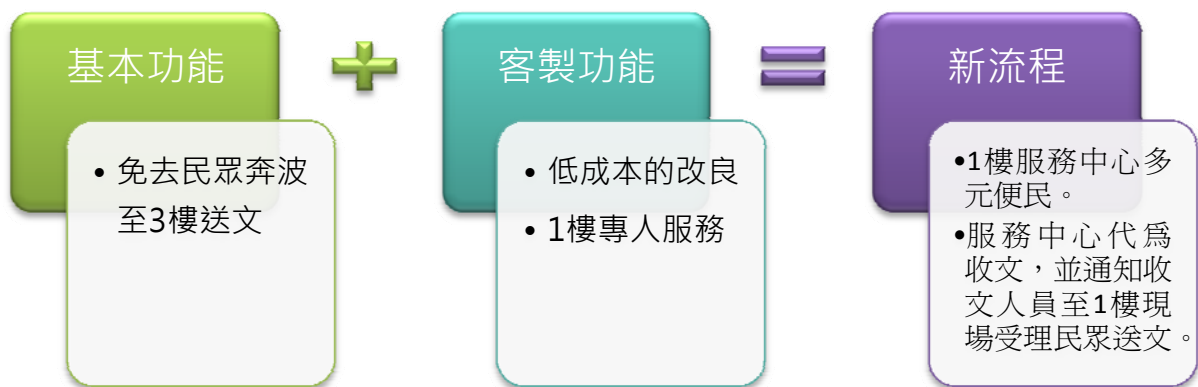
能有效節省民眾洽辦與等待時間，簡易案件由櫃台人員直接利用電腦系統列印，快速又方便。

(D)申辦完畢，郵寄到家

可申請將辦畢後應發還之有關證件及權狀郵寄到家，毋須再跑一趟地政事務所領件。

(E)整併窗口，便利提升

將原本位於 3 樓公文收文窗口功能，整合至 1 樓多功能服務中心，民眾於 1 樓大廳即可完成送文。



B. 內部跨課整合

(A)簡化標示變更作業流程

99 年度簡化土地辦理標示分割或合併作業流程，由原本測量課複丈完成再移案登記課審查核對之 2 段式作業，簡化由測量課直接決行的 1 段式作業，簡化作業流程，節省人力，提升行政效率。

(B)二合一申請書

整併登記與測量案件 2 類之申請書，免除民眾重複往返送件的困擾。

C. 建立跨機關橫向連繫機制

(A)傳真連繫延伸服務

本所與稅捐稽徵處、區公所建立傳真連繫延伸服務機制，傳真即可查欠稅費，民眾不用再多處往返。

(B)4 合 1 跨機關服務

推動戶政、稅捐、監理、地政「4 合 1」跨機關服務，民眾無須奔波至多個機關辦理變更事宜。

(5) 創新管理

A. 鼓勵創意，暢通提案管道

實施「員工研究發展實施要點」、「落實提案制度執行要點」、「鼓勵同仁興革落實為民服務獎勵計畫」，鼓勵同仁多方研究，勇於建言，改善流程，提升作業效率及效能，99年度計研提**29**案，採納**28**項。

B. 秉持「抱怨就是最好的禮物」，發掘民眾需求轉化為持續創新動力

透過建置完善多元的陳情管道，廣納民眾建言，以客為本，持續改善與服務研發創新，99年度延伸出改善及新措施**8**項。

C. 走出辦公室，標竿學習提升服務作為

為提升服務作為，參訪優質機關，針對卓越之為民服務作為，進行經驗交流，參訪結束後提出參考改進意見與建議，99年度提案**53**項，採納**43**項。

D. 企業化政府，追求卓越

為實踐「以客為尊」服務精神，創造更多簡政便民的措施，92年起本市地政團隊「企業化政府創新措施」之研商機制，以創新提案為導向，研商規劃下年度創新服務措施，並每月管控執行進度，檢討實施作業，以達企業化政府之目標，迄99年已實施創新措施計**57**案，創辦了人工登記簿電子化查詢列印、網路ATM繳納地政規費服務、擴大跨所登記案件項目、動態地價觀念應用於地價業務、簡化土地基本資料庫電子資料流通申請之程序、簡政便民四合一服務及地籍產權異動即時通服務等各項創新措施，策略性推動創新措施，締造地政服務好口碑。

(6) 資訊管理

— 地政多元 e 化服務 —

A. 本所網站，資訊完整

本所網站設置「政府資訊公開專區」、「檔案應用專區」、「地籍清理專區」、「重測專區」、「不動產交易安全專區」等專區資訊公開集中整合查詢服務。另提供**24**小時免費多樣性線上查詢服務功能，例如案件辦理情理、地價資料、土地增值稅試算、登記規費試算等**25**項實用資訊，並持續創新項目中。亦提供有電子表單下載、申請範例及線上申辦等服務。

B. 案件資訊，即時掌握

自動回覆系統、地籍產權異動即時通及簡易登記案件即時顯示系統，以多元管道即時通知案件最新辦理進度。

C. 繳費 e 化，效率安全

「網路 ATM 繳納地政規費」服務，提供快速方便又安全的繳費方式，各行庫晶片金融卡皆能使用，使繳費方式更多元。

D. 地政資訊趴趴 GO

PDA 地政電傳資訊雙網服務，提供服務行動化，資訊隨身帶的地政查詢及申領電子謄本服務。

E. 北北桃地政服務 e 點通

為提供民眾「零時差、零距離」便捷服務，整合現行地政電傳資訊系統查詢與網路電子謄本申領服務，全國首創地政單一入口網站「地政資訊網路 e 點通」，提供整合北北桃（新北市、台北市、桃園縣）資訊服務，全年 365 天 24 小時不打烊之電傳服務，一次到位的跨縣市、跨系統的「地政資訊服務」。

F. 圖資一手抓，查找 e 點通

免費線上查詢土地位置相關地籍圖、路線圖及正射影像圖套資料，並可將查詢結果結合 Google map 及 Google earth，強化新科技應用效益。

G. 電子參與，廣納民意

民眾可透過「線上客服」、「網路民調」、「提案建議」、「主任有約」、「電子信箱」等，發表己見，本所對於民眾之建議或抱怨，設有專人處理並列管追蹤，加強改善，有效回應民眾反應意見。

♥ 成長構面

— 建構學習型組織文化 —

塑造本所主動、積極、創新而富有學習力之組織環境，凝聚同仁積極參與，有效傳承學習經驗，培養回饋與坦承的組織文化，將個人學習效益化為組織學習效益。

(1) 完整的教育訓練計畫，提昇同仁與志工專業與服務的素質，達到有效的學習與傳承：

A. 外派教育訓練，達到多元學習，本年度共計參訓人員 632 人次，總時數達 4520 小時。

- B.** 專家學者講座，師法專業，本年度共舉辦 6 場、參訓人員計 217 人次。
 - C.** 各課自辦教育訓練、專題簡報及法令研習會議，以同仁為師，研商相關業務議題，本年度共計 61 場、參訓人員計 428 人次。
 - D.** 實例演練、櫃台會議，強化第一線服務同仁的應變能力與共識，並分享工作經驗，本年度共計 4 場、參訓人員計 54 人次。
 - E.** 專業期刊閱讀，吸收最新資訊，本年度提報心得報告共計 15 篇。
 - F.** 市民是頭家-服務禮儀教育訓練，持續督促同仁為民服務，本年度舉辦 16 場、參訓人員計 272 人次。
 - G.** 新人教育訓練，採師徒制輔導，有效傳授經驗，縮短業務摸索的時間。
- (2) 激勵同仁，具有優良表現同仁，給予獎勵和認可，以激發同仁潛能，促進組織革新：
- A.** 年度業務楷模 **B.** 年終績優人員 **C.** 績優創新人員 **D.** 年度最佳服務人員 **E.** 特別貢獻獎 **F.** 票選六心級服務同仁與志工。
- (3) 標竿學習：
- 走出辦公室開拓視野，汲取績優作業經驗，提昇為民服務品質。
- (4) 專業研修測試：
- 定期辦理線上專業研修，並進行測驗，培養同仁高度專業能力。
- (5) 知識管理系統：
- 設置法令看板、專業「Q&A 專區」，並輔以分類及關鍵字檢索，能快速、隨時的查詢，達到快速回應零時差。

♥ 財務構面

(1) 善用資源

- A.** 志工義工資源運用，結合民間人力資源，提供專業貼心之代填書表、法令諮詢及主動引導服務，提升服務效率與品質。
- B.** 資訊系統維護、保全及清潔工作委託民間辦理，無須常置人力，有效節省人力成本支出。
- C.** 結合民間、機關及團體應變突發事件，成立防災中心緊急處理小組，有效防止災害損失發生。

(2) 節省開支

5R 資源永續，透過廢棄物減量、資源再利用、回收再生及再修復，有效擷節支出。

(3) 預算支持

爭取每年之預算支持，維繫本所各項所務之運作。

貳、提升為民服務品質績效

一、優質便民服務

(一) 服務流程

本所位處樹林、三峽、鶯歌之中間點，與其他行政機關並未相鄰，加上公車與火車班次較少，在交通不便利情形下，首重服務流程的流暢便利程度，並發展出特有的服務文化，透過跨機關聯繫及主動查證通知來降低補正率，以“最貼心的親切服務，最有效率的辦理速度”達到縮短處理時間為最終目標。

1. 服務流程便捷性

1-1. 單一窗口服務全功能程度

基於地政業務屬性及程序繁雜，能感受到民眾有不易親近的門檻在，為體貼民眾申辦之困擾，本所提升組織自我能力，打造“讓您一目了然，擁有全方位服務功能”的服務櫃台，我們提供簡易登記案件單一窗口及三合一收件窗口之全程服務，推動簡化窗口種類取代民眾往返各櫃台間的勞累，透過內部作業整併擴大服務效益，並引進色彩管理之概念，以不同顏色來彰顯不同的服務功能，俾利民眾申辦。

1-1-1. 本所為民服務三大窗口

A. 多功能服務中心

成員	本所服務人員、愛心志工、地政士志工
服 務 項 目	提供各類申請書表及填寫範例
	協助辦理土地登記、測量申請等事項
	協助換算土地、建物面積
	協助查詢各類案件辦理情形
	協助填寫地籍謄本及閱覽申請書
	解答地政業務及法令疑義
	受理通信申請及郵寄到家服務
	愛心傘、老花眼鏡、愛心輪椅、兒童安全椅、嬰兒車、放大鏡
	受理民眾陳情案件
	接受戶政傳真查詢相關事項
	代為影印
	公文收文
	代客叫車

B.三合一窗口

有別於其他地政機關，本所自 96 年起設置 6 個窗口全面實施三合一窗口服務，藉由整併原來的謄本櫃台、測量收件櫃台、登記收件櫃台等 3 種櫃台，主打“一處收件，多項服務”之三合一目標，大大減少因民眾申辦不同業務而往返各個窗口及不知如何抽號碼牌之困擾。提供服務內容如下：

(A)地籍謄本

- a.隨到隨辦，主動詢問民眾所需申請項目。
- b.有關日據時期登記簿、光復初期人工登記簿，本所皆已掃描完成，本所人員線上系統即可立即查詢為民眾完成申請。

(B)一般登記案件

- a.收件、計費、收費、開立收據、配件、交付審查、登記、校對，一條龍作業。
- b.將收件、審查、登校、列狀整併於同一樓層，申辦動線順暢，提升為民服務效能，節省民眾等待時間。

(C)測量案件

- a.立即發給測量通知書，讓民眾能馬上清楚測量員聯絡方式及現場測量時間。
- b.同步於網站上公布測量案件排定表。

C.簡易登記案件窗口

(A)專人專辦，一次完成

本所設置 2 個簡易登記案件窗口，秉持簡易登記案件隨到隨辦之服務原則，由專人從收件、計費、收費、審查、領件一次完成。

(B)新北市九所跨所申辦

對於民眾常辦的清償、換狀、金融設定等登記原因，開放跨所作業，民眾不需到土地所在地管轄之地政機關辦理。98 年跨所案件共計 7,160 件，99 年跨所案件共計 8,782 件，案件量成長約 22.65%。

(C)午間服務不打烊

上班民眾平時常利用中午時間申辦業務，本所自 90 年起實施擴大午休時間受理單一窗口服務實施要點，安排午間輪值提供各項業務服務，落實午間服務不打烊。

1-2. 申辦案件流程簡化程度

1-2-1. 臨櫃辦理案件

A. 臨櫃案件處理時間縮短情形【附件 1、附件 2，P.86】

(A) 謄本申請，時間縮短 2.37%

98 年度共辦理 50,415 件，平均每件處理時間 263.63 秒，99 年度共辦理 54,401 件，平均每件處理時間 257.36 秒，縮短處理時間比例 2.37%，總計為民眾節省 5,264 分鐘，且整體謄本申請櫃台服務水準維持於 5 分鐘內完成辦理之水準。

(B) 簡易登記案件，時間縮短 79.62%

對於趕時間或現場等候的民眾，承辦人會在案件上加註『現場等候領件』，以助於後續作業流程優先辦理。依照各個登記原因不同與新北市政府地政局訂頒處理時間相比，本所 99 年度縮短申辦案件處理時間比例加權後為 79.62%。

(C) 一般登記案件，時間縮短 38.22%

一般登記案件種類繁多，本所就民眾最常辦理 10 項登記原因進行統計，並與新北市政府地政局訂頒處理時間相比，本所 99 年度縮短申辦案件處理時間比例加權後為 38.22%。

(D) 測量案件，時間縮短 57.14%

受理申請後即排定測量日期，並於網站上測量案件排定表公布，99 年度申辦案件處理時間與新北市政府地政局訂頒處理時間相比，縮短申辦案件處理時間比例為 57.14%。

B. 臨櫃案件流程簡化作法

(A) 免填寫申請書

申辦簡易案件，由簡易單一櫃台人員列印申請書交由申請人核對，免除民眾填寫申請書之困擾。98 年計 1429 件，約佔總收件量 20%，99 年 2395 件，約佔總收件量 29%。

※精進部分

民眾較常至本所辦理抵押權設定及塗銷案件，金融機構會代申請人填寫申請書，故服務比例小幅成長，本所下半年將加強宣導推行重測換狀免填申請書服務，提升服務效能。

(B) 地價改算通知書一併領回

民眾申請合併、分割、共有物分割登記案，原為登記完畢後郵寄送達，現改為於領狀時一併由申請人領回，可以節省政府機關所

耗費郵資，更重要能讓民眾在第一時間獲得最新地價資訊。98年通知 585 件，99 年通知 597 件。共節省民眾等候時間 4,728 小時及政府機關郵資 5,910 元（時間每件以 4 小時計算，郵資以平信每件 5 元計算）。

(C)界標宅配服務

考量申請人購買界標後攜帶不便，特開辦「界標宅配服務」，於土地複丈案件排定當日，利用本所公務車順道運送申請人所購買之界標到申請書所填寫的運送地點，並請申請人或代理人簽收。
【附件 3，P.87】

(D)電子流通申請簡化

為提供公務機關、學術團體及民眾等使用者使用，發揮土地基本資料庫資料運用價值，特別簡化決行層級，原由主任決行之 4 層決行，改為由課長決行之 2 層決行，有效減少行政流程所耗費之時間。98 年已辦理 43 件，99 年已辦理 34 件。【附件 4，P.88】

(E)網路 ATM 轉帳繳納規費

本所與玉山銀行聯合推辦網路 ATM 繳納地政規費服務，提供民眾多元化繳納管道，可避免帶大量現金之風險以及免除尋找提款機之困擾。97 年計 902 件，合計規費 13,892,275 占年度比例 12%，98 年計 758 件，合計規費 26,741,700 占年度比例 21%，99 年辦理 494 件，合計規費 17,062,080 占年度比例 12%。【附件 5，P.89】

(F)有效簡化標示變更作業流程

有關標示分割、合併及變更編定等標示變更登記案件，由原本需經測量課及登記課審理之程序，簡化由測量課之測量人員直接審核並代為決行，大大提升行政作業效率。【附件 6，P.90】

(G)增設身分證條碼掃描器

藉由掃描新式身分證背面條碼方式驗證申請人身分，可簡化手工輸入作業，降低錯誤率，並縮短作業時間。

(H)訂定標準作業程序(SOP)提升第一線執行效率

1	本所受理民眾申請閱覽抄錄複製檔案作業程序
2	三合一收件標準作業流程
3	網路 ATM 轉帳繳納地政規費實施要點

1-2-2. 非臨櫃辦理事件

A. 非臨櫃案件處理時間縮短情形

(A) 地政資訊網際網路作業系統

使用機關數	使用同仁數	98年		99年		節省機關申請 謄本總費用	節省時間 (0.5時/件)
		件數	使用量 (件/人)	件數	使用量 (件/人)		
99	1,386	812,940	587	1,034,825	747	20,696,500	517,413 小時

(B) 全國網路申領電子謄本

全國網路 申領電子謄本	98年(件)	99年(件)	成長率	節省民眾時間 (0.5時/件)
	187,910	229,131	21.94%	114,566 小時

(C) 北北桃 e 點通

服務項目	年度	件數	規費(元)	節省交通時間		節省民眾申請 謄本總費用(元)
				總時數 (0.5小時/件)	節省時間成本(98 元/小時)	
電傳 資訊	98	132,638	1,034,576			1,326,380
	99	192,513	1,501,601			1,925,130
電子 謄本	98	1,665	78,086	833	81,634	
	99	8,361	296,116	4,181	409,738	

(D) 通信申請服務

通信申請	98年(件)	99年(件)	成長率	節省民眾時間 (72小時/件)
	22	30	36.00%	2160 小時

※檢討部分：

經電話詢問民眾表示對於不動產權利書狀仍不放心由郵寄方式辦理，寧願親自前來。本所通信申請及郵寄到家服務，皆由專人紀錄負責，並有郵局雙掛號收據留存，完成率 100% 零失誤水準，日後將持續推廣通信申請及郵寄到家辦理方式。

B. 非臨櫃案件流程簡化作法

(A) 通信 Easy 辦，申請再簡化

本所網站設置通信 Easy 辦專區，且將原繁瑣的申請書格式予以簡化，通信申辦變得更簡單。

原需填寫之申請書

收	日期	年月日時分	收件	建件序別 (非起件者免填)	共件	第件	登記費	元	合計	元											
	字號	字號	字號	字號	字號	字號	字號	字號	字號	字號											
申請人	(11) 權利人或義務人姓名	(12) 姓名或名稱	(13) 出生年月日	(14) 統一編號	(15) 住所 縣市 鄉鎮市區 村里鄰 街路 巷弄 號 樓			(16) 印章													
	權利人 義務人	陳阿華	63.9.9	F223456789	新北	三峽		可樂路	99	九											
住所請依身分證上所記載填寫																					
(10) 本業處理情形 (以下各類申請人請勿填寫)																					
			初	審	複	核	定	登	簿	校	簿	書	狀	印	校	狀	書	狀	用	印	
											地價異動	通知	異動	交付	備						
											↑	←	→								

土地登記申請書																									
(1) 受理機關	新北 樹林	縣地政事務所	資料管轄機關	縣地政事務所	(2) 原因發生日	中華民國 99 年 9 月 9 日																			
(3) 申請登記事由 (選擇打√一項)		(4) 登記原因 (選擇打√一項)		與債務清償證 與債權債務證明書 與債權債務證明書 與債權債務證明書						與債權債務證明書 與債權債務證明書															
<input type="checkbox"/> 所有權第一次登記		<input type="checkbox"/> 第一次登記		<input type="checkbox"/> 買賣 <input type="checkbox"/> 贈與 <input type="checkbox"/> 繼承						<input type="checkbox"/> 所有權分割															
<input type="checkbox"/> 所有權移轉登記		<input type="checkbox"/> 買賣 <input type="checkbox"/> 贈與 <input type="checkbox"/> 繼承		<input type="checkbox"/> 設定 <input type="checkbox"/> 法定																					
<input type="checkbox"/> 抵押權登記		<input checked="" type="checkbox"/> 清償 <input type="checkbox"/> 拍賣 <input type="checkbox"/> 法院強制執行																							
<input checked="" type="checkbox"/> 抵押權塗銷登記		<input type="checkbox"/> 權利價值變更 <input type="checkbox"/> 權利內容等變更																							
<input type="checkbox"/> 抵押權內容變更登記		<input type="checkbox"/> 分割 <input type="checkbox"/> 合併 <input type="checkbox"/> 地目變更																							
<input type="checkbox"/> 標示變更登記																									
(5) 標示及申請權利內容										詳如	<input type="checkbox"/> 契約書	<input type="checkbox"/> 登記簿冊	<input type="checkbox"/> 複丈地界通知書	<input type="checkbox"/> 建物測量成果圖	<input checked="" type="checkbox"/> 地價權利證明書										
(6) 1. 身分證明文件		1	份	4	份	7	份																		
附繳 2. 抵押權塗銷證明書		1	份	5	份	8	份																		
證件 3. 地價權利證明書		1	份	6	份	9	份																		
(7) 委任關係										委託人係為登記標的物之權利人或權利關係人，並經該對身分無誤，如有虛偽不實，本代理人(複代理人)願負法律責任。	代理、複代理。	權利人電話	(02)12345678	義務人電話		代理人聯絡電話		傳真電話		電子郵件信箱		登記人姓名		不動產經紀人電話	
(9) 備註																									

簡化後之通信申請書

通信案件申請書

本人因 _____，向貴所申請 _____ 登記，檢附下列文件憑辦。

身分證明文件 _____ 份

權利書狀 _____ 份

其他 _____ 份

此致
樹林地政事務所

申請人姓名： _____ 簽章

統一編號： _____

戶籍地址： _____

連絡電話： _____

中華民國 _____ 年 _____ 月 _____ 日

(B) 郵寄到家服務

針對外縣市遠途民眾申辦案件先行審查，申請人於收件時同時填寫回郵信封及檢附郵資，案件登記完畢將應發還證件郵寄到家，免除長途奔波。98 年度計 528 件，99 年度 648 件。【附件 7，P.90】

(C) 戶籍資料變更跨機關四合一通報服務

於民國 98 年 1 月 1 日起開始實施『戶籍資料變更跨機關通報服務』，民眾於戶政事務所辦理戶籍地址異動、姓名變更、身分證統一編號或出生年月日更正後，填寫申請書，即可變更於地政事務所、稅捐機關、監理所等單位之相關資料，免除民眾往返多個機關之不便，以達“多處取單、一處投遞，全方位服務”之便民功能。98 年已辦理 143 件，99 年度已辦理 126 件。【附件 8，P.91】

(D) 法院囑託限制登記網路作業

為提高政府行政效能及配合推動電子化政府，辦理『法院囑託限制登記網路作業』，透過網路傳送法院囑託限制登記案件取代人工郵寄，由原本 3 至 5 天作業時間縮短為 2 至 4 小時，大幅縮減辦理限制登記處理時間，98 年度辦理 941 件，99 年度辦理 942 件。

(E)建立跨機關傳真連繫機制

執行『新北市地政事務所與稅捐稽徵處、區公所傳真聯繫延伸服務計畫』及本所『與轄區戶政事務所推行延伸服務要點』，擴大服務領域，免除民眾往返各機關查欠地價稅、房屋稅、工程受益費等相關作業，改以傳真聯繫方式執行，廣受民眾好評。本所 98 年戶政傳真查詢計 25 件，稅務傳真查詢計 112 件；本所 99 年戶政傳真查詢計 96 件，稅務傳真查詢計 139 件。【附件 9, P.92】

※精進作為

服務再進級，與稅捐稽徵處合作延伸服務據點，於新北市各地政事務所內設立稅捐服務櫃台，現場駐點提供地價稅、房屋稅查欠完稅及國有土地移轉之土地增值稅核稅業務，要讓民眾感受到「多元整合，服務沒有距離」。

(F)通信轉帳退還規費機制

民眾以通信即可辦理，本所會將應退還規費匯入指定之金融機關帳戶，讓退費管道更多元，減少民眾奔波，提高行政效能。

1-3. 申辦案件書表減量程度

1-3-1. 申辦書表簡化措施

A. 土地複丈與登記申請書合併

減少申請人重複檢附各類紙本、書表及證件，且使用二合一申請書由測量課核發複丈結果通知書後，直接移送登記課辦理，亦可免除民眾重複送件困擾。98 年計 264 件，99 年針對登記原因為分割、合併之案件，全面採用二合一申請書，99 年度共計 477 件。

B. 執行「土地登記申請案件補正作業簡化要點」

登記案件部分簡易補正事項以電話通知得由申請人於領件時補正，使案件能順利進行，免開具補正通知書，提昇業務處理效能。98 年計 2370 件，99 年已辦理 806 件。

※精進部分

本所審查同仁針對案件簡易補正事項，均會先以電話告知代理人或民眾，除向當事人解釋適用法令外，提醒其錯誤或遺漏所在，故有效降低簡易案件補正之數量，俾利案件完整。

C.訂定「辦理門牌整編登記作業聯繫要點」

轄區樹林、三峽、鶯歌等戶政事務所函送門牌整編對照清冊到所後，即逕為辦理門牌整編，免除民眾到所申請之不便，同時讓本所資料庫保持建物門牌最新的狀態，提昇服務品質。98年度辦理8件共計31筆，99年度辦理3件共計107筆，未來將配合行政區域調整，與戶政機關辦理門牌整編事宜。

D.免檢附印鑑證明

以親自到場核對身分，或由登記名義人設置印鑑卡備查，或者地政士簽證等，義務人得免檢附印鑑證明文件申辦，99年計926件。

E.免登記清冊

拍賣、塗銷他項權利、書狀補給等登記案件所附之證明文件可詳知不動產標示，得免再填附登記清冊。

F.利用跨機關電子閘門及共享平台查詢作業系統

(A)地政資訊網際網路服務作業系統

a.提供給公務機關免費查詢地籍資料，實現跨機關資訊流通，達成『書證謄本減量』簡政便民目標，並善用自然人憑證驗證機制強化安全管控，保障個人資料安全。

b.使用成長率：

地政資訊網際 網路服務	98年(件)	99年(件)	成長率
	812,940	1,034,825	27.29%

(B)戶役政電子閘門系統

a.透過戶役政電子閘門系統查詢民眾相關資料，可縮短機關間公文往返及免除民眾來回處理時間，而每月由資訊課人員定期查核，落實個人資料保護法之規定。

b.使用成長率：

新北市政府 及內政部版	98年(件)	99年(件)	成長率
	4,122	5,955	44.47%

(C)善用政府各行政機關資訊平台系統查詢服務

順序	查詢系統種類	查詢情形
1	新北市政府戶役政查詢系統	查詢戶籍資料、異動、遷徙紀錄
2	新北市政府工務局 使用執照查詢系統	查詢使用執照資料

3	新北市門牌地理資訊系統	門牌及異動資料查詢
4	內政部戶役政電子閘門系統	查詢戶籍資料、異動、遷徙紀錄
5	經濟部工商電子資料查詢系統	公司及工廠登記資料查詢
6	新北市使用分區查詢系統	查詢使用分區資料
7	不動產經紀業資訊系統	查詢合法經紀業者
8	外交部授權書查詢系統	查詢外交部所核發之授權書內容
9	新北市政府城鄉局 都市計畫圖查詢系統	查詢都市計畫辦理情形
10	內政部地政司地籍圖資 網路便民服務系統	查詢土地使用分區、現況及道路

2. 服務流程透明程度

2-1. 案件處理流程查詢公開程度

2-1-1. 提供案件承辦資訊種類

A. 現場各項服務公開清楚

(A)提供本所承辦課室、服務電話及傳真、辦公時間等資訊，供民眾知悉。

(B)提供案件作業流程圖、各項收費標準、案件處理期限、人民陳情處理流程、審查人員位置表，公示給民眾本所各項業務服務內容。

B. 公文聯絡方式多樣明確

讓民眾明確得知聯絡方式，公文均有詳細的承辦人、聯絡電話、分機、傳真電話、電子信箱及地址等資訊，均呈現在公文內容中，方便民眾聯絡洽詢。

C. 地政為民服務手冊

每年發行『地政為民服務手冊』及編定『為民服務白皮書』及『為民服務工作手冊』，提供民眾新北市各地政機關完整聯絡資訊及服務項目，另外還有貼心服務措施介紹，方便民眾多加利用。

D. 申辦案件 EASY 包

將民眾最常親自至本所申辦的五項案件：買賣、贈與、拍賣、繼承、書狀補給，以流程圖方式呈現於網站上，說明每個步驟及承辦機關，同時提供一次下載全部所需填寫表格，包含申請登記書表、稅費申報書，使民眾在家也能取得申辦案件的所有流程之所有相關資訊與表單。

E. 案件查詢系統

(A)案件辦理結果自動回覆系統(B)地籍產權異動即時通服務

(C)電話語音查詢系統(D)線上即時查詢系統(E)觸碰查詢系統
(F)簡易案件即時顯示系統。

F.收件收據資訊豐富多元

案件收件後，立即提供收據予申請人收執，內容載明收件日期、承辦人員姓名、電話分機、電話語音查詢進度專線、發狀櫃台電話及領件時之注意事項等資訊。

G.測量案件立即排定時間

測量案件收件後，隨即排定測量日期，並且於本所網站公布測量日期、時間及承辦員。

2-1-2. 提供案件查詢管道種類

A.多功能服務中心

隨時提供案件辦理情形查詢、解答民眾申辦流程及法令疑義，並準備各項填寫書表範例供民眾參閱。

B.觸碰式電腦查詢櫃台

提供民眾增值稅試算、使用分區查詢、重測前後地建號查詢、公告現值查詢、面積換算、案件辦理進度查詢等。

C.即時顯示系統

透過 42 吋電視大螢幕呈現，方便現場等候領件民眾清楚簡易登記案件最新處理情形。

D.收件後立即填發收據

案件收據及複丈定期通知書中提供案件收件字號、承辦人員姓名及分機、進度查詢電話、發狀櫃台電話及領件注意事項等資訊。

E.網路查詢案件辦理情形系統

民眾瀏覽本所網站點選『案件辦理情形』，即可查詢辦理進度。

F. PDA 查詢服務

於本所網站下載專區提供 PDA 專區，提供下列各項之下載及查詢：新北市各區公告現值、地價資料、地段名稱、代碼資料、新北市各區新舊地號查詢、新北市各地政事務所案件辦理情形。

G.跨所語音查詢系統

全國首創一通電話即可查詢新北市 9 個地政事務所資訊，民眾可透過電話語音查詢專線，查詢下列各項相關資料：登記、測量案件辦理情形及作業流程說明、各類作業申請須知、地價有關資料、

事務所地址、上下班時間、傳真機號碼、各課室電話，服務時間：星期一至星期六 8:00~18:00。

2-2. 案件處理流程主動回應程度

2-2-1. 主動通知申請人案件辦理情形

A. 補正、駁回即時主動通知

以往補正、駁回通知為郵寄方式辦理，往往民眾收到通知後已經過 2 至 3 天，自 97 年開始改以電話、傳真 2 者雙軌並行，於第一時間就主動通知申請人，使申請人在最快時間了解補正情形。98 年計 217 件，99 年計 195 件。

B. 書狀補給登記案件主動通知申請人

以雙掛號主動通知所有權人關於書狀補給公告之起迄日期，公告期滿如無人異議，隔日准予登記。98 年 686 件，99 年計 712 件。

C. 地籍產權異動即時通

(A) 全國首創『地籍產權異動即時通服務』。

(B) 民眾於本市登記之不動產權益，於收件及異動時，系統立即通知民眾，以減少發生偽冒貸款或產權移轉之情形。

(C) 服務範圍包含辦理買賣、贈與、書狀補給、設定等各項產權異動之通知服務。

(D) 提供電話語音、傳真、簡訊及電子郵件等 4 種通知方式服務。

(E) 98 年 7 月至 99 年底止共受理 502 人申請，發送 361 件通知。

D. 語音、傳真、手機簡訊及電子郵件自動回復系統

自 95 年起開辦自動回覆系統，應用語音、傳真、手機簡訊及電子郵件 4 項工具，將補正駁回及結案訊息，以多元化管道即時通知申請人。98 年度共通知 1323 次，99 年度共通知 1283 次。

E. 收件收據主動告知相關資訊

案件一經收件，現場立即提供收據予申請人收執，內容載明有收件日期、承辦人員姓名、電話分機及電話語音查詢進度專線、發狀櫃台電話及領件時之注意事項等資訊。

F. 政策性業務主動通知及確認

(A) 重測換狀、逕為分割、逕為合併

主動寄送逕為分割通知書、重測換狀通知書、地價改算通知書，告知所有權人聯絡方式及應備文件可至本所辦理換狀事宜等相關資訊。

(B)主動通知未辦繼承人辦理繼承

每年4月1日公告未辦繼承有關資料，並寄發雙掛號通知書於繼承人，提醒速辦繼承登記，以維護繼承人權益，公告資料同步於網站上公佈，俾利民眾查閱。99年度列管958筆，通知138人。

(C)透過地籍清理清查，主動通知繼承人

針對地籍清理清查結果，登記名義人若有登載原住所者，本所主動函詢戶政及稅捐機關，查其繼承人或利害關係人通知辦理繼承登記，以確保當事人權益，97至99年度為止已通知160件。

2-2-2.案件逾期處理告知機制

A.案件、公文處理超過規定期限時，主動通知說明原因

當案件、公文因故無法於規定期限內辦畢者，經主管同意展延後，主動以電話告知當事人說明原因、案件目前處理狀況及預計完成日期。登記案件98年計324件，99年計472件，公文展延98年計35件，99年計84件。

B.測量案件因故無法於預定日期前往施測時，主動告知

本所測量承辦人員如因天氣因素影響或現場雜物有礙測量時，主動以電話或發函告知申請人，並協調更改施測時間。

(二)機關形象

1.服務場所便利性

1-1.洽公環境適切程度

1-1-1.舒適洽公環境

A.洽公環境問卷調查金滿意

99年度「民眾整體滿意度問卷調查」中，洽公環境適切程度部分，受訪者平均滿意度達**97.95%**高水準。

項次	項 目	上 半 年	下 半 年	平 均
1	綠化美化滿意度	97.71%	98.05%	97.88%
2	舒適整潔滿意度	99.09%	99.07%	99.08%
3	申辦動線滿意度	97.71%	97.85%	97.78%
4	服務標示滿意度	96.06%	98.05%	97.06%
5	整體洽公環境適切滿意度	97.64%	98.25%	97.95%



B.營造「三鶯樹」獨特風格

利用本所轄區可得素材，佈置具本地特色及美感的洽公場所，獲得民眾一致好評。

(A)範例區及展示柱陳列陶瓷老師作品供民眾觀賞，讓人不自覺沉浸在鶯歌陶瓷工藝世界；2樓並有同仁製作之藍染作品展示。

(B)本所周圍環境（山仔腳公園）進行綠美化工程，讓洽公民眾感受樹林引以為傲的鹿角溪生態之美。



C.我們的綠化成果

努力目標為每 20 平方公尺就設置 1 株綠色植栽—現有盆栽 172 盆，達成率 135%！

(A)本所戶外種植榕樹、櫻花樹、椰子樹等常青樹種，終年為綠色植物環繞；室內公共空間亦設置多樣性盆栽及花卉共 149 盆，並標示有植物之介紹。

(B)增加停車廣場兩側花卉種類，並重新進行二樓外陽台綠美化工程，使洽公民眾徜徉在陽光與綠意中。

(C)由同仁自行認養黃金葛、仙人掌等小型植栽共 23 盆，辦公桌上也能感受到綠色氣息。

D.我們對美化的要求

除了隨時保持辦公環境的整潔外，本所每年皆推出 4 次以上展覽，並持續美化辦公環境，提昇民眾及同仁心靈層次。

(A)整潔維護

- a.依據「環境美化計畫」、「節約能源、垃圾分類、資源回收督導考核執行要點」及「環境改善整潔要點」，遵循 5S5R 標準定期維護環境整潔。
- b.每日由全所輪值派出 2 位同仁清掃本所周邊環境、每月由各課室派員 4-6 人共同進行社區服務。
- c.與外包廠商簽訂合約，定期修剪花木及地板打蠟、清潔，維持高品質服務環境。
- d.依據「環境整潔稽核標準」成立環保小尖兵，不定期督導環境維護情形。
- e.每 2 小時即清潔廁所並補充用品，維持乾淨整潔的如廁環境。

時間	環境維護工作項目
日	落實垃圾減量、資源回收
週	週一：廣場及四周環境清潔日 週三：所內公共區域環境清潔 週五：個人環境清潔日、佈置花卉、盆栽
月	社區服務日、修剪花木、中山里佈告欄維護
年	年中／終大掃除

(B)加強美化

- a.透過本所同仁蒐集、製作，不定期更新本所空白牆面展出「地政藝文」、「地政沿革」、「績效宣導」等照片及海報。
- b.透過整體規畫，改造民眾盥洗室外牆佈置；並於 3 樓及 4 樓梯間牆面進行主題佈置，讓洽公民眾目光為之一亮。
- c.長期與地方人士配合，於一樓空間舉辦展覽活動，豐富內、外部人士心靈，本年度共舉辦 4 場。



人行步道



洽公廁所



色彩管理

E.清楚完善的服務標示

(A)讓洽公民眾找得到地方

- a.於山佳火車站正對面設置本所位置方向指引，另於大門入口處新增『樹林地政』地標，洽公民眾可於 50 公尺外清楚辨識



本所位置。

- b.色彩管理：本所利用吊牌、櫃檯標示，以及地面指示貼圖，搭配以顏色區隔，洽公標示很清楚！

(B)讓洽公民眾找得到人

- a.同仁均配戴雙語員工識別證：櫃台、服務中心人員及志工皆穿著服務背心，使外部顧客明瞭化、內部員工制度化。
- b.同仁辦公桌前皆有中英標示名牌，清楚顯示職稱、姓名，並落實職務代理人制度。

(C)中英雙語化標示

為與全球接軌，我們提供中、英雙語化服務標示共計 50 處，並依據新北市政府研考會標準改善標示 33 處，使中英標示更加正確、完善。

F.符合民眾需求的動線規劃

本所內部動線規劃理念，採取 3 大原則，使民眾輕鬆申辦所需業務。

(A)原則一：區分內外部使用者

民眾可在休息區等候案件申辦，不與本所同仁辦公動線衝突，並將親子閱讀區、電視、電腦查詢區、沙發等設施集中，符合民眾使用習慣。

(B)原則二：洽公動線不迂迴

- a.一樓服務大廳採一字型設計，並設置三合一（謄本、登記收件、測量收件）及簡易登記案件單一窗口，由專人全程處理，申辦案件不用往返各個櫃台。
- b.審查、登錄及校對集中作業，以強化聯繫、縮短案件傳遞時間，提升作業品質。
- c.服務中心設置於大門入口處右側，不僅清楚易尋，方便民眾諮詢外，同仁也能適時引導取號及協助申辦。



醒目的服務中心



一字型服務櫃台

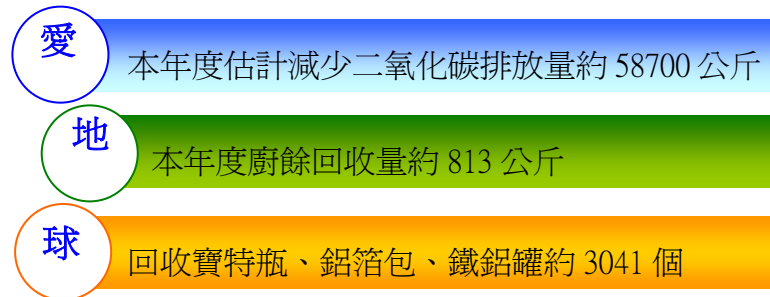
(C)原則三：洽公空間不擁擠

- a.於本所後方地下室改建停車場工程，可停放同仁之機車 27 部、自行車 3 輛，有效避免同仁與民眾爭用廣場停車空間。
- b.簡易案件集中整合由單一窗口辦理，提昇作業效率，並有效避免因櫃台擁擠而造成動線阻塞。

G.創設安全的洽公場所

- (A)訂定安全維護計畫，於每年 5、11 月定期針對防火、防颱、防震及防搶進行演練。
- (B)與廠商簽訂合約，定期檢測本所電機消防及相關安全維護設備。
- (C)各樓層配備海龍滅火器、高樓層逃生設備、樓梯防護網、偵煙器、自動斷電系統、緊急逃生門及緊急照明燈等安全設備，保障人身安全。
- (D)建構緊急通報防護網，與山佳派出所、隆恩消防隊及三峽恩主公醫院保持順暢之聯絡管道。

H.節能減碳成效—我們用這樣的方式愛地球



(A)降低碳排放

- a.提倡「多走樓梯多運動」，確實執行節能減碳計畫。
- b.全面換用照明度較佳 T5 燈泡，減少用燈泡用電量約 30%。
- c.保持室內外通風，控制夏日室溫維持 26~28°C 之最適區間。
- d.不提供紙杯、杯水，所內亦禁用免洗餐具。
- e.優先採購符合環保標章之各項設備。

(B)資源回收與分類

- a.結合社區及里鄰進行資源回收，整年估計回收保特瓶 1,721 個、鋁箔包 1,011 個、鐵鋁罐 309 個。
- b.確實做好廚餘回收，整年回收量約 813 公斤。
- c.各樓層皆設有電池回收盒，統一由樹林區公所進行定期回收。

(C)碳足跡減少成果—全年度排碳量共減少 32,001 公斤（每度電費以 3 元計算；每度排碳量 0.636 公斤）

a.人均用電量節省【附件 10-圖 1，P.93】

本年度重測大隊支援本所 15 人，但每年人均用電量由 98 年 12,628 元下降至 11,430 元，下降幅度 9.5%；估計減少二氧化碳排放量 32,001 公斤。

b. 『多走樓梯，愛護地球』運動【附件 10-圖 2，P.93】

2~4 樓之同仁以每日上下樓 3 次計算，估計全年減少二氧化碳排放量 26,699 公斤！

I.持續改善洽公場所及設施

透過民眾建言、設施主動修復機制，以及會議提案等 3 種管道，維持本所優質的洽公環境品質。全年度共採行 14 項方案—服務改善不中止。此外，本所預計 100 年度主動翻修洽公廁所及哺乳室，提升洽公服務品質。

1-2.服務設施合宜程度

1-2-1.機關服務設施妥適完備

本所 99 年度「民眾整體滿意度問卷調查」，洽公民眾對本所服務設施齊備完善滿意度達 98.06% 高水準。

A.核心設施【附件 11，P.94】

本所核心設施包含業務櫃台、座椅、盥洗室、哺乳室、無障礙設施，以及範例參考區等 6 項，設施完整齊備。

B.一般設施【附件 11，P.94】

本所一般設施服務項目共計 12 大項，提供民眾超優質的服務！

C.替代性服務

(A)空中來解答—網路即時通訊

一樓服務中心電腦建置 Msn、Skype 帳號，民眾可利用網路與服務中心人員進行即時視訊溝通，方便遠距離諮詢及節省電話費。

(B)語言無疆界—多語言服務

除一般民眾常使用的國語及台語外，本所另有特定同仁提供客家語、英語、日語、泰雅語及手語等服務，使申辦溝通無隔閡。

(C)收文不上樓—通知收文服務

服務中心直接通知收文人員，至於 1 樓收受民眾申請書、陳情書，方便洽公民眾！

D.完善的維護管理辦法及使用說明

(A)新訂「服務設施維護管理要點」，彙整過去散見各處之服務設施維護管理條文，完善設施維護管理辦法、確認維護管理分工。由服務中心人員、業務櫃台人員、外包清潔人員及租賃設備廠商，依相關檢查書表進行維護管理。

(B)針對服務設施設置必要之服務標示及操作說明，從使用者的角度出發，讓洽公民眾貼心又安心。

2.服務行為友善性與專業性

2-1.服務親和程度

2-1-1.洽公服務禮儀滿意度

從您踏入樹林地政事務所的那一刻起，就注定要對我們的親和、專業服務，留下深刻的印象~

A.服務禮儀滿意度展現

項次	項目	上半年	下半年	平均
1	主動接待滿意度	96.88%	99.44%	98.16%
2	協助檢查滿意度	97.80%	98.88%	98.34%
3	主動一次告知滿意度	97.16%	98.79%	97.98%
4	主動回應處理滿意度	97.80%	98.79%	98.30%
5	熱心服務程度	99.17%	99.25%	99.21%
6	整體服務禮儀滿意度	97.76%	99.03%	98.40%

(A)99 年度民眾整體滿意度問卷調查顯示，民眾對洽公服務禮儀整體滿意度達 98.40%，顯見本所在服務禮儀的紮實用心。

(B)本年度共收到 149 件民眾陳情，民眾對於同仁處理過程之服務態度，追蹤施測滿意度結果高達 95.98%。

(C)本年度民眾以「意見表」、「滿意度問卷」、「陳情」等非口頭方式肯定本所同仁之數量共計 110 件，口頭感謝更是不計其數，顯見民眾肯定本所服務同仁親切專業的態度。

(D)服務禮儀範例精選

a.99.02.04 民眾使用本所「愛心鈴」服務，同仁即全程服務，落實我們「鈴聲一響，全程服務」承諾。



鈴聲一響 全程服務



服務人員正用手語與民眾溝通

b.99.03.18 臨櫃業務人員全程以手語與聽障朋友進行溝通，協助完成申辦業務，展現本所提供優質服務能力。

c.99.04.14 民眾於下班時間親臨本所，向加班同仁詢問地政相關業務，同仁主動提供親切完善的服務與協助。

d.99.08.12 同仁主動給予高齡 95 歲洽公民眾必要之協助，順利完成申辦。



接受民眾夜間諮詢



用心服務年長民眾

(E) 成為標竿學習的對象

全年度總計有汐止、瑞芳、中和、大安、新湖、里港、基隆信義等地政派員至本所參訪服務品質及便民創新服務，顯見本所服務品質深獲外機關之肯定。

B. 我們對服務禮儀的信仰

(A) 自許為民眾親切專業的好鄰居。

(B) 每日定時播放開工、收工音樂，提醒同仁用朝氣及微笑迎接民眾。

C. 洽公服務禮儀的展現

(A) 完善服務禮儀規範

以「市民是頭家—第一線為民服務品質提昇實施辦法」及「走動式服務人員執行要點」等 6 種計畫及辦法作為管理依據，並持續修正改善相關規定，除了親切，更多了關懷。

(B) 高品質人力資源

擁有資深經驗的服務中心及第一線服務櫃台同仁，透過經驗傳承與教育訓練，提供一流的地政業務服務。

(C) 增購形象背心

新購服務背心 20 件，依服務類型區分為服務中心、三合一櫃台、簡易案件櫃台及志工服務人員等 4 種，以更整潔亮麗且容易辨識的形象服務洽公民眾。

※背心上繡有「您親切專業的好鄰居」，親和度百分百！

(D) 服務流程標準化

無論您申辦何種業務，我們都將做到下列事項：

- a. 進入本所後，走動式服務人員立即主動上前接待。
- b. 協助檢查攜帶證件是否齊備，並告知標準申辦程序。
- c. 引導至正確櫃台或場所辦理。

(E) 遴選志工增加服務人力

目前計有 22 位志工，其中包含 10 位地政士，協助現場諮詢服務，提供優質服務人力。

(F)重視臨櫃服務人員態度及測量外業人員服務形象
訂定要點及措施，作為本所提升服務態度之依據。

D.稽核，才能找出缺點改進

(A)內部督導

設置主管督導小而能地政工作站輪值紀錄簿等簿冊，督導本所同仁之服務禮儀。

(B)神秘客考核

市府研考會 99 度第 1 季以神秘客方式進行考核時，在「網站資訊完整度」及為民服務區域之「光線充足度」、「設施齊備」等方面，給予本所高度肯定。

(C)外部意見

舉辦「為民服務整體滿意度問卷調查」，作為改進為民服務工作之參考指標，並設置意見箱受理民眾對於服務意見之陳述。

E.永不間斷的品質提升

(A)績優服務人員選拔

依據「票選服務禮貌優良人員活動辦法」，由洽公民眾定期票選六心級績優服務人員，並於公開場合頒發獎狀。

(B)服務禮儀訓練及座談會

定期舉辦內部教育訓練及櫃台人員座談會，並積極派員參加所外相關課程。99 年度內外部教育訓練及講座共計舉辦 29 場、557 人次參加。

類別	次數	時數	人數
學者講座	1	2	32
外派受訓	8	19	11
市民是頭家	16	8	272
櫃台人員實例演練	2	2	26
線上研修	2	0	216
總計	29	31	557

2-1-2.電話禮貌測試績效

A.電話禮貌測試績效

透過本所自測、跨所互測、地政局及新北市政府研考會抽測的重重檢驗，本所測試結果平均分數達 **92.9** 分—電話禮貌表現高水準，真金不怕火鍊！

(A)本所電話禮貌測試

- a.各課室排定人員於每月進行所內同仁不定期測試，並將測試分數記錄於電話禮貌測試本上。本年度共測試 203 人次，平均分數 94.1 分。
- b.本所電話禮貌測試及格標準為「總機分數+業務單位分數>85 分；總機分數>38 分或業務單位分數>47 分」，而本年度僅 6 人未達及格標準，經重新施測後，已改善達到本所電話測試標準。

(B)與新莊地政互測

本年度本所受測次數共 107 人次，平均成績 92.4 分，其中總機人員平均分數為 43.2 分，業務單位平均分數 49.2 分，均高於及格標準。

(C)上級機關電話禮貌測試

a.地政局對本所施測

新北市政府地政局每月皆依據「新北市政府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」對各所進行電話測試。平均受測成績 93.9 分，本所獲得 94.7 分，表現高水準。

b.新北市政府研考會對本所施測

新北市政府研考會每季依據「為民服務電話禮貌考核實施計畫」進行之專線電話考核，共計考核 1,590 通電話測試，全體受測者平均分數 88.3 分，本所受測成績高達 90.4 分，表現突出！

測試類型		測試機關	測試人次	平均分數
內部		本所自行測試	203	94.1
外部	跨機關	新莊地政事務所	107	92.4
	上級機關	新北市政府地政局	24	94.7
		新北市政府研考會	8	90.4

B.電話禮貌測試作業

(A)測試實施規範

- a.訂定「接聽電話及服務禮貌注意事項」，規範同仁接聽公務電話時之禮貌用語及態度。
- b.針對所內電話禮貌測試訂定「電話禮貌測試實施辦法」，與新莊地政之電話禮貌測試則訂有「跨機關交叉電話禮貌測試實施辦法」作為實施依據。
- c.針對電話禮貌測試不及格同仁，均由單位主管進行複測。

(B)電話禮貌貼心小叮嚀

- a.三角立卡 1：提醒同仁接聽、轉接及結束通話時之禮貌用語，並要常說請、謝謝、對不起。

- b.三角立卡 2：正面印有「樹林地政 您親切專業的好鄰居」，提醒同仁隨時保持親切專業。

(C)本年度精進事項

- a.修改本所內部電話禮貌測試方式，將施測對象由單一同仁更改為同時施測總機與承辦人員，與行政院研考會之電話禮貌測試版本相同，使測試作業更為嚴謹。
- b.全面檢視並將與民眾切身相關之問題及精簡回應方式重新編排納入測試題庫。

C.電話禮貌教育訓練及標竿學習

積極參與每場與電話禮貌有關的教育訓練，並將參訓講義、觀念帶回與同仁進行分享，本年度參加場次共計 5 場。

2-2.服務可勝任程度

2-2-1 回應正確率

A.本所未設有 Call center

B.專業研修線上測試

上下半年共舉辦專業研修測試 19 場、550 人次，內容包含業務專業及為民服務專業研修測試。本年度測試成果，專業研修回應正確問題正確率 93.16%，常見「Q&A」15 題，詳【附件 12，P.96】。

C.電話測試正確率

透過本所、跨所，以及地政局電話禮貌測試之回答內容得分，檢視同仁對於專業問題的回應正確率。註：8 分以下為回答錯誤。

- (A)本年度所內電話測試共 203 題，回答正確題數 203 題，回應正確率 100%。
- (B)本年度跨所電話測試共 107 題，回答正確題數 106 題，回應正確率 99.1%。
- (C)本年度地政局電話測試共 15 題，回答正確題數 14 題，回應正確率 93.3%。

D.民眾對本所服務人員解答及專業滿意度

99 年度民眾整體滿意度問卷調查顯示，民眾對本所服務人員解答及專業滿意度平均達 98.43%。

2-2-2.回應品質提升

地政事務所業務涉及人民財產權，服務人員專業與否，影響民眾權益甚鉅。我們明白自己的責任重大，所以不斷地透過下列方式，加強同仁專業智能、提升回應品質。

※受訪者對本所服務人員解答清楚及專業感到很滿意與滿意者之比例占 **98.43%**

A. 師徒制的傳承

每位新進同仁皆由 1 位資深同仁擔任專屬輔導員，以最快速度了解業務，經驗傳承使業務銜接更為順暢。

B. 專業教育訓練的舉辦與參訓

(A) 新進人員教育訓練

由本所主任及各業務課課長傳授業務秘訣、電話禮貌、工作心態及資訊安全等規定，讓新進人員功力倍增，縮短業務摸索時間。

(B) 持續不斷的內部教育訓練

各業務單位每年皆依據業務所需，選擇內部教育訓練內容及辦理期程進行訓練，提升同仁業務處理能力。本年度共計舉辦 122 次專業教育訓練，共 1,513 人參訓，持續督促同仁專業能力及為民服務，成效良好。

類別	次數	時數	人數
登記自辦	5	5	45
測量自辦	1	2	27
地價自辦	6	6	37
資訊自辦	39	40	205
學者講座	6	12	217
專題簡報	8	8	114
市民是頭家	16	8	272
櫃台人員實例演練	2	2	26
線上研修	19	0	550
雜誌閱讀	15	0	15
新人志工	5	5	5
總計	122	88	1513

(C) 外派教育訓練

藉由參與外單位之教育訓練，汲取其他新知，全年度參訓人員 632 人次，外派參訓總時數達 4,520 小時。

C. 完善的書面參考資料庫

(A) 常用地政法令彙編

針對已明文規定之相關條文，同仁皆有 1 本「常用地政法規彙編」作為業務經辦參考法典，提升作業正確度。

(B) 工作手冊彙編

各課室將業務常見工作流程及問題，彙編為工作手冊供參，有效幫助同仁專業成長。

(C)法令研商及函示彙整

各課室透過更新彙整最新法令研商暨解釋函令，統一作業規範，相關成果已依年度集結成冊並陸續上傳知管系統供參，據以提升洽公回應品質。

D.強大「知識管理系統」

同仁可利用內部公務電腦，於知管系統內搜尋所需資訊（包含標準作業流程、法令看板、各項計畫、會議記錄、內部及外部教育訓練、服務中心 Q&A、給你報報、新聞稿、專業閱讀心得等），並進行線上學習以增進專業職能、提升回應品質。

E.適當的工作激勵機制

對於優良表現同仁，給予適當的表揚與獎勵，不僅可激勵獲獎同仁再接再勵維持高品質的業務能力，亦可作為其他同仁的楷模。本所針對下列 5 項績優人員設定獎勵機制

獎項	資格	評選方式	名額	獎金
業務楷模	業務表現優異者	課長推薦	各課 1 人	各 800 元
年終績優人員	年終考核評比前 3 名業務課同仁	課長推薦	該課 1 人	各 500 元
績優創新人員	研擬創新提案且獲採納者	研考彙整後提報	2 人	各 500 元
最佳服務人員	為民服務表現優異者	研考匯整後提報	1 人	500 元
特別貢獻獎	具有特別貢獻且事蹟明確者	課長推薦提會討論通過	1 人	800 元

F.標竿學習

全年度共計參訪三重地政、中壢地政、中壢戶政，以及新莊地政等 7 處績優機關，參訪後提出 53 項改善提案並採用 43 項，確實提升本所為民服務深度與廣度。

3.服務行銷有效性**3-1 施政宣導有效程度****3-1-1.政策行銷有效性****A.政策宣導**

歷年皆確實完成上級機關交辦之政策配合事項，有效傳達相關政令內容，提升本所專業形象。

(A)重測作業宣導

舉辦重測說明會聽取民意，並於會場展示相關圖籍及操作測量儀器，提高民眾對重測作業信賴度。另於本所網站「重測專區」揭

露充足資訊供民眾查詢，使本所 99 年度重測 2522 筆土地中僅有 18 筆界址糾紛，成效良好。

(B)公告土地現值作業說明會

透過專人簡報並搭配地價區段略圖解說，使與會者了解公告土地現值作業流程及作業嚴謹度，並於現場解答民眾疑義，有效保障人民權益。

(C)地籍清理及未辦繼承登記

由專人協助清查轄區內產權不明及土地所有權人死亡多年但未辦理繼承之土地，並主動公告、通知辦理。另於 99 年度自製資料夾、海報、便條紙等文宣品進行多元宣導，相關執行成效如下：

清查種類	筆數	總面積 m ²	99 年公告現值
本條例施行後仍以神明會名義登記者	80 筆	42073.5	348,790,488 元
以神明會名義登記者或以神明會以外名義登記之土地，具神明會之性質及事實者	2 筆	762	10,827,300 元
45 年 12 月 31 日以前登記之地上權，未定有期限，且其權利人住所不詳或行蹤不明，而地上權人在該土地上無建築改良物或其他工作物者	36 個 共同擔保	8826.2	242,934,149 元
以日據時期會社或組合名義登記者	19 筆	19929	81,742,000 元

(D)透過大門跑馬燈、服務中心宣導、發放文宣折頁、網站更新等多元宣導方式，進行不動產交易安全宣導，成效卓著。

B.參與地方活動，積極宣導

成立本所「地政好康到相報社區服務隊」，爭取各機關團體之結盟，主動走入群眾，傳遞最新地政資訊。

(A)本年度共計出隊 6 次，服務人次 **1,020** 人，藉由定點駐站，提供地政諮詢服務，並於現場陳列文宣品，主動宣導地政便民措施及業務訊息，顯示本隊推廣成效確實且顯著。

(B)高達 **97.67%** 受訪民眾表示，會多加利用本所宣導之「地政便民措施」與「網路線上服務」。

(C)「工作人員態度親切、熱情」、「很棒！服務人員熱情有勁」等受訪者回饋，顯示本所積極與民互動，亦增進公部門與民眾情感交誼。

(D)民眾對本所出隊參與社區活動提供服務之整體滿意度達 **99.22%**，給予高度的肯定，本所將更精進落實「當民眾親切又專業的好鄰居，提供“零距離、零時差”」之服務願景。

辦理日期	活動名稱	主辦單位	宣 導 成 效		
			文宣品 發 放	宣 導 人 次	現 場 諮 詢 人 次
99.2.2	全民節能減碳暨遛狗清狗便環保宣導活動	本所、中山里辦公處、新北市佳園獅子會	280	100	3
99.2.6	樹林地政邀您參與名師揮毫，春聯報喜賀新春	本所、中山里辦公處、新北市佳園獅子會	300	120	4
99.5.23	里政幹部維安訓練暨地政業務宣導活動	樹林區公所、中山里辦公處、山佳社區發展協會	150	150	5
99.7.19	中山里樂活治安防災、交通安全及急救應變研習活動	樹林區公所、中山里辦公處、山佳社區發展協會	500	150	6
99.8.23	拋愛心、灑熱血捐血暨地政業務宣導活動	本所、中山里辦公處、新北市佳園獅子會	550	100	0
99.8.29	三峽藍染節暨地政業務宣導活動	三峽區公所	2500	400	8

C. 多元靜態宣傳管道

(A) 自製文宣手冊

- a. 自製「地政為民服務手冊」、「地政大小事」、「為民服務白皮書」、「為民服務工作手冊」、「地政資訊報馬仔」，提供洽公民眾了解地政事務所業務執掌及洽辦流程。
- b. 自製實用文宣品及相關海報，宣導本所各項業務。

(B) 發布新聞稿，主動對外界釋放訊息

全年度共計發佈 40 篇，提醒相關權利人行使自身權益及主動公告最新服務內容。

(C) 有效利用電子產品進行宣導

- a. 大門入口處設置電子跑馬燈 1 組，於上班時間不間斷宣導重要訊息。
- b. 透過電視、電腦螢幕保護程式播放最新資訊，達到宣導目標。
- c. 多功能智慧型叫號系統條碼單設定宣導內容，讓抽取號碼條之民眾都可以接收最新地政資訊。

(D) 印製文宣資料放置車站、區公所、農會、郵局、便利商店廣為宣導。

(E) 與三峽及鶯歌區公所發行之刊物配合，於「三角湧快報」及「為民服務手冊」留設版面，進行業務宣導。

- (F)於網站新增「施政宣導專區」、「不動產交易安全專區」、「重測專區」，以及「通信 easy 辦專區」，提供民眾及同仁取得最新資訊。
- (G)新增公車站廣告宣導地籍清理，效益更加倍，權益有保障。

(三) 顧客關係

1. 民眾滿意度

1-1. 機關服務滿意度

1-1-1. 服務滿意度趨勢分析及檢討

A.99 年辦理洽公民眾對本所整體服務滿意度調查

(A)重視問卷調查的信度與效度

針對原問卷重新檢視並增修問卷題目，並於正式展開調查前，進行問卷前測工作，瞭解問卷的缺點，改善資料的品質。

(B)提升有效樣本數及分析結果代表性

發放問卷量 1,200 份，提升有效樣本數及分析結果代表性：在 95%信心水準內，抽樣誤差由 $\pm 6.02\%$ 降低至 $\pm 3.03\%$ 、 $\pm 3.05\%$ 。

(C)系統分析評估，具體改善服務

進行系統性分析與評估，研議具體改善服務措施，追蹤執行績效，適時回應處理結果。

(D)99 年整體平均服務滿意度達 **96.78%**，較上年度 94.68%，提升 2.1 個百分點。

(E)99 年服務民眾滿意度調查

a.簡單隨機抽樣：

(a)上半年問卷調查：有效樣本 1,091 份，在 95%信心水準內，抽樣誤差為 $\pm 3.03\%$ 。

(b)下半年問卷調查：有效樣本 1,073 份，在 95%信心水準內，抽樣誤差為 $\pm 3.05\%$ 。

b.由第一線櫃台人員將問卷交給民眾進行填答，並於出入口處設置問卷回收箱，民眾填答完成後放入回收箱中。

c.平均整體滿意度 **96.78%**

項 目	99 上	99 下	上下半年比較	平均
洽公環境適切度	97.64%	98.25%	+0.61%	97.95%

服務設施合宜度	96.43%	96.86%	+0.43%	96.65%
服務親和度	97.76%	99.03%	+1.27%	98.40%
服務可勝任度	98.35%	98.51%	+0.16%	98.43%
服務流程便捷度	95.13%	96.90%	+1.77%	96.02%
線上服務提供及使用情形	93.88%	95.58%	+1.70%	94.73%
本所網站網頁版面	93.74%	96.78%	+3.04%	95.26%

d. 具體改善服務措施及執行績效

民眾問卷反應意見➡專案列管追蹤➡業務課檢視釐清➡為民服務會議研議改善服務措施。

※99 年度問卷調查時民眾反應意見之具體改善措施：

改善措施項目	具體成效
① 讚美樹傳達民眾讚美的聲音	民眾讚美的聲音透過讚美樹，傳達給本所同仁，鼓舞士氣，帶動民眾及同仁間良性的互動。 
② 活潑鮮明標示引導洽公民眾	本所大門外圍明顯處設立活潑鮮明標示，以引導至本所洽公民眾，解決標示不清楚問題。 
③ 增設新式多功能智慧型叫號系統	汰換舊式叫號機，增設多功能智慧型叫號系統，改善傳統舊式叫號燈不明顯問題。 能有效分析服務流程各階段所花費的時間，隨時掌握服務人力及等待民眾情形，檢視問題所在。  

e. 問卷調查結果張貼於公佈欄供同仁及民眾知悉，另由研考將分析報告放置本所知識管理系統及網站「民意交流」。

B. 經常性意見調查

於民眾書寫區、第一線服務櫃台及意見箱上常設民眾意見調查表（市民是頭家滿意度問卷），供民眾自行填寫，進行常態性調查洽公民眾對本所服務之滿意度。

(A)平均整體滿意度 **94.52%**

大門迎賓滿意度	97.86%
櫃台迎賓滿意度	97.86%
洽公環境	95.96%
申辦說明滿意度	93.36%
退件說明滿意度	91.19%
等候時間滿意度	90.77%
整體的滿意度	94.66%

(B)民眾反映意見計有 **28** 件，民眾表達讚美與鼓勵計有 **20** 件。

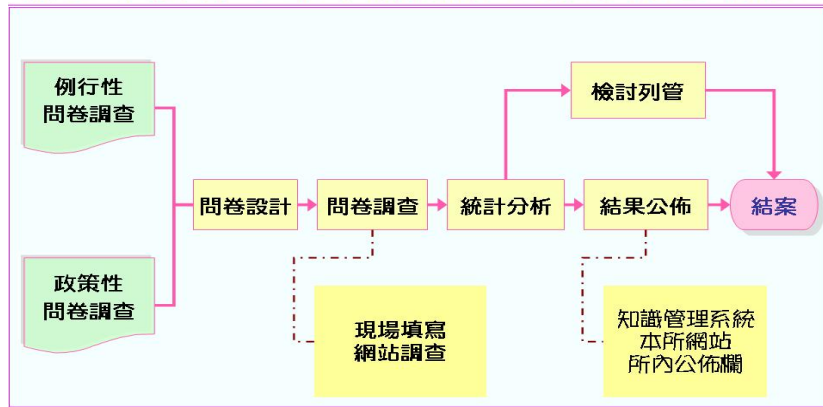
來自民眾的掌聲

- 服務人員很有耐心服務態度也很好... 2010/8/26
- 貴所服務很好，服務人員很親切！... 2010/6/22
- 貴所服務人員服務態度熱心，良好專業... 2010/6/18
- 貴所效率好很明白講解。... 2010/4/23
-

(C)具體改善服務措施

改善措施項目	具體成效
①免費影印民眾申辦必須證件附案裝訂	一般民眾至本所申辦各項地政業務，申辦所需證件由服務中心人員直接為民眾影印，並整理裝訂附案。
②編列預算改善廁所段差問題	為解決廁所段差造成易踩空問題，除加裝腳踏墊板以減少段差，並加強防滑功能外，於今年提報資本門，編列廁所改善工程預算，澈底解決廁所段差問題。

新北市樹林地政事務所辦理問卷調查流程



1-1-2.服務滿意度成長率

A.年度民眾整體滿意度調查成長率 **+2.22%**

服務滿意度成長率計算式：

$$\frac{\text{本年度平均服務滿意度 } 96.78 - \text{上年度平均服務滿意度 } 94.68}{\text{上年度平均服務滿意度 } 94.68} \times 100\% = 2.22\%$$

※原因分析—年度民眾整體滿意度

(A)重視民眾反應，積極改善環境空間與服務措施。

(B)積極執行各項計畫，落實本所願景

a.營造舒適的洽公環境

訂有環境美化計畫明訂環境維護工作時程與責任範圍，並成立環保小尖兵不定期督導環境維護情形與每月環保會議檢討改善；由同仁認養室內盆栽、定期舉行藝文特展，綠美化辦公空間。

b.優質第一線服務

市民是頭家計畫實施：

(a)「大門迎賓」走動式服務第一時間主動服務民眾。

(b)「開工準備」確認與準備各項軟硬體服務設施。

(c)「開工儀式」值星官精神喊話與勵志小品分享，展開朝氣的一天。

(d)「櫃台迎賓」主動用微笑引導民眾，親切服務沒有距離。

(e)「正副值星官」掌握現場，關鍵時刻處理突發狀況與受理民眾反應事項。

(f)「定期辦理教育訓練」保持第一線服務品質。

c.高度專業與服務品質

落實教育訓練、實施專業研修測試、定期召開櫃台服務研習會議與櫃台實例模擬演練，以維持高度專業與服務品質。

d.推動多功能服務中心

地政諮詢、協助申辦，主動且正確地為民眾申辦解決疑難，一次告知完整資訊，逐步引導填寫書表，檢查文件是否齊備，貼心整理裝訂案件，迅速順利申辦，洽辦的過程變得輕鬆又簡單。

e.「地政好康到相報社區服務隊」

本所「地政好康到相報社區服務隊」深入社區與民眾互動，宣導地政服務資訊，提供地政諮詢服務，建立主動親切之形象。

B.市民是頭家滿意度問卷成長率 -1.54%

服務滿意度成長率計算式：

$$\left(\text{本年度平均服務滿意度 } 94.52 - \text{上年度平均服務滿意度 } 96 \right) \div \text{上年度平均服務滿意度 } 96 \times 100\% = -1.54\%$$

※原因分析－市民是頭家滿意度

(A)新手上路

簡易案件櫃台於第2季期間，安排新進同仁正式上線服務，初期因不熟稔使民眾等待較久以及補正說明不夠清楚完善，已馬上加強彈性支援人力之調派改善，並加強相關教育訓練以維持優質服務水準。

(B)節約用電

第2季期間適逢夏日逼近，本所規定室溫須達28度以上始得開啟冷氣，致使民眾感到悶熱，已加強留意室溫狀況，並即時開啟冷氣，提供民眾一個舒爽的洽公環境。

2.民眾意見處理有效性

2-1.民眾意見回應與改善程度



2-1-1.設有民眾意見處理機制

A.多元暢通管道

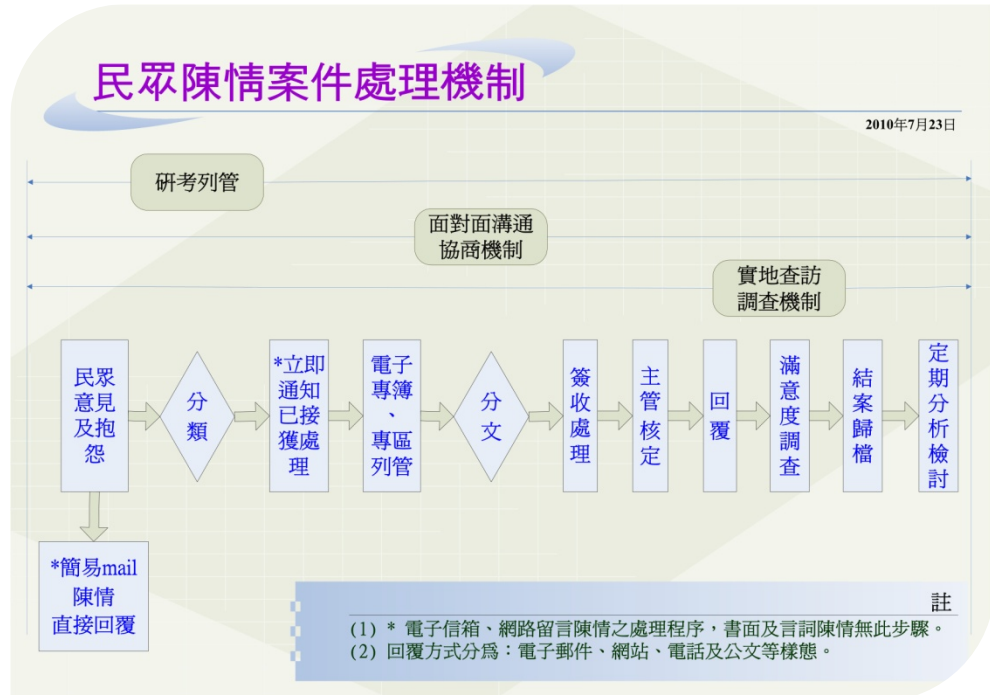
秉持「抱怨就是最好的禮物」的服務理念，重視民眾建言，主動發掘民眾的需求，轉化成為我們持續進步的動力，針對民眾反映來源，設有多元且完善的陳情、建議及諮詢管道，主要區分為「現場」及「非現場」2大類：

【民眾意見及抱怨來源管道一覽表】

現場	
<p>口頭</p> <p>值星官／同仁／課長／主任：</p> <p>以走動式管理適時處理突發或民眾反映事件與受理民眾陳情。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 民眾於現場直接向值星官或同仁反映。 2. 如能為立即解決之事，由值星官協助處理。 3. 如為涉及各課業務之事，由值星官告知各課課長，請至諮商區(本所設有登記課、測量課、地價課及資訊課諮商區)由各課課長協助處理。 4. 如反映為綜合全所之事務，非各課課長可處理，可引領至主任室(本所設有主任室諮商區)，由主任協助處理，或填寫「本所主任與民有約紀錄簿」約定面談時間。 5. 民眾反映如為無法立即解決之事，由值星官帶至服務中心填寫「本所口頭、電話受理民眾陳訴案件紀錄簿」。 6. 或由民眾自行攜帶所欲反映之書面資料帶至服務中心。 7. 上述均以收文方式處理，依內容屬性分發相關課室，處理完畢後告知當事人處理結果並進行滿意度調查。
<p>民眾意見箱</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 為政策性「市民是頭家」滿意度問卷調查。 2. 常態性設置之「為民服務工作意見調查表」於一樓洽公大廳。 3. 民眾反映意見，均以收文方式處理，依內容屬性分發相關課室，於處理完畢後告知當事人處理結果並進行滿意度調查。
<p>問卷調查</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每年定期2次「民眾整體滿意度問卷調查」，現場由櫃台同仁發給民眾填寫，表達其對本所之觀感與想法。 2. 民眾反映事項，均依民眾希望方式回覆，並將民眾於問卷調查中所反應之意見專案列管追蹤，交由業務課檢視並釐清問題，並提至為民服務會議研議改善服務措施。 3. 如有重大事由，以收文方式處理，依內容屬性分發相關課室，於處理完畢後告知當事人處理結果並進行滿意度調查。 4. 99年度具體改善措施3項。
<p>地政好康到相報社區服務隊</p>	<p>深入社區參與民眾活動，除諮詢與宣傳服務外，現場進行問卷調查。</p>
<p>座談會、說明會</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 地政士座談會 2. 志工座談會 3. 重測說明會 4. 公告現值說明會
非現場	

<p>新聞輿情</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每日專人主動進行新聞輿情蒐集，公佈於知識管理系統供同仁掌握最新輿情資訊，瞭解社會各界對地政業務之反映與民意趨勢，以作為業務改進之參考。 2. 須改進或緊急事項者，掌握處理先機，由主任批示應辦事項即時處理，並由專人列管，記錄辦理情形及執行績效。 3. 99 年度計列管 8 件，蒐集 371 篇新聞輿情，每半年定期分析，藉由新聞輿情推出 3 項具體改善服務措施： <ol style="list-style-type: none"> (1) 哺乳室設備新增改善 (2) 積極推廣產權異動申請通知服務 (3) 男女廁比例調整。
<p>電子郵件 (本所網站) tpc546@ms. tpc. gov. tw</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 透過公務電子郵件、本所網站進行反映。 2. 以收文方式處理，依內容屬性分發相關課室，於處理完畢後告知當事人處理結果並進行滿意度調查。
<p>民意交流(本所網站)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 主任與民有約 2. 民意快遞 3. 主任信箱 4. 提案建議 	
<p>線上客服</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.  MSN : tpc54601@hotmail.com 2.  SKYPE : tpc54601 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 線上即時通訊進行反映。 2. 設備架設於服務中心，由服務中心人員針對能立即解決之事直接處理。 3. 如為無法立即解決之事，本所服務中心同仁於填寫「本所口頭、電話受理民眾陳訴案件紀錄簿」完畢後，以收文方式處理，依內容屬性分發相關課室，於處理完畢後告知當事人處理結果並進行滿意度調查。
<p>申訴專線 0800-087-002 諮詢專線(02)2680-8007 本所電話(02)2680-8001</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 民眾藉由申訴專線、諮詢專線或本所電話進行反映。 2. 本所同仁於填寫「本所口頭、電話受理民眾陳訴案件紀錄簿」完畢後，以收文方式處理，依內容屬性分發相關課室，於處理完畢後告知當事人處理結果並進行滿意度調查。
<p>郵寄地址 23852 新北市樹林區地政街 12 號</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 民眾藉由郵寄書面或傳真資料進行反映。 2. 直接以收文方式處理，依內容屬性分發相關課室，於處理完畢後告知當事人處理結果並進行滿意度調查。
<p>傳真(02)2680-8094</p>	

B. 民眾意見及抱怨處理機制及程序：



(A) 專人管考，限期辦理

民眾之意見及抱怨經由現場與非現場之管道傳遞至本所，經由收文處理，並依據本所訂定之處理機制與標準作業程序，由研考單位列管追蹤，同時分案業務承辦人於規定期限內給予回覆。

(B) 後續滿意度調查，追蹤處理情形

於回覆完成後的7日內進行「民眾意見處理滿意度調查」，瞭解民眾對本所在處理的內容、速度、承辦人員服務態度上是否滿意，若有不滿意者則由業務課主管指定專人進行電話訪查，積極溝通找出原因所在，並適時提供協助，99年已電訪2件。

(C) 協商及實地查訪機制，主動積極解決疑難

設置「協商機制」與「實地查訪調查機制」，由主任或各課室主管親自接待處理，透過充分的溝通與實地調查，解決複雜、疑難的個案。

(D) 每月檢討分析，陳報上級機關

每月針對民眾反映事項，專案檢討分析各課室處理執行情形，並統計處理件數與時效，提出具體檢討改善建議，陳報主任以及上級機關（地政局）知悉，99年度止平均回覆民眾時間為2.7天。

(E) 每季檢討分析，轉知各課室

每季檢討民眾反映事項，撰寫分析報告，轉知各課室主管並陳報主任知悉，瞭解案件處理的時效性與趨勢性，加速處理效率以及維持良好回應品質。

(F) 網站公布民眾意見處理情形

將民眾意見處理情形，公布部分具代表性案例登載於網頁上，供民眾知悉及參考，以主動積極方式回應後續處理作為。

(G) 實例演練及櫃台座談會

定期進行實例演練以及召開櫃台人員座談會，研討為民服務事項，提升第一線同仁的應變力以及凝聚共識。

(H) 處理與改善績效

類別	件數	滿意度回覆件數	回覆率	平均處理天數
電子	26	13	50.00%	1.32
口頭	42	41	97.62%	3.17
書面	66	50	75.76%	2.91
上級	15	4	26.67%	2.87
總計/均數	149	108	72.48%	2.7

a. 妥適處理民眾意見

99 年度民眾陳情案總件數為計 149 件，均妥善處理委婉回復陳情人。

b. 高效處理民眾意見

本所規定民眾陳情處理期限為 6 日，99 年度平均處理時間為 2.7 天，效率高於規定處理期限。

c. 專人追蹤管考

本年度列管之民眾陳情案件，均收文妥適處理、依限辦結，無逾期案件。

d. 民眾意見具體改善服務措施**(a) 免費影印民眾申辦必須證件附案裝訂**

一般民眾至本所申辦各項地政業務，申辦所需證件由服務中心人員直接為民眾影印，並為民眾檢查整理後裝訂附案，使民眾在申辦過程中感到貼心又順暢。

(b) 編列預算有效改善廁所段差問題

為解決廁所段差造成易踩空問題，除加裝腳踏墊板以減少段差，並加強防滑功能外，於今年提報資本門，編列廁所改善工程預算，澈底解決廁所段差問題，提升洽公環境服務品質。

(c) 編列預算改善哺乳室設備

完善哺乳室相關設備，用實際行動支持與給哺乳媽媽一個友善的環境。

(d)「地籍產權異動即時通」發揮防範詐騙功效，積極保障民眾權益

積極宣導、鼓勵民眾申辦「地籍產權異動即時通」，以保障民眾權益，防範詐騙集團詐貸、詐騙過戶。

(e)讚美樹傳達民眾讚美的聲音

民眾肯定與認同的聲音透過讚美樹，傳達給本所同仁，鼓舞士氣以提升同仁的自我價值與信心，進而樂在工作，帶給民眾愉快的申辦體驗。

(f)鮮明標示引導洽公民眾

本所大門外圍明顯處設立鮮明活潑標示，以引導至本所洽公民眾，解決指示不清楚問題。

(g)增設新式多功能智慧型叫號系統

汰換舊式叫號機，增設多功能智慧型叫號系統，改善傳統舊式叫號燈不明顯問題，並且能有效宣導服務措施、分析服務流程各階段所花費的時間，隨時掌握服務人力及等待民眾情形，檢視問題所在。

(h)調整男女洗手間比例

依立法院三讀通過修正之「建築法」，增加本所女廁以符合1比3比例（本所屬「分散使用類型」建築，男女廁比例不得低1比3），讓女性使用洗手間不用再大排長龍。

C.內部顧客意見處理機制

(A)主管重視

主任親自主持「找碴時間」，聆聽同仁心聲及尋求解求方案，凝聚全體同仁共識，同仁建議事項5項，即時交辦改善，並將決議結果公布於知管。

(B)全員參與

各課每月召開課務會議，同仁提案討論，凝聚共識，提升向心力。

(C)Let's talk

建置知識管理系統，開闢討論區，同仁自由抒發情緒及發表論點，同仁建議事項1項，經提會討論通過。

(D)提案專區

99 年度標竿學習新建置一線上提案專區，同仁隨時可直接於知識管理系統內提出想法與建議，內部意見反映管道方便又暢通。

2-1-2. 民眾意見處理滿意度成長率

A. 意見處理滿意度成長率

(99 年度意見及抱怨處理平均滿意度 95.98—上年度意見及抱怨處理平均滿意度 97.25) ÷ 上年度意見及抱怨處理平均滿意度 97.25 × 100% = -1.31%

B. 高回覆率 **72.48%**，高滿意度 **95.98%**

(A) 99 年度本所受理民眾意見及抱怨件數計 149 件，民眾回覆滿意度調查者有 108 件，滿意度調查回覆比例高達 72.48%。

(B) 99 年度民眾平均滿意度 95.98%，其中答覆內容滿意度 95.06%、回覆速度 95.37%、服務態度 97.51%。

C. 針對不滿意者，後續積極作為

(A) 99 年民眾回覆不滿意者計 2 件。

(B) 均依本所不滿意後續調查程序，由業務課主管指定專人進行電話訪查，積極溝通找出原因所在，並適時提供民眾協助。

(C) 經電話聯繫溝通後，民眾對本所後續積極再處理結果感到滿意者計 1 件，未能聯繫上者計 1 件。

二、資訊流通服務

(一) 資訊提供及檢索服務

1. 資訊公開適切性及內容有效性

1-1. 公開法令、政策及服務資訊程度

1-1-1. 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

A. 資訊公開百分百

依據「政府資訊公開法」第 7 條主動公開相關資訊於網站(頁)比例達 **100%**。

B. 公開專區更便捷

網站首頁左下方設有「政府資訊公開專區」按鈕直接連結，另最新消息中亦有設置政府資訊公開專區連結；依「政府資訊公開法」第 7 條主動公開之政府資訊共 10 類，因本所非合議制機關，故無

第 10 類相關資訊（合議制機關之會議記錄），其餘 9 類（共 69 項）皆於本所網站主動公開，提供內容如下：

應主動公開政府資訊類別及摘要計 10 類	
公 開 項 目	公 開 情 形 及 相 關 連 結
法令圖地	提供法規查詢相關網址連結共 8 項
行政規則	連結至新北市政府電子法規資料庫共 1 項
組織執掌	提供本所各課業務說明共 4 項
行政指導有關文書	提供新北市提升服務品質計畫共 6 項
施政計畫	提供為民服務執行計畫等共 6 項
業務統計	提供本所各課業務統計共 7 項
研究報告	提供本所同仁自行研究報告等共 8 項
出版品	提供新北市政府為民服務手冊共 1 項
預算及決算書	提供本所 90 年以來之預算及決算書共 19 項
訴願之決定	連結至新北市政府電子法規資料庫共 1 項
國家賠償事件處理統計表	提供本所 96~99 年國家賠償事件統計數據共 7 項
書面之公共工程及採購契約	連結至政府電子採購網共 1 項
支付或接受之補助	本所尚無支付或接受之補助
合議制機關之會議紀錄	本所非合議制機關，故無該類資料

C. 詳細內容請參閱本所網站「政府資訊公開專區」網址：

<http://www.shulin.land.tpc.gov.tw/web/SG?pageID=30633>

D. 業務統計、研究報告、國家賠償事件、施政計畫及預算決算書等資料已回溯至民國 96 年。

1-1-2. 服務措施及出版品資訊周知度

A. 服務最周到

於網站左方及右方功能列提供「機關簡介」、「申請須知」、「線上查詢」、「線上申辦」、「便民服務」及「快捷服務台」等六大類 168 項公開服務措施，供民眾查詢或申辦各項業務。

B. FAQ 最清楚

(A) 設置「FAQ 答客問」專區（首頁>申請須知），提供登記、測量、地價及謄本 4 大類共 68 項之常見 Q&A。

(B) 另於首頁右方快捷服務台中提供「FAQ 答客問」快捷鍵，讓民眾得以快速的找到所需資訊，並提供關鍵字查詢功能。

※ 網址：<http://www.shulin.land.tpc.gov.tw/web/FAQ>

C. 活動最豐富

(A)於網站首頁提供「地政新聞」、「活動訊息」及「地政公告」等3大項,提供本所及新北市政府各機關之活動或最新訊息,99年度共計提供168則。

※ 網址：<http://www.shulin.land.tpc.gov.tw/web/Home>

(B)於網站首頁左下方設置「藝文空間」專區,針對本所定期於所內展示之藝文作品作簡要介紹及作品展示,99年度共計4場。※網址：<http://www.shulin.land.tpc.gov.tw/web/SG?pageID=34377>

D.文宣最多樣

本所充分利用各種文宣品,宣導創新服務、線上申辦及重要業務宣導等資訊,共11大項文宣品。

文 宣 品	宣 導 事 項
宣導海報	<ol style="list-style-type: none"> 各式專題演講、問卷調查及展覽 戶籍資料變更跨機關通報服務 小而能電子收據啟用 本所開放檔案閱覽、抄錄、複製 不動產交易安全宣導 98、99年度地籍清理項目 98、99年度未辦繼承公告 99/3/15改用紙質電子權狀 跨所語音查詢 地籍產權異動即時通 公告99年現值及地價
文宣筆	本所聯絡方式,有電話、住址、網址及買賣應附文件。
印章盒	本所聯絡方式,有電話、住址及網址。
界標袋	重測業務宣導。
文宣便條紙	本所聯絡方式,有電話、住址及網址。
規費收據背面	<ol style="list-style-type: none"> 98年度逾期未辦繼承土地建物已列管 地籍清理及祭祀公業相關條例已實施
地政好康到相報	<p>◎便民服務</p> <p>1.本所聯絡方式,有電話、住址及網址、2.網路ATM、3.地政數位資訊PDA、4.免費地籍圖資查詢、5.即時線上客服、6.整合資訊免費線上查詢、7.案件結果自動回覆、8.小而能地政工作站、9.通信申請、10.案件郵寄到家、11.界標宅配服務、12.跨機關服務、13.跨所申請、14.全國皆可申請謄本 15.地籍產權異動即時通、16.網路申領電子謄本、17.線上申辦案件。</p> <p>◎創新宣導</p> <ol style="list-style-type: none"> 共有土地分割合併登記前後差額地價預為分算服務 民眾申領網路電子謄本新增QR碼 地政首創土地建物歷史異動紀錄清冊服務 納入遺產之夫妻贈與財產可申請變更原地價
地政資訊報馬仔	<ol style="list-style-type: none"> 地政資訊網路e點通-3D創新服務 訂定契約之日起改以「訂定契約之日」及「契約成立之日」

	<p>為起算點</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. 97/9/1 請使用新式土地登記申請書 4. 99 年度地籍清理 5. 不動產交易要「看乎清，認乎明！」 6. 全國總歸戶跨所查詢 7. 宣導地政士請加入工會 8. 多語服務-手語服務 9. 土地界標宅配服務 10. 請依規定埋設界標 11. 99/3/15 改用紙質電子權狀 12. 專業諮詢服務 13. 地政電子資料流通服務 14. 網路 ATM 繳納地政規費 15. 地籍產權異動即時通
馬克杯	加強地籍清理宣導，保障民眾土地權益
資料袋	
文件夾	

E. 出版品最詳盡

(A)提供「地政為民服務手冊」供民眾下載參閱，亦印製書面手冊供民眾索取。

※ 網址：（首頁>文件下載>綜合項目）

<http://www.shulin.land.tpc.gov.tw/web/SelfPageSetup?pageID=27616>

(B)本所網站設置研究報告專區，提供 94 至 99 年本所同仁專題報告 6 篇及本市地政同仁專題報告論文集，供民眾下載參閱；研究報告皆為本所同仁撰寫且經同意放置於網站，無妨害智慧財產權之疑慮。

※ 網址：（首頁>文件下載>研究報告）

<http://www.shulin.land.tpc.gov.tw/web/SelfPageSetup?pageID=30761>

F. 其他重要資訊一應俱全

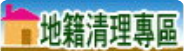
(A)所內資訊

a. 書狀補發公告：提供民眾線上即時查詢申辦書狀補發公告之內容。

b. 第一次登記公告：提供民眾線上即時查詢申辦第一次登記公告之內容。

c. 未辦繼承公告：提供逾期未辦繼承之土地公告清冊，及標售公告共兩項資訊。※網址：（首頁>最新消息>線上公告）

<http://www.shulin.land.tpc.gov.tw/web/SelfPageSetup?pageID=25955>

d. ：於網站首頁左下方設置快捷鍵，提供地籍清理相關法令、地籍清理期程、Q&A 問答集及公告清冊書表下載等 4 項資訊。※網址：

<http://www.shulin.land.tpc.gov.tw/web/SelfPageSetup?pageID=31549>

- e.  **重測專區**：於網站首頁左下方設置快捷鍵，提供 100 年度鶯歌區地籍圖重測作業流程、應配合及注意事項、政令宣導、聯絡窗口及問與答等共 6 項資訊。※網址：
<http://www.shulin.land.tpc.gov.tw/web/SelfPageSetup?pageID=38371>
- f.  **不動產交易安全專區**：於網站首頁左下方設置快捷鍵，提供不動產交易安全宣導及相關資料查詢共 17 項資訊。※網址：
<http://www.shulin.land.tpc.gov.tw/web/SelfPageSetup?pageID=35069>
- g.  **檔案應用專區**：於網站首頁左下方設置快捷鍵，提供本所檔案閱覽抄錄複製流程、收費標準及申請表單等 4 項資訊。※網址：
<http://www.shulin.land.tpc.gov.tw/web/SelfPageSetup?pageID=38033>

(B)其他機關

於網頁右下方設置快捷鍵，提供政府電子採購網、綠色生活資訊網、我的 E 政府及新北市政府數位影音網等 20 項連結。

1-1-3. 資訊內容正確程度

A. 資訊內容正確度

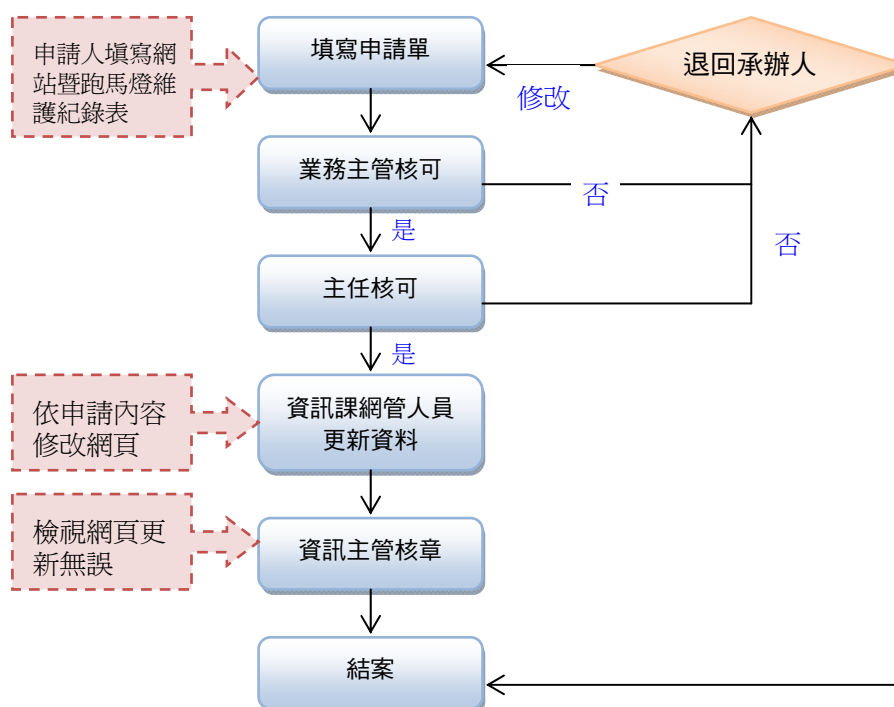
(A)網站管理有準據

本所訂定「網站維護管理要點」，成立網站維運小組不定期召開會議，就網站架構、功能或內容提出建議。

(B)作業流程標準化

網站維運小組成員依據網站管理要點之標準作業流程，每月定期檢視網站資料正確性，修改網站內容需填寫「網站暨跑馬燈維護紀錄表」，簽核後由網管人員修正網頁資料。99 年度共舉辦 4 次網站維運小組會議，更新資訊 95 則。

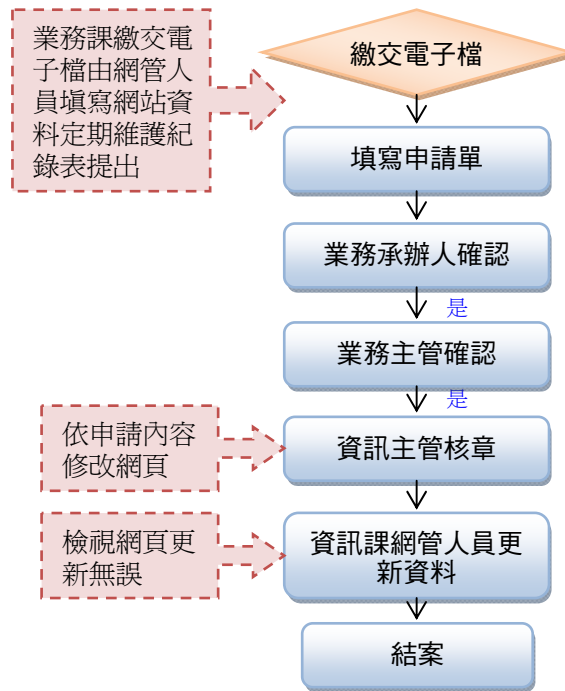
【網站暨跑馬燈維護標準作業流程圖】



(C) 網頁檢視真確實

網頁依規定每月需定期刷新一次，各課需定期更新之項目資料，應於每月 15 日前將電子檔繳交予網站維護人員，由網站維護人員填寫「樹林地政事務所網站資料定期維護紀錄表」，經各課承辦人及課長核章確認無誤，移資訊課長覆核。

【網站資料定期維護標準作業流程圖】



B. 資訊連結正確度

(A) 網站檢測無漏洞

資訊課每日由機房人員運用程式檢測網站有無不正確連結之情形，並將檢測情形記載於機房日誌，確保連線正確度 100%。

Test name	Status	Response	Reply	Test method
內政部地政司	Host is alive	2200	202 ms	URL request
內政部地政司	Host is alive	702	489 ms	URL request
內政部地政司	Host is alive	1014	1625 ms	URL request
內政部地政司	Host is alive	627	5300 ms	URL request
內政部地政司	Host is alive	627	4828 ms	URL request
內政部地政司	Host is alive	626	5610 ms	URL request
內政部地政司	Host is alive	627	5469 ms	URL request
內政部地政司	Host is alive	627	5213 ms	URL request
內政部地政司	Host is alive	626	5725 ms	URL request
內政部地政司	Host is alive	627	3125 ms	URL request
內政部地政司	Host is alive	627	5297 ms	URL request

(B) 資訊抽查及連結測試結果

每月由網站維運小組成員不定期檢視網站內容及連結正確性，並提交網站檢視表，陳核主管後據以修正，99 年 60 張檢視紀錄表。

(C) 於民國 99 年 7 月 22 日抽檢地政夥伴網頁(首頁>網網相連)，

共 11 個連結網址皆無誤，查核網址為

<http://www.shulin.land.tpc.gov.tw/web/SG?pageID=25889>

2. 資訊檢索完整性與便捷性

2-1. 資訊檢索服務妥適性及友善程度

2-1-1. 檢索服務便捷性

A. 檢索服務分三類

依據「行政機關電子資訊流通實施要點」及「行政機關電子資料流通詮釋資料及分類檢索規範」，提供「主題、施政、服務」等 3 種分類檢索服務。【附件 13，P.97】

分類檢索類別	檢 索 內 容	分 類 檢 索 第 二 層
主 題	政府資訊內容主題導向	140 地政
施 政	政府業務功能導向	CK0 地政
服 務	民眾服務導向	C10 買賣房屋等 9 類

※ 網址：<http://www.shulin.land.tpc.gov.tw/web/SG?pageID=37908>

B. 檢索功能全方位

(A) 本所網站檢索方式係依新北市政府資訊中心共通框架平台，提供 Google 關鍵字、全文、交叉查詢、站內（新北市政府資訊站）方式等檢索方式。

(B) 於網站上提供進階搜尋方式指定於本所網頁範圍內檢索，並提供進階檢索功能說明及檢索功能使用範例。

※ 網址：<http://www.shulin.land.tpc.gov.tw/web/SG?pageID=38794>

(C) 網站於找不到資訊時，提供相關建議。


C. 電子表單真齊全

配合於「電子化政府入口網」提供電子表單共 61 項，線上申辦共 30 項，提供民眾網路申辦及表單下載。【附件 14，P.99】

D. 檢索排列真清楚

當檢索資訊過多時，排列方式係以相似度最高在前，若相似度相仿時，則以瀏覽率最高在前。

E. 分眾導覽真貼心

本所網站提供分眾導覽，分為地政專業人士及一般民眾，【附件 15，P.100】且將常用之服務設置 ，方便民眾瀏覽、查詢及使用網站服務。

(二) 線上服務及電子參與

1. 線上服務量能擴展性

1-1. 線上服務提供及使用情形

1-1-1. 線上服務量能

A. 提供線上服務之項目數及成長率

本所 99 年度提供線上服務項目數為 242，成長率 114%。

服 務 項 目	9 8 年 度	9 9 年 度	成 長 率
---------	---------	---------	-------

文件下載	20	26	30%
線上查詢	23	25	9%
網路預約	9	17	89%
電子表單	0	61	100%
線上申辦(含 My EGov)	61	113	85%
總計	113	242	114%

B.服務提供及民眾使用情形

(A)申請書表下載

a.MyEGov 電子表單

於電子化政府入口網 (<http://www.gov.tw>) 提供民眾常用表單共計 61 項，並提供 WORD 檔案讓民眾方便直接編輯。

b.「網路 e 櫃台」電子表單

提供地政業務常用表單下載共計 64 項，分為登記、測量、地價、等 14 大類，並有詳細作業須知及流程說明。網址：

https://e-service.tpc.gov.tw/hypage.cgi?HYPAGE=default/index_1.htm&clsid0=1&clsid1=21

c.地政常用電子表單

由於本所相關申請書表皆為內政部統一訂定，故於網站提供超連結（首頁>文件下載>書表範例下載）至內政部地政司全球資料網，確保民眾能下載最新版本的相關表單。

d.申辦案件 EASY 包

於網頁左下方設置  快捷鍵，將經常申辦之五種登記案件，彙整其申請流程及應備文件，提供民眾參閱及下載。

※ 網址：<http://www.shulin.land.tpc.gov.tw/web/SG?pageID=37266>

(B)線上申辦

a.網路申領電子謄本

(a)於 91 年起**全國首創**網路申領電子謄本服務，獲得內政部及司法院認可與採行，並推廣至全國實施。

(b)落實顧客導向理念，97 年延長服務時段，週六上午 8 點~12 點照常營運，線上受理民眾申領新北市地籍謄本。

(c)自 99 年 3 月起各類謄本新增防偽校對二維條碼，電子謄本申領列印申請各類謄本右上角新增一個防偽校對二維條碼，方便民眾增加另一種查驗方式。

(d)提供線上申領土地、建物登記謄本、地價謄本、地籍圖謄本、建物測量成果圖謄本、異動索引、異動清冊、土地參考資訊檔、建物參考檔及門牌查詢地建號等 10 項服務。

(e)99 年度共計申領 496,239 張較去年 401,582 張，成長約 23.57%，節省人力物力甚鉅，成效良好。

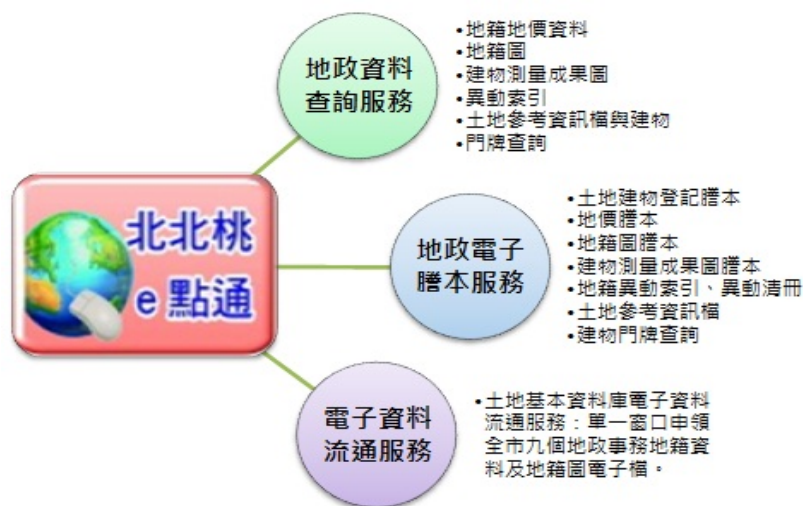
※ 網址：<http://land.hinet.net>

b. 北北桃 e 點通

建置全國首創地政單一入口網「地政資訊網路 e 點通」，雙網委外服務，提升競爭力。

(a) 整合地政電傳資訊系統查詢與網路電子謄本申領服務，減少民眾以往須透過不同網站查詢所需地政資料，並可查詢申領新北市、台北市、桃園縣三縣市之地政資料與線上繳費，跨縣市、跨系統服務一次到位。

(b) 服務項目



(c) 成長率

服務項目	98年度	99年度	成長率
地政資料查詢服務	132,638 (件)	192,513 (件)	45.14%
地政電子謄本服務	4,083 (張)	18,824 (張)	361.03%

※網址：

中華電信 <http://tnt.land.hinet.net>

關貿網路 <http://tnt.land.net.tw>

c. 跨機關資訊流通 ⇨ 地政資訊網際網路服務

(a) 自 95 年提供公務機關免費查詢全國地籍資料，實現跨機關資訊流通，取代民眾至各行政機關申辦案件所需檢附之地籍謄本，達成「書證謄本減量」簡政便民目標，此外運用自然人憑證驗證機制強化安全管控，兼顧個人資料保護。

(b) 為配合行政院推動 e 政府服務平台，該系統於 99 年 3 月改採 e 政府服務平台單一簽入功能，新增異動清冊查詢功能，方便查詢歷年權利異動情形；近幾年向各公務機關加強宣導使用該系統，查詢次數有逐年增加的趨勢，除了節省公文往返時間，亦達到節能減碳目標。

年度	95 年	96 年	97 年	98 年	99 年
件數	342,397	520,397	615,216	812,940	1,034,825
成長率	--	51.99%	18.22%	32.14%	27.29%

※ 網址：<http://glir.land.moi.gov.tw/>（公務機關行政網路）

d.簡政便民⇒全國地政線上案件申辦系統

為提供更便捷地政資訊服務，自 98 年起結合 e 政府電子付費機制，提供線上使用「金融帳戶轉帳」、「晶片金融卡」或「信用卡」繳納地政規費，提供住址變更等 7 項簡易登記案件及土地界址鑑定等 7 項複丈案件，完成線上申辦及繳費一次到位的服務，提昇為民服務效率。

※ 網址：<https://clir.land.moi.gov.tw/>

(C)網路繳納地政規費成效卓越

本所於 96 年 5 月與玉山銀行聯合推辦網路 ATM 繳納地政規費服務，研發專屬程式及網頁，所有登記、測量類地政規費皆可透過該網站進行網路 ATM 繳納規費，除降低民眾攜帶大筆現金之風險，亦提供多元化繳款方式；99 年度筆數共計 494 筆，規費金額高達 17,062,080 元。※ 網址：

<http://www.shulin.land.tpc.gov.tw/web/Home>（點選右方快捷服務台「網路繳納地政規費」進入）

(D)網路預約

為落實顧客導向理念，本所網站增設網路預約申領服務，並讓民眾就近選擇領件地點以達便民利民目的。服務項目包括申請土地台帳、日據時期登記簿、民國 65 年重造前舊登記簿及電子處理前人工登記簿等人工影印、手繪地籍圖、藍晒地籍圖、代理人送件明細、土地基本資料庫電子資料流通等共計 17 項，較去年 9 項成長 89%。

※ 網址：<http://www.shulin.land.tpc.gov.tw/web/SG?pageID=26488>

(E)線上查詢案件辦理情形與取件通知

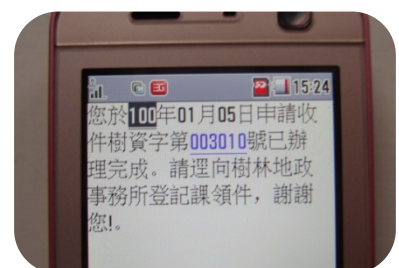
a.網站查詢案件辦理情形

民眾只要輸入收件年字號後即可查詢登記及測量類案件辦理情形。※網址：（首頁>線上查詢>地政資訊查詢>案件辦理情形查詢）

http://www.ntcland.gov.tw/ntc/Querystatus/query_status2.asp

b.PDA 線上查詢案件辦理情形

持有 PDA 的民眾可隨時上網，進入 PDA 專屬網頁查詢案件辦理情形。



※ 網址：<http://www.shulin.land.tpc.gov.tw/web/SG?pageID=22811>

C.辦理結果語音傳真簡訊電子郵件回覆主動通知

只要民眾提出申請登錄其聯絡方式，透過系統自動發送案件補正、駁回，領件通知，申請人或代理人可即時掌握案件辦理狀態；99 年度共發送通知 1,283 次。

d.地籍產權異動即時通

98 年 7 月 15 日新增該項服務，申請人之所有不動產於收件及登錄完成時，將依其選擇之方式即時發送通知，讓所有權人隨時掌握產權情形；自申辦開始至 99 年底共受理 502 人次，通知次數共 361 件。

※ 網址：<https://www.ntcland.gov.tw/ntc/messsend/send.html?PX=>

(F)MyEGov

網站首頁右上方提供「MyEGov 分類檢

索服務」快捷鍵，本所於 99 年起提供民眾常用之 61 項表單下載及 30 項線上申辦服務。※ 網址：

<http://category.www.gov.tw/Category/formdownloadGov2.aspx?oid=2.16.886.101.90026.20002.20010.20006>



C.使用線上服務案件成長率

使用線上服務案件成長率 = (本年度使用線上服務案件數 1,465,324 - 上年度使用線上服務案件數 1,135,911) / 上年度使用線上服務案件數 1,135,911 * 100% = 29%，另服務案件使用效益表詳【附件 16，P.100】。

服 務 項 目	9 8 年 度	9 9 年 度	成 長 率
地政資訊網際網路作業系統	812,940(件)	1,034,825(件)	27.29%
全國網路申領電子謄本	187,910(件)	229,131(件)	21.94%
北北桃 e 點通 (電傳資訊)	132,638(件)	192,513(件)	45.14%
北北桃 e 點通 (電子謄本)	1,665(件)	8,361(件)	402.16%
網路繳納地政規費	758(件)	494 (件)	-34.83%
總件數	1,135,911(件)	1,465,324(件)	29%

D.線上服務使用者隱私權保障

(A)網站安全及隱私權保護政策

本所為讓民眾安心的使用網站所提供之各項服務，特別在首頁下方揭露網站安全及隱私權保護政策，※網址：

<http://www.shulin.land.tpc.gov.tw/web/SelfPageSetup?command=display&pageID=36156>

(B)電子簽章及 SSL 加密機制

網路申領電子謄本及網路繳納地政規費，設有電子簽章及加密等相關措施，另網路預約申領服務於 99 年加入 SSL 加密機制，藉以保障申請人之隱私權。

1-1-2.線上服務推廣績效

A. 推廣行銷最用心：利用多樣管道進行線上服務項目之推廣行銷。



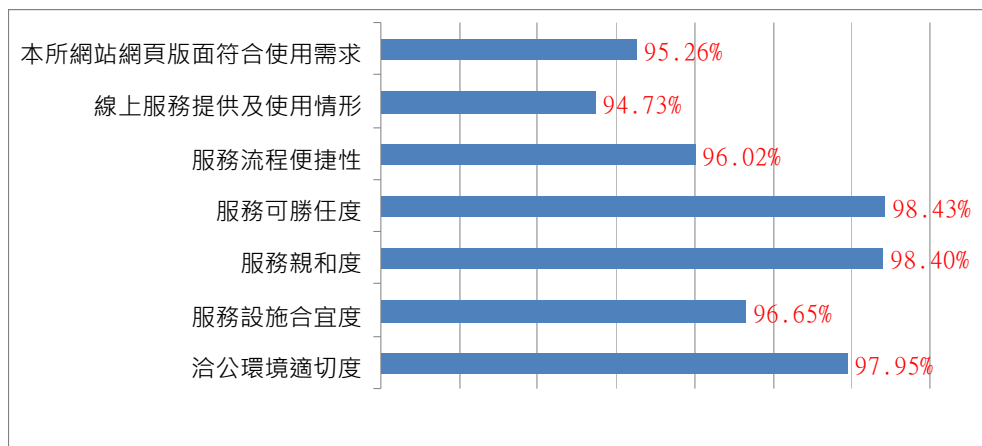
B. 與民互動最親切

藉由參與公益或社區活動進行施政宣導，提昇民眾對於線上服務的認知與回應情形。

(A) 99年度共舉辦6次推廣活動，並於活動結束後，將執行情形及成效彙整成果報告；透過推廣活動，民眾對地政線上服務滿意度達90.80%，認為最實用之線上服務項目前3項為網路申領電子謄本、網路ATM繳費、地籍產權異動即時通。

(B) 各項推廣行銷成果

本所多樣化推廣行銷管道辦理成果，99年度針對洽公民眾進行滿意度調查共2次，調查期間各長達1個月，有效問卷共2,164份，下半年度整體滿意度97.42%較上半年度94.68%略為成長，認為較實用之線上服務項目前5項為產權異動即時通、網路申領電子謄本、整合資訊線上查詢、網路ATM繳費、通信easy辦。



1-1-3. 電子表單簡化績效

- A. 本所依據行政院研考會訂定表單管理原則，統一電子表單格式「版型、編號、加註服務分類」等，讓民眾方便尋找及使用相關電子表單。
- B. 本所於 My EGov 上提供民眾常用之 61 項表單下載及 30 項線上申辦服務。
- C. 本所不定期配合內政部地政司表單修訂，即時修訂網站電子表單，進行電子表單簡併或廢止及格式管理。
- D. 查核網址為 <http://www.shulin.land.tpc.gov.tw>
- E. 99 年度自行檢討電子表單，簡化債務清償證明書、登記案件通信申請書等 5 項表單。

2. 電子參與多樣性

2-1. 電子參與多元程度

2-1-1. 電子參與互動機制及實際回應情形

- A. 本所提供多種途徑，讓民眾自由發揮表達自己之意見，並設置專責人員負責相關之回應工作。

參與方式	互動機制	實際回應情形
主任與民有約	展現親民、便民服務之效能，建構與民眾直接面對面之機制。	採固定名額預約登記，每月雙週星期一下午二時至四時或隨時，必要時得延長約見時間。
電子信箱	設有民意快遞、主任信箱及市長信箱，提供民眾諮詢或陳情管道，99 年度共 26 件，平均處理天數 1.3 天。	由研考人員收文後，過濾篩選是否為簡易問題，若為簡易問題接收後立即以電子郵件回應當事人；若非簡易問題（需分文至各課），接收後立即回傳告知當事人正在處理中。
線上客服	提供 MSN、Skype 等線上客服，服務人員可即時透過文字及語音方式與民眾直接聯繫，99 年度共服務 57 人次。	於服務中心設置專責人員，並設置一台專用電腦，隨時回應民眾諮詢，並記錄諮詢內容。
網路民調	設有線上滿意度調查，民眾得隨時上網反應或建言。	針對民眾不滿意之處，將以電話或電子郵件回應處理。
提案建議	提供民眾提出具體建言或創新事項的管道，作為本所改進參考。	由研考人員收文後，提報本所相關會議討論，若經參採將贈送精美小禮物予提案人。
FAQ 答客問	分為登記、測量、地價及謄本四大類，提供民眾經常詢問之地政相關 Q&A 共 68 項。	提供關鍵字及分類查詢功能，民眾能快速查詢到其想要的資訊。

陳情處理	提供民眾陳情或申訴管道。	陳情案件收文後登錄於知識管理系統列管，分由各業務課處理，承辦人員隨時更新知管系統中最新處理情形，辦竣後將相關資料知會研考始得解除列管。
------	--------------	---

B.處理流程標準化

(A)訂定作業要點

本所訂定「電子民意信箱案件處理作業要點」，將處理期限為二個工作日，並建立標準作業流程，由專責人員負責意見處理與回覆，彙整公佈於網站上。

(B)後續追蹤管理

有關電子民意信箱及陳情案件後續處理，由研考人員負責分案列管追蹤，定期製作民眾意見處理滿意度調查分析，對於電子回覆滿意度調查民眾填列不滿意或非常不滿意，且留有電話者，則請該業務單位主管指派專人去電訪查。網址：

<http://www.shulin.land.tpc.gov.tw/web/SG?pageID=25929>



三、創新加值服務—提供創新（意）服務情形

(一) 有價值的創意服務

三鶯樹居民點滴灌溉我們成長茁壯，繽紛而多元的彩虹樹林孕育而生，秉持「專業、創新、關懷」信念，引領我們積極作為，使得民眾享受便捷服務，擴大線上服務範疇，健全內部提案制度，用心傾聽來自四面八方的建言，齊心改善行政體質，**多元型態創新 47 項，為民眾節省 474,490 小時，創造總效益超過 19 億，成效卓越**，對外服務力求簡便，內部管理 e 化溝通，暢通創意發想，並且貼心為民著想提供溫暖服務，創意設計宣導本所核心訴求，只為顧客歡心滿意。

1.彩虹樹林R.A.I.N.B.O.W.-Tree

Reliable  贏得信賴

土地界標影像化系統【全市首創】

- A.首創將界標的位址影像化，測量作業時同步拍攝界址現況照片，建置界標影像資料庫，完整紀錄土地複丈成果。
- B.作為後續測量案件作業重要參考的依據，達到內部資源共享，提升辦理效率及正確性，進而強化民眾對本所複丈成果的信賴。

Anywhere 無遠弗界

(1)跨所登記服務【持續創新】

突破轄區的限制，申請不用再侷限於不動產所屬轄區的地政事務所辦理，提供多據點的服務，民眾可就近在本市各地政事務所申辦，達到「一處收件，全市服務」，目前仍不斷持續研發擴大增加跨所的申辦項目，本項服務效率便民。



(2) 網路申領快易通

A.網路申領電子謄本，週末嘛也通【領先全國首創】

領先全國首創，網路申領謄本延長服務時間，於每週六上午 8 時至 12 時照常營運，假日亦可利用網路申領新北市 29 區的電子謄本。只要具有中華電信帳號，即可輕鬆上網申領各類謄本，不僅可節省申請時間，減少舟車往返辛勞，更可享受“零時差、零距離”之地政便民服務。

※ 網址：<http://land.hinet.net>

B.北北桃地政 e 點通【全國首創】

全國首創地政單一入口網，整合現行地政電傳系統與電子謄本申領服務，提供北北桃（新北市、台北市、桃園縣）之電子謄本線上即時申領及全年 365 天 24 小時不打烊之電傳服務，跨縣市、跨系統一次到位。

※ 網址：<http://www.tpcland.tpc.gov.tw/web/SG?pageID=29859>

(3)簡化地籍謄本罕用字聯繫作業【全國首創，99 年推廣至全國】

- A.於核發地籍謄本時，如遇內容有中文罕用字尚未完成造字而內容有缺漏者，主動查證聯繫並完成跨所謄本核發服務，使民眾無須再親至原資料管轄的地政事務所請領謄本，落實單一窗口全程服務，簡化行政作業流程，減少民眾往返奔波之苦。
- B.於內政部地政司共同工作會議提案通過，研訂「全國各地政事務所辦理地籍（圖）謄本中文罕用字缺漏查證聯繫作業規定」，

推廣至全國達到跨縣市查證連繫作業並完成核發服務，使民眾無須大老遠地再回到原資料管轄的縣市地政事務所請領謄本。

(4) 通信 Easy 辦專區【全國首創】

99年新設於本所網站，充分宣導如何通信申辦案件，以客製化角度，製作淺顯易懂的簡報供下載，並簡化原本複雜的申請書格式，創設簡易的申請書，民眾只須按照步驟即可快速完成通信申請。

※ 網址：<http://www.shulin.land.tpc.gov.tw/web/SG?pageID=40948>

原需填寫之申請書

收日期 字號	年月日時分 字號	收件 者章	連件房別 (非連件者免填)	共件 第件	登記費 元 罰鍰 元	合計 元 核章者
-----------	-------------	----------	------------------	----------	---------------------	----------------

土地登記申請書

(1) 受理機關 **新北 樹林** 地政事務所 資料管轄機關 縣市 **新北** 中華民國 **99** 年 **9** 月 **9** 日

(3) 申請登記事由 (選擇打V一項) 第一次登記 所有權移轉登記 抵押權登記 抵押權內容變更登記 標之變更登記

(4) 登記原因 (選擇打V一項) 買賣 贈與 繼承 設定 法定 消償 拋棄 混同 判決塗銷 權利價值變更 權利內容等變更 分割 合併 地目變更

(5) 標示及申請權利內容 詳如 契約書 登記簿冊 竣工結果通知書 建物測量成果圖 他項權利證明書

(6) 1. 身分證證明文件 1 份 4. 1 份 7. 1 份
2. 抵押權證明書 1 份 5. 1 份 8. 1 份
3. 他項權利證明書 1 份 6. 1 份 9. 1 份

(7) 委任關係 委託人確為登記標的物之權利人或權利關係人，並經相對身分無誤，如有虛偽不實，本代理人(復代理人)願負法律責任。

(8) 代理人電話 **(02)12345678**

(9) 備註

(10) 申請人 **陳阿華** 姓名或名稱 **陳阿華** 出生年月日 **63.9.9** 統一編號 **F223456789**

(11) 住 址 縣市 **新北** 鄉鎮市區 **三峽** 村里 **可樂路** 段 **九** 巷 **九** 弄 **九** 號 **九** 樓

(16) 印章 **陳阿華印**

住所請依身分證上所記載填寫

初 審 複 審 核 定 登 簿 校 簿 書 狀 列 校 狀 書 狀 印

本處地籍情形(以下各欄申請人請勿填寫)

地價異動 通知 異動 通知 交付 歸檔

簡化後之通信申請書

通信案件申請書

本人因 _____，向貴所申請 _____ 登記，檢附下列文件憑辦。

身分證證明文件 份

權利書狀 份

其他 _____ 份

此致
樹林地政事務所

申請人姓名： _____ 簽章

統一編號： _____

戶籍地址： _____

連絡電話： _____

中華民國 _____ 年 _____ 月 _____ 日

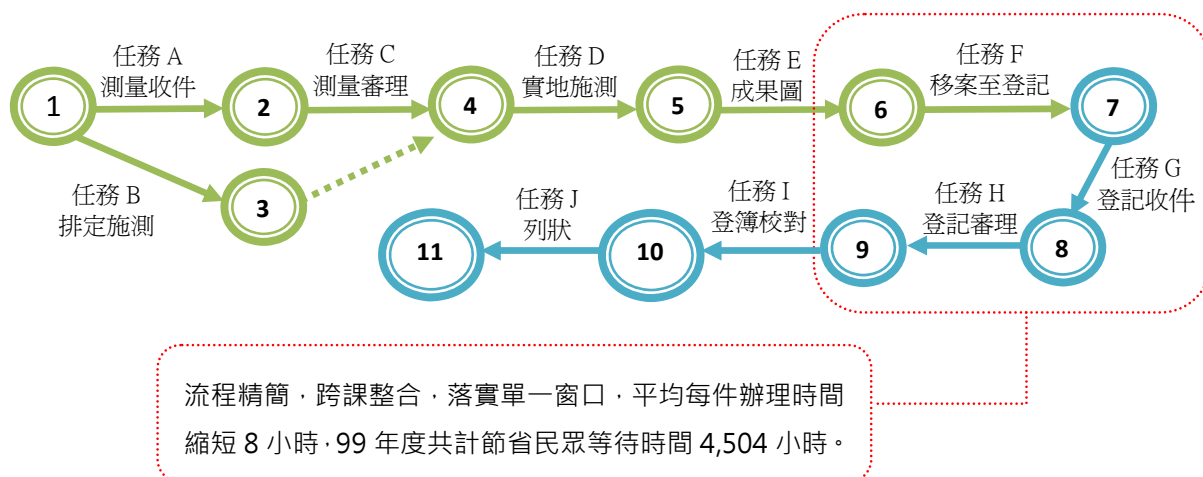
Integration 整合服務

(1) 三合一全功能櫃台【全國首創】

全國首創整合 3 大主要服務類別櫃台，將登記、測量收件及申領各類謄本服務櫃台規劃整併為單一窗口，突破原先系統的限制，配合簡化作業流程，僅監督與執行 2 個層級，使民眾能享受一處申辦，全程完善服務，無須於各類櫃台間往返奔波。

(2) 簡化標示變更登記作業

- A. 99 年度推動簡化審查程序，將標示變更申請案，簡化由測量課直接審查決行，降低原本由登記及測量兩課室審理程序所耗費的人力、物力及時間成本，簡化作業流程。
- B. 縮短案件辦理時效，提升行政效率。
- C. 民眾僅需聯繫測量課承辦人，落實單一窗口全功能服務理念。
- D. 一次審認複丈及登記案件是否適法，可避免複丈及登記分別補正或駁回，節省民眾申辦案件來回奔波的時間與精力。



Notice 守護通報

地籍產權異動即時通【全國首創】

全國首創，提供新北市不動產所有人，當產權有被申請異動情形發生時，立即主動發出通知，能有效防範詐欺偽冒貸款或被移轉造成民眾財產損失的情況，所有權人可以利用網路或臨櫃方式申請，並可選擇通知的方式（簡訊、電子郵件、傳真、電話語音）。98 年 7 月開辦至今共計受理 502 件申請，主動回覆產權異動 361 次，積極捍衛民眾的不動產權益。

※網址：<https://www.ntcland.gov.tw/ntc/messsend/send.html?PX=>

Benausic 實用技術

公設完竣套疊系統

- A. 公共設施完竣後的土地，依法須開始課徵地價稅，本所地價課同仁須將公設已完竣的地區與地籍圖進行套疊比對作業，摘錄製作清冊送交稅捐機關進行地價稅核課工作。
- B. 本所地價課同仁運用公共設施完竣地區圖層轉入區段估價系統的技術，由系統自動將圖層套疊檢核，進行地號摘錄作業與製作摘錄清冊，改變原本以人工計算面積及摘錄地號的方式，有效利用系統技術大幅提升地價作業效率與精準度。

Originality 原創發想

(1) 暢通創意機制

暢通提案機制，發揮團隊互助精神，建立由下而上稽核制度，鼓勵大家創意發想，有話大聲說，進而提升服務品質，透過線上提案、標竿學習、會議、主任有約活動提報，提案討論並實施進度管控，落實提案目標，**99年提案82項，共採納實施71項。**

(2) 第一次申辦就上手

「企業化政府創新措施」本所創新提案，以 Step by step 結合 All in One 的方式，改變以往不便的網路下載範例須自行摸索的填寫方式，讓民眾可以更 easy 的完成申辦，無須到處尋找申辦的相關說明，只要逐欄填寫，即可列印出已完成的全部申辦文件。

Wealth 知識財富

(1) 知識管理系統—e化溝通平台

本所內部建置知識管理系統，透過 e 化的平台建立內部溝通聯繫網，加速內部運作效率，如 e 化各類內部申請流程，線上申請的方式不僅作業流程高效率，亦可以達到無紙化目標；豐富的資料群，如地政家族（各課室資訊）、常見服務 Q&A 分類資料庫與網路 e 學院，供同仁即時線上查詢，達到資源共享與業務傳承，維持本所專業服務高水準；提供同仁交流意見的園地、設置提案專區，內部創意得以實現。

(2) 為民服務業務電子書【全市首創】

將為民服務業務建置專屬的網頁紀錄完整資訊，以電子書形式取代原本傳統大幅書卷專冊，大大減少了紙張的使用，達到節能減碳，且除易於保存資料外，透過資訊流通，達成資源共享，有利於內部同仁快速查詢與為民服務業務經驗的傳承。

2. 服務流程便捷

(1) 多功能智慧型叫號系統

源自於民眾反應意見，99年新設3台42吋液晶螢幕，整合為單一介面取號機制，擴展資訊宣導範疇，即時顯示案件辦理進度，系統設有計時分析，供內部監督控管，掌控業務辦理時效。

(2) 新創「變更原地價申請書」範例【全國首創】

A.全國首創專屬申請書範例，便利民眾直接提出申請，完備納入遺產總額之夫妻贈與財產申請變更原地價措施。針對民眾最常遺漏主張變更地價而導致後續移轉時溢繳土地增值稅情況，主動發佈

新聞稿提醒民眾申辦變更原地價，並創設申請範例格式便利民眾提出申請，主動提醒保障民眾權益。

B. 下載網址：

<http://category.www.gov.tw/Category/formdownloadGov2Detail.aspx?FormID=382162500A-C15-001&oid=2.16.886.101.90026.20002.20010.20006>

C. 本所服務中心備有本項範例供民眾現場索取。

(3) 戶籍資料變更跨機關通報服務

於 98 年 1 月起實施，民眾於戶籍資料異動後，只需在戶政、地政、稅捐分處或監理所任一機關提出申請，透過行政橫向聯繫，即可變更相關資料，免除往返各機關的不便。

(4) 界標宅配服務

於土地複丈時，運送民眾所購買之界標至指定地點，99 年 4 月增加滿意度調查欄位於申請書，以利了解民眾受益情形。

3. 服務方式創新

(1) 小而能地政工作站

為推動服務在地化，於所轄樹林、三峽及鶯歌區公所設立延伸服務據點，提供各類謄本申領、地籍資料閱覽、申請書表、受理民眾陳情及地政業務諮詢服務，方便民眾就近洽辦。

(2) 網路繳納地政規費

為便利民眾能安全、輕鬆繳費，與玉山銀行聯合推辦網路 ATM，並達到同步即時對帳功能，服務全年無休，免除櫃台計收現鈔之困擾及風險。※網址：<http://www.shulin.land.tpc.gov.tw/web/Home>（點選右方快捷服務台「網路繳納地政規費」）

(3) 主動傳真告知補正駁回事項

案件有補正或駁回情形，先行傳真補正駁回通知內容，民眾無須為領取補正駁回通知單而來回奔波，有效簡化補駁流程，對內增加案件辦理效率，對外免除民眾來回奔走辛勞。

(4) 跨所電話語音查詢系統【全國首創】

首創一通電話即可查詢全新北市各地政事務所資訊，包含案件辦理情形、各項申請須知、地價資料及該所資訊，服務時間為週一至週六 8:00 至 18:00，延長查詢服務時間，免除等待人工回覆，節省民眾寶貴時間，假日也能利用本項查詢服務。

※查詢電話：(02)2680-5007

4. 資訊管理求新

(1) 測量圖庫門禁系統

改善原本進出測量圖庫須填寫紙本紀錄，現以電腦連線門禁系統嚴格控管人員進出紀錄，確保民眾不動產權益。

(2) 地政法令查詢系統

於電腦安裝法規查詢檢索系統並定期更新，提供同仁立即搜尋法規條文內容，提昇引用法條正確性以及加速審查作業。

(3) 強化機房管理

資訊重大異常報告查詢系統

- 將他所或本所資訊有重大異常情形作線上登錄，使資訊人員能及時查知，也可做為預防演練參考。

主機資料庫分析報表

- 主機資料庫使用空間皆設一定標準，定期列出分析報表，除了作紀錄外，亦可用於檢視異常情形。

資料庫使用者最高權限修改

- 將最高權限標準提高，嚴格控管資料庫使用。

主機資料庫異動紀錄

- 將主機資料庫有異動之情形紀錄於機房知識管理系統，控管使用情形，方便查閱其紀錄。

設備健保卡、IP網點查詢

- 資訊人員利用方便的檢索功能，快速查詢全所各使用者的IP、網點。

5. 其他創新服務樣態

♥ 貼心服務，為民著想		說 明
項 目		
1	不動產歷史異動紀錄清冊 【全國首創】	♥ 99年4月全國首創，當民眾申請部分異動索引時， 免費 提供清冊作為附件輔助說明。 ♥ 主動提供完整地籍異動資料清冊，避免因年代久遠造成異動情形查閱不易，方便民眾查詢，讓民眾享受更完整便利的地政服務。
2	地政志工專業諮詢	♥ 邀請地政士志工於每週四下午2時至5時，提供民眾諮詢稅務規劃、契約訂定應注意事項等民眾切身權益相關問題。
3	界標「袋」著走，糾紛遠離我	♥ 99年6月設計新創界標袋，貼心提供給民眾，方便攜帶界標。 ♥ 印製埋設界標的小叮嚀於袋面，加強行政宣導，維護民眾權益。
4	午間服務不打烊	♥ 為使民眾能享有流暢申辦服務及便利上班族群，實施午間輪值服務。 ♥ 週一至週五中午12:00至13:30午休服務不打烊。
5	愛心服務窗口	♥ 本所大門旁設有愛心鈴，只要一聲鈴響或洽公的民眾，特別是

		行動不便者，例如老弱婦孺或身障人士，服務同仁立即主動關懷，由同仁全程服務。
6	審查區座位佈告表	♥ 增設審查區座位佈告表，清楚標示審查同仁座位及休假代理之情形，充分公開承辦人員資訊。
7	申請書表範例在地化	♥ 改良原始書表，以本所轄區為範例，讓民眾易於參考，能容易瞭解到填寫申請書的重點，有助於縮短申辦時間。
8	影印文件專用章	♥ 民眾交付本所之身份證明影印文件加蓋限制用途專用章，保護身分權益，並提高民眾信賴感。
9	重測專區	♥ 99年4月於網站設立，整合重測區說明、實施重測流程、問題Q&A、需民眾配合事項及聯繫窗口，並可查詢新舊地段地號，將重測資訊完整呈現，民眾或同仁能即刻查詢，掌握重測情形。※網址： http://www.shulin.land.tpc.gov.tw/web/SG?pageID=38371
10	檔案應用專區	♥ 99年於網站上新增，提供相關網站連結及檔案應用申請表單，提升民眾申請檔案應用之便利性。※網址： http://www.shulin.land.tpc.gov.tw/web/SelfPageSetup?pageID=38033
11	申辦案件 easy 包	♥ 網站提供地政業務申辦流程查詢，針對土地買賣、繼承、贈與、書狀補給、拍賣等登記案件，跨機關申辦流程簡介及相關表單下載，將諮詢協助服務延伸至民眾家中，線上就能瞭解申辦流程。※網址： http://www.shulin.land.tpc.gov.tw/web/SG?pageID=37266
12	定期公佈測量案件排定表	♥ 99年4月起於網站主動公佈，案理辦理資訊透明化，內容包含承辦人員、測量日期、地段及案件種類，減少人工查詢而久候之困擾，利用網路查詢快速簡便。※網址： http://www.shulin.land.tpc.gov.tw/web66/_file/1332/upload/10494/survey.pdf
♥ 創意宣導，訊息快遞		
1	「地政好康到相報」社區服務隊	♥ 主動出擊發揮社區敦親睦鄰情誼，提供專業諮詢，99年設計活潑親切專屬背心，活動時穿著，具團隊性外且形象鮮明。
2	地籍清理海報	♥ 親切可愛的地籍清理宣導海報，創意設計獲 <u>99年地政藝文獎佳作</u> 。
3	地政資訊報馬仔	♥ 將散置文宣以專冊呈現，放置於櫃台顯而易見處，提供地政相關資訊給民眾於等候時翻閱，提昇公務宣導效益。
4	規費收據變身文宣	♥ 利用收據有效宣導，加入地政業務介紹，既達到宣導資訊效果，又能節省紙張使用，兼具創意環保概念。
5	實用便利的文宣品	♥ 設計多樣實用的生活文具，如文宣筆、便條紙及印章鑰匙圈，推廣宣傳地政便民資訊，訊息隨手可得，方便查閱。

(二) 服務措施延續性及標竿學習推動效益

1. 服務措施延續性

(1) 土地界標影像化系統

- A. 99 年 2 月 22 日修訂「加強點之記及界標影像製作辦法」。
- B. 明列點之記繪製方法、界標影像化作業流程及後續內業複丈圖整理規定，有效提升測量品質。

(2) 跨所登記服務

- A. 自 93 年起開辦多種跨所申辦服務，持續不斷的研發增加申辦服務項目，累計至今共 14 項。
- B. 階段性持續增加跨所登記服務項目的範圍，民眾可以選擇本市任一地政事務所就近辦理，節省往返時程與金錢。

階段	預計新增的推辦跨所服務項目
民國 99-100 年	繼承登記
民國 101 年	信託相關登記
民國 102 年	買賣、贈與、交換等所有權移轉登記

(3) 網路申領電子謄本

- A. 服務網址：<http://land.hinet.net>
- B. 使用說明手冊提供民眾線上查詢與下載。
- C. 定期召開系統運作檢討會議持續檢討改善系統功能。

(4) 北北桃地政 e 點通

- A. 服務網址：<http://www.tpcland.tpc.gov.tw/web/SG?pageID=29859>
- B. 使用說明手冊提供民眾線上查詢與下載。
- C. 定期召開系統運作檢討會議持續檢討改善系統功能。

(5) 簡化地籍謄本罕用字聯繫作業

- A. 97 年 4 月 10 日起，依「臺北縣各地政事務所辦理簡化地籍電子謄本中文罕用字聯繫作業」辦理。
- B. 98 年 10 月 15 日「全國地政電子謄本系統」及「台灣 e 網通電傳資訊系統」共同工作會議提案討論，經地政司彙整各直轄(市)縣市政府意見後，研訂「全國各地政事務所辦理地籍(圖)謄本中文罕用字缺漏查證聯繫作業規定」，將本項簡化作業服務推行至全國，跨縣市嘛也通。
- C. 99 年 1 月 20 日起正式實行全國。

(6) 通信 Easy 辦專區

- A. 99 年下半年標竿學習提案討論通過，考量民眾經常辦理的簡易案件類型，選擇製作塗銷抵押權、姓名變更、住址變更、書狀換給等 4 種申請案的簡報，讓民眾一看就懂並且可以直接利用

郵寄完成申請，不用特地挪出時間奔波至本所申辦，為民眾省時又省力。

- B. 依「新北市各地政事務所受理通信申請案件實施要點」設計製作簡單易懂的申請書格式供民眾下載填寫，取代原本較為複雜的標準制式申請書表。
- C. 透過企業化政府提案制度，由新北市共 9 個地政事務所共同分工合作製作 12 種民眾最常申辦的案件類型，提供給民眾更完整、更容易的申辦資訊及管道。
- D. 定期開會討論各地所簡報製作的執行情形與意見交流。

(7) 三合一全功能櫃台

- A. 為控管服務品質制定「落實單一窗口功能執行要點」，及「三合一櫃台標準作業流程」規範作業流程。
- B. 為推動單一窗口化作業，各業務依性質分為「簡易登記案件」、「三合一」及「多功能服務中心」3 大單一窗口作業，擴大授權櫃台集中，簡化處理流程。

(8) 簡化標示變更登記作業流程

- A. 訂定有「簡化標示變更登記作業流程計畫」。
- B. 規範實施項目、作業流程及說明。為實際作業需要，另訂有審查作業注意事項，指導測量同仁審查的要領，加速業務上手，有效節省人力，提升行政效率。

(9) 地籍產權異動即時通

- A. 服務網址：<https://www.ntcland.gov.tw/ntc/messsend/send.html?PX=>
- B. 訂定「地籍產權異動即時通作業須知」規範作業。
- C. 本服務設有各式通知管道，申請人可選擇經由電話語音、傳真、簡訊或電子郵件的方式，於地籍產權被申請異動時，立即主動發出通知。

(10) 公設完竣套疊系統

透過法令研商會議討論研議，彙集實務操作情形與建議，不斷修正套疊技術，使應用上能更快速、更精準，取代傳統的人工作業。

(11) 暢通創意制度

- A. 上位計畫定有目標及團隊組成，由次級綱要計畫載明創意研發面向，細部計畫詳細規定實施流程及內容。
- B. 健全提案制度才能使得創意落實，實踐本所服務宗旨。

提案計畫表		
類別	計畫名稱	說明

上位計畫	99 年度提升服務品質執行計畫	目標及團隊
綱要計畫	落實品質研發計畫	研發方向
細部計畫	提案制度落實執行要點	創意實體化
	各項計畫執行情形追蹤列管實施要點	提案追蹤

(12) 第一次申辦就上手

99 年於「企業化政府創新措施」提案，地政局會議討論決議通過，委由廠商開發系統，初期由本所先行試辦，評估成效及調整修正，爾後新北市 9 個地政事務所將同步推行本項服務。

(13) 知識管理系統—e 化溝通平台

- A. 訂定「知識管理系統維護管理要點」，規範營運維護作業。
- B. 成立知管維運小組，定期檢視系統內容，各類資訊整合管理，透過此平台發揮內部管理功能，有效提升服務品質。

(14) 為民服務業務電子書

- A. 內部區域網路建置年度專屬網頁。
- B. 委由廠商更新年度網頁框架與美編設計。
- C. 每年於網頁中建立維護當年度為民服務業務資料。
- D. 上級機關督導考核時，以電子書呈現本所為民服務成果。

(15) 多功能智慧型叫號系統

- A. 輔佐現場值星官巡視留意現場民眾狀況，隨時機動引導疏流及狀況排除。
- B. 系統的主管端螢幕程式即時顯示現場民眾等候狀況，隨時掌握現場最新情況，及時彈性調度人力因應。

(16) 戶籍資料變更跨機關通報服務

- A. 依「戶籍資料變更跨機關通報服務簡政便民計畫」辦理。
- B. 橫向整合戶政、稅捐、地政及監理單位進行跨機關戶籍資料變更服務。

(17) 界標宅配服務

- A. 訂定「界標宅配服務實施要點」詳細規範實施內容。
- B. 實施要點中說明緣由、配送對象及限制，並有標準作業流程，除了統計申請數量，99 年 4 月新增民眾滿意度調查，評估界標宅配服務實施成效。

(18) 小而能地政工作站

- A. 依據「小而能地政工作站作業規範」辦理。
- B. 訂定服務項目及管理監督機制，民眾能就近前往鄰近的區公所申辦簡易地政服務。

(19) 網路 ATM 繳納規費

- A. 依據「網路 ATM 轉帳繳納地政規費實施要點」辦理。
- B. 訂定要點說明實施方法，並規範標準作業流程，依以為據，實行過程順利無礙。

(20) 主動傳真告知補正駁回事項

- A. 「補正駁回傳真服務作業要點」規範作業內容及流程。
- B. 透過傳真第一時間即時通知，以書面清楚說明補駁內容及法律依據，減少申請人往返奔波，有效提昇服務品質。

(21) 跨所電話語音查詢系統

- A. 查詢電話：(02)2680-5007
- B. 服務時間：週一至週六 8：00 至 18:00
- C. 87 年提供「電話語音系統」查詢服務，98 年精進改良，新系統能一次查詢全新北市案件辦理進度及地政資訊，達到更便捷的服務效益。

(22) 不動產歷史異動紀錄清冊

於民眾申請異動索引時併同免費提供給民眾參考。

(23) 地政志工專業諮詢服務

- A. 訂定「地政士志工駐所加強為民服務實施要點」。
- B. 拓展諮詢服務面向，除了提供地政專業外也提供稅務、訂定契約等相關延伸諮詢。
- C. 諮詢時間：每週四下午 2 點至 5 點。

2.服務措施持續定期檢討改善

由上位計畫—「99 年提升服務品質執行計畫」、「各項計畫執行情形追蹤列管實施要點」控管整體服務品質，每半年定期檢討計畫，權責劃分明確，由各課分管確實執行，有效控管實施進程及分析檢討。

3.服務措施標竿學習推動效益

(1) 本年度創新服務提供作為其他機關標竿學習效益與擴散效果

項次	時間	機關	學習內容
1	99.03.03	汐止地政事務所	☞ 為民服務業務電子書
2	99.03.23	瑞芳地政事務所	☞ 為民服務業務電子書 ☞ 界標影像化
3	99.04.01	中和地政事務所	☞ 測量及地價業務

4	99.05.28	台北市大安地政事務所	㊦ 為民服務業務電子書 ㊦ 三合一全功能櫃台 ㊦ 簡易案件即時顯示系統 ㊦ 地籍產權異動即時通 ㊦ 地政資訊報馬仔 ㊦ 免費界標袋
5	99/10/19	新竹縣新湖地政事務所	㊦ 測量業務
6	99/11/04	屏東縣里港地政事務所	㊦ 地價及土地編定業務
7	99/12/28	基隆市信義地政事務所	㊦ 地價、公文、資訊及三合一全功能櫃台

(2) 歷年創新服務提供作為其他機關標竿學習效益與擴散效果

本所首創三合一櫃台，單一窗口整合服務，其簡政便民效益吸引新店地政事務所、淡水地政事務所、瑞芳地政事務所至本所觀摩學習，本項整合服務效益擴及至新店、淡水、瑞芳地政事務所實施。

時間	機關	學習內容	實施時間	
1	97.10	新店地政事務所	三合一全功能櫃台	98.01.15
2	97.09	淡水地政事務所		98.01.01
3	97.03	瑞芳地政事務所		98.07.01

(三) 服務措施執行方法效能性

1. 土地界標影像化系統【全市首創】

(1) 內部效益受益程度

透過內部資源共享，利用界標影像資料庫分享複丈成果，作為後續測量案件作業的重要參考依據，有效提升辦理的效率及精確度，現累積 2,480 張界標影像，平均每一界址作業節省 0.5 小時，共計節省同仁 1,240 小時作業時間。

(2) 外部效益受益程度

有效提升土地複丈成果的精準度，進而減少界址糾紛的發生，為公務注入正面能量，99 年度民眾對本所測量平均滿意度達 89.83%。

(3) 行政措施

A. 利用內部平台－知識管理系統，自行開發建置「界樁影像資料庫」供測量同仁將複丈成果上傳建檔及查詢作業使用。

B. 添購週邊所需設備－數位相機 6 台（6 組測量人員）共計 9 萬元。

(4) 小結

綜上，所花費用僅週邊設備（數位相機）9萬元，而時間效益高達1,240小時，而精確的土地複丈成果所獲得民眾的信賴一無價。

2.跨所登記服務【持續創新】

(1) 效益程度

自93年起推行，持續開發服務項目至99年已擴增累計有14項，有效節省民眾的時間與交通費。99年跨所案件量8,782件，以往返的交通時間2小時計算，共計節省17,564小時，約731天，約2年，減少往返的車資共計新台幣526,920元，換算之時間成本為1,721,272元，綜合效益達224萬元成果可觀，相較98年同期辦理效益提升22.65%。

跨所案件效益統計一覽表				
年度	件數	交通花費 (60元/趟)	時間成本(98元/時)	綜合效益
98	7,160	429,600	1,403,360	1,832,960
99	8,782	526,920	1,721,272	2,248,192
成長率	22.65%			

(2) 行政措施

服務再升級、系統再進化，改版為WEB版跨所作業系統，有效提升服務效能，並降低資安漏洞威脅，系統開發及維護費用13萬元。

(3) 小結

綜上所述，99年度效益合計共224萬元，系統開發維護費用約13萬元，淨效益約211萬元，未來將持續擴大跨所登記服務項目，不斷提升行政效益，帶給民眾便利的貼心服務。

3.網路申領電子謄本，週末嘛也通【領先全國首創】

(1) 效益程度

A.以「網路替代馬路」節省民眾寶貴的時間與金錢，達到簡政便民的最大效益，99年度服務229,131人次，以往返交通時間為1小時計算，為民眾節省往來至本所的時間共計229,131小時，約9,547天，約26年，並減少民眾往返交通費金額近687萬元，換算時間成本為2,245萬，總計效益達到2,932萬元(時間成本：1小時=98元，往返交通費30元計算。)實際服務的效益十分顯著。

B. 99 年度週末時段服務 4,489 人次，約占總服務效能的 1.96%，不限工作日的週末服務時段提供給民眾更便利的選擇。

(2) 行政措施

A. 網路申領電子謄本系統管理維護，維持服務效能，99 年度維護費用 236 萬元。

B. 週末時段，依占服務效能 1.96% 計算，維護費用約 5 萬。

(3) 小結

綜上，99 年度總效益 2,932 萬元，系統維護費用 236 萬元，淨效益約 2,696 萬元；而週末時段效益，依占服務效能 1.96% 計算，共節省民眾時間共計 4,489 小時，約 187 天，並減少民眾往返費用 13 萬元，換算時間成本為 44 萬，總計效益達到 57 萬元，維護費用 5 萬，淨效益約 52 萬。

4. 北北桃地政 e 點通【全國首創】

(1) 效益程度

99 年度共服務 200,874 人次，即刻線上查詢、申領謄本便利性效益高，為民眾節省下 200,874 小時，約 8,369 天，約 22 年，共計創造 2,571 萬元的效益(以往返交通時間 1 小時、交通費用 30 元計算)。

(2) 行政措施

99 年度北北桃地政 e 點通的管理維護費用支出約 50 萬元。

(3) 小結

綜上，99 年度創造效益 2,571 萬元，所支出管理維護費用為 50 萬元，淨效益高達 2,521 萬元，效果可驚。

5. 簡化地籍謄本罕用字聯繫作業【全國首創，99 年推廣至全國】

(1) 效益程度

99 年跨縣市案件 2 件，減少民眾往返至管轄地政事所的時間共計 18 小時，降低民眾往返花費的車資共計新台幣 1,836 元，換算之時間成本為 1,764 元，綜合效益達 3,600 元。

【99 年度本所跨他所案件效益統計表】

所別	件數	來回車資 (元/件)	來回時間 (小時/件)	民眾節省 車資(元)	民眾節省 交通時間	時間成本 (98 元/小時)
雲林	2	918	9 小時	1,836	18 小時	1,764

(2) 小結

綜上，民眾不用再大老遠的回到原資料管轄的縣市地政事務所請領謄本，主動橫向連繫查證，進而推動全國實行。

6.通信 Easy 辦專區【全國首創】

(1) 效益程度

於本所網站建置專區，提供給民眾本項便利的通信服務，99 年度於 12 月建置完成後受理 1 件，後續追蹤調查申請人的滿意度達 100%，並獲民眾讚許本項服務十分便利與實用。

(2) 行政措施

- A. 新北市 9 個地政事務所共同分工合作，持續擴大服務項目。
- B. 後續追蹤調查申請人對本項服務的滿意度與意見，做為檢討改進的依據及動力。

(3) 小結

目前所提供的服務項目種類雖僅 4 種，但透過企業化政府提案機制，在新北市 9 個地政事務所的共同努力擴展之下，預期一定能帶給民眾更大的便利效益。

7.三合一全功能櫃台【全國首創】

(1) 效益程度

單一窗口申辦簡單不奔波，99 年度收件量 28,802 件，為民眾省去 4,800 小時，約 200 天，換算時間成本 47 萬元，與 98 年所創造的時間價值相比，顯著成長 2 倍（不同個櫃台申辦時間多花費 10 分鐘計算，換算時間成本為基本工資 98 元/小時；98 年 14,768 件，約節省 2,461 小時，約 102 天，時間成本 24 萬元。），本項服務獲得民眾滿意度達 95% 的肯定。

(2) 行政措施

- A. 突破原本系統的限制，整合服務系統。
- B. 投入教育訓練，將分屬不同服務櫃台承辦人員，統一進行全功能服務教育訓練，讓服務人員擁有提供整合服務的能力。
- C. 目前三合一的服務項目共計有 65 種案件收件及各類謄本申領的服務。

(3) 小結

綜上，99 年度三合一的效益為民眾省下時間成本達 47 萬元，落實單一窗口，一處收件全程服務。

8.簡化標示變更登記作業流程

(1) 內部效益受益程度

簡化為測量課直接審查決行，降低原本由登記及測量跨課重複審理所耗費的人力、物力及時間成本，簡化作業的流程。

(2) 外部效益受益程度

- A.縮短案件辦理的時效，提升行政效率。流程簡化後，平均每件辦理時間縮短 8 小時，99 年辦理 563 件，節省民眾等待時間 4,504 小時，約 187 天，時間成本效益達 44 萬元。
- B.民眾的業務聯繫窗口僅為測量課承辦人，落實單一窗口全功能服務理念。
- C.一次審認測量及登記案件是否適法，可避免測量及登記分別補正或駁回，避免讓民眾多趟來回奔波。

(3) 行政措施

編訂審查作業相關注意事項，指導測量同仁審查的要領，加速業務上手，有效節省人力，提升行政效率。

(4) 小結

綜上，精簡作業的流程，為民眾節省 4,504 小時，約 187 天，時間成本效益 44 萬元，有效提升行政作業的效率，落實單一窗口服務理念。

9.地籍產權異動即時通【全國首創】

(1) 效益程度

- A.能保障民眾不動產財產權，第一時間即能獲知異動申請訊息，有效防範不法詐欺偽冒。
- B.發揮主動回應的服務功能，讓申請民眾能即時掌握案件辦理的進度。
- C.98 年 7 月開辦起至今共有 502 位申請，主動回覆產權異次數 361 件，總效益為 19 億元。

【99 年地籍產權異動即時通效益統計表】

總件數	平均房價(萬/坪)	平均坪數(坪)	效益
359	11.73	46	1,937,092,200

(2) 行政措施

- A.委由廠商開發系統，本項系統開發費用為 24,290 元。
- B.免費通知不動產所有權人，本所每月平均支出通知費用 200 元。

(3) 小結

全國首創積極捍衛民眾財產權益，總效益高達 19 億，遠遠超過所需成本，效果可觀，且本項服務甫推出即獲民眾的肯定，滿意度高達 94.41%。

10.公設完竣套疊系統

(1) 內部效益受益程度

相較於人工比對圖資須耗費 275 小時，而使用套疊系統作業前後僅需花費 11 小時，效率大大提升了 25 倍，且提升套疊作業的精確度。

	人工比對繪圖	現行做法	節省時間
使用時間	275 小時	11 小時	264 小時
正確度	人工繪圖 精確度差	系統自動套疊 精確度高	效率提昇 25 倍

(2) 外部效益受益程度

套疊作業的精確度攸關民眾課稅權益，精確的套圖清冊結果能確保民眾的權益不受損害。

(3) 行政措施

法令研商會議持續檢討交流與討論，不斷精進系統應用技術。

11.暢通提案機制

透過提案機制，對內改善內部作業流程，對外精進為民服務品質。

※ 99 年有 82 項提案，共採納實施 71 項， 86% 創意實現。



12.第一次申辦就上手

一般民眾對於地政業務通常較為陌生不易理解，相關資訊平時也較為缺乏注意，為使民眾能更 Easy 的完成申辦，希望能達到「無痛申請」，本所於企業化政府創新提案，以 Step by Step 結合 All in One 的方式，一次提供並完成申辦所需所有書表，讓民眾第一次申辦也能輕鬆上手。

13.知識管理系統—e 化溝通平台

(1) 內部效益受益程度

A.跨課室業務聯繫與溝通，加速內部運作效率。

B.內部顧客意見交流，透過討論區、提案專區、投票區，有效紓發及開發同仁的想法與創意，進而實現創意服務。

C.落實無紙化目標，內部申請作業，如線上報修、請領耗材、線上測驗、檔案存取申請，於系統內即可線上申請，無須填寫書面申請表單，且處理效率高於以往書面的流程，99年度無紙化成果共計減少 2,452 紙張的使用。

(2) 外部效益受益程度

A.豐富資料線上即可查詢，各課資訊、專業研修測驗、服務 Q&A 及網路 e 學院，共享資訊，業務順利傳承，確保專業服務高水平。

B.99 年度滿意度調查民眾對本所服務可勝任度平均滿意度高達 98.43%。

(3) 行政措施

知管維護小組定期檢視更新外，仍不斷研發創新，善用知識管理系統達到內部作業 e 化、溝通 e 化、節能有效率。

14.為民服務業務電子書【全市首創】

(1) 達無紙化—取代傳統大量的書卷專冊，減少紙張的使用。

(2) 易於保存—電子書形式紀錄保存，保存容易且不占空間。

(3) 資源共享—內部同仁線上即時查詢為民服務業務資訊。

(4) 經驗傳承—為民服務業務完整無接縫傳承。

15.多功能智慧型叫號系統

輔助現場值星官巡視機制達到相輔相成的成效，能隨時掌握民眾等候的情形，即時彈性調度人力抒解現場等候人潮，發揮現場機動性服務等待民眾。

16.戶籍資料變更跨機關通報服務

99 年度服務 126 人次，為民眾節省 504 小時（於戶政、地政、監理及稅捐機關變更戶籍資料需耗費 4 小時、往返交通費用 45 元計算。），換算的時間成本為 5.5 萬元，橫向整合服務民眾外，戶籍資料的正確有助於土地管理及政策宣導效益。

17.界標宅配服務

99 年度服務 35 人次，界標共計 350 支。相較於 98 年度案件及界標數量皆有成長，99 年新增滿意度調查，民眾 100% 肯定服務帶來便捷性。

18.小而能地政工作站

(1) 效益程度

A.99 年度共服務 32,960 人次，為民眾節省 32,960 小時（往返時間 1 小時計算、換算時間成本為基本工資 98 元/小時。）創造 323 萬元時間成本效益，本項服務得到民眾滿意度達 90.1% 的支持。

B.小而能 99 年案件量共計 32,960 件，佔本所全年度案件總數的 36.86%。

(2) 行政措施

A.派駐人員薪資支出總計 148 萬元。

B.小而能規費收入 264 萬元，佔 99 年度臨櫃規費總收入的 56%。

(3) 小結

本所轄區涵蓋樹林、三峽、鶯歌，涵蓋幅員較廣，為發揮在地服務精神，於 3 個轄區內的區公所設立小而能地政工作站，提供民眾日常所需的申請業務如各類謄本申領、地籍資料閱覽、申請書表、受理民眾陳情及地政業務諮詢服務業務，方便民眾就近洽辦。

19.網路 ATM 繳納規費

透過網路 ATM 繳費可減少民眾提領現金困擾，本所內部作業立即線上查核繳費情形，99 年服務 494 人次，服務總金額達 1,706 萬元。

20.主動傳真告知補正駁回事項

99 年統計主動傳真連繫共計 195 件，此項服務主動且立即通知申請人，透過書面詳細說明補駁內容，有效簡化服務流程，以領取補駁單往返時間 1 小時計算，共為民眾節省 195 小時。

21.跨所電話語音查詢系統【全國首創】

99 年度共計已服務 7,437 人次，只需撥打一個電話號碼，免去民眾到處查詢各地政事務所不同的電話語音號碼的麻煩，也為民眾節省撥打多通電話的所花費的通話費用，為民眾省時又節費。

22.不動產歷史異動紀錄清冊【全國首創】

99 年 4 月首創服務，提供清冊數量為 39 件，主動免費提供給民眾，釐清產權異動情形，提升資訊完整性及傳遞速度。

23.地政志工專業諮詢服務

由本所資深地政士志工於每週四下午提供民眾有關地政、稅務及契約諮詢服務，分享辦理案件經驗，無論是對民眾或是同仁皆達到跨領域資訊整合的效果，服務累積總時數已超過 141 小時。

參、未來努力方向

一、優質最前線

政府是最大的服務業，尤以第一線服務機關帶給於民眾服務的感受最深，我們期待能給民眾因洽辦公務需要我們的時候，有輕鬆愉悅的感受，以創造本所存在的真正價值與成就感，而本所未來持續努力方向如下：

(一)SOP 之外，還要 COP (Care of personal)：

民眾申辦地政業務不僅是一種結果，更重視服務過程中的感受，努力營造溫馨親和的洽公情境，秉持「以客為尊」使民眾擁有優質的服務體驗，扭轉以往公務機關給人的刻板印象，落實本所「當民眾親切專業的好鄰居」之願景。

(二)便民 e 世紀，申辦很 easy：

為提供民眾最便捷、最優質的地政服務，我們陸續開辦了小而能地政工作站、各項網路申辦服務、跨所簡易登記案件等，同時並率先全國辦竣登記簿掃描建檔及核發作業等各項地政資訊化服務，未來並朝電子化政府的目標，使地政業務打破轄區限制，提供更多便民服務。

(三)閃亮六星級，服務最窩心：

用「熱心、用心、貼心、耐心、愛心、關心」為民眾打造「賓至如歸」的六星級服務，並秉持「專業、關懷、創新」之本所核心價值，提供最優質的服務品質。

二、地政新典範

「專業、關懷、創新」是本所的核心價值，我們以顧客為導向，運用專業、科技及創意整合，推動民眾滿意服務，為提升服務品質及行政效能，未來努力方向如下：

(一)完成地籍清理，健全地籍管理：

配合內政部地籍清理實施計畫，排定各項地籍清理時程，分階段性完成各項清查工作，並依法公告及通知利害關係人，以達『健全地籍管理，促進土地有效利用』之目標，本所積極宣導此項政策，同時辦理清查作業，確保民眾土地權利。

(二)運用科技作業，完善地籍圖資：

全力加速辦理地籍圖重測，以釐整地籍，杜絕因日據圖紙伸縮、折損破舊、天然地形變遷及人為界址變動影響而使圖、地、籍不符之經界糾紛。尚未

辦理地籍圖重測地區，圖解地籍圖無可靠界址點可供辦理複丈測量時，往往需耗費更多之人力及時間於圖根點之佈設，為提供更便捷快速服務，利用 e-GPS（即時動態定位系統）技術可大大縮短內部作業時程，提高為民服務品質。

(三)健全地價制度，提升地價精度：

1.公告土地現值兼顧公平賦稅及合理補償：

持續加強買賣實例之搜集及地價檢視機制，綜衡民眾賦稅能力、社會經濟狀況及市場景氣波動情形，適時調升成數，使地價訂定兼顧人民土地稅賦及徵收補償的合理公平。

2.宗地地價逐年取代區段地價：

現行地價區段估價制度忽略宗地個別條件，未來地價差異較大地區，將逐步以基準地之方式取代路線價區段，以保障民眾財產權利價值。

3.電腦大量估價運用於地價訂定：

目前中央正研議「建立不動產估價影響因素調整分析模式查詢及應用系統」前期作業著重於透過地價人員將各項影響地價因素賦予權重及因地調整，建立一套完整而客觀的推估修正標準，地價人員的角色則定位在影響地價因素的定期更新檢討，而藉由電腦技術大量推估每筆宗地更趨合理的公告土地現值，將使地價查估方式邁向新紀元。

(四)運用資訊科技，打破轄區限制：

1.持續擴大跨所登記服項項目，打破轄區限制：

階段性持續增加跨所登記項目的範圍，使民眾可以於本市內就近辦理，有效節省往返所耗費的時間與金錢。

2.推辦 WEB 版地政系統，期推動跨縣市土地登記作業：

為整合跨縣市地政系統服務與增加地政系統資訊安全，自 98 年起推動 WEB 版地政系統開發，預計於民國 101 年系統上線，102 年推動跨縣市地政服務，民眾免於舟車勞頓，落實簡政便民服務。

(五)建構學習型組織，培植優質人資：

公務人力資源之良莠關乎政府為民服務工作品質之優劣，未來仍將持續推動學習型組織，培養優質的公務人資，提升政府行政的執行力。

主 題	申辦案件流程簡化程度
附件 1	臨櫃案件處理時間縮短情形

99 年度謄本案件加權平均縮短處理時間比例				
98 年度		99 年度		縮短申辦案件處理時間比例/件
件數	平均處理時間(秒/件)	件數	平均處理時間(秒/件)	
50,415	263.63	54,401	257.36	2.37%

99 年度單一案件加權平均縮短處理時間比例				
登記原因	件數	平均處理時間 (時/件)	新北市政府訂頒 處理時間(時/件)	縮短申辦案件處理時間 比例
住址變更	898	0.29	1	71%
姓名變更	268	0.32	1	68%
門牌整編	27	0.28	1	72%
書狀換給	1206	0.36	1	64%
抵押權塗銷	4860	0.20	1	80%
抵押權設定(金融 機構)	1885	0.44	8	94.5%
加權平均縮短申辦案件處理時間比例				79.62%

99 年度臨櫃案件縮短案件處理時間比例一覽表			
項目	案件類型	件數	縮短處理時間比例
臨櫃案件	謄本案件	54,401	2.37%
	簡易登記案件	9,144	79.62%
加權平均縮短案件處理時間比例			13.49%

主 題	申辦案件流程簡化程度
附件 2	臨櫃案件處理時間縮短情形

99 年度一般登記案件加權平均縮短處理時間比例				
登記原因	件數	平均處理時間 (時/件)	新北市政府訂頒處理時間 (時/件)	縮短處理 時間比例
分割	349	8.59	16	46.31%
分割繼承	549	23.38	32	26.94%
夫妻贈與	267	13.30	24	44.58%
拍賣	304	9.02	16	43.63%

信託	107	19.12	32	40.25%
買賣	13469	14.56	24	39.33%
贈與	941	14.03	24	41.54%
繼承	309	26.14	32	18.31%
抵押權內容變更	229	12.48	16	22.00%
建物第一次登記	346	27.51	32	14.03%
加權平均縮短申辦案件處理時間比例				38.22%

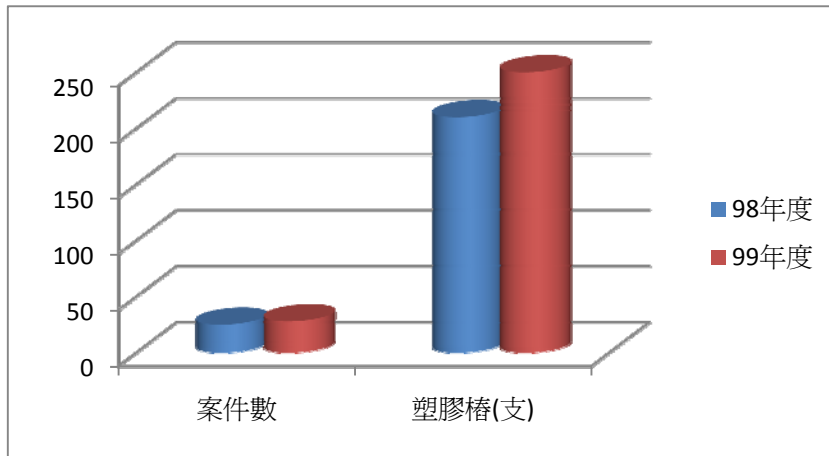
項目	件數	平均處理時間 (天/件)	訂頒處理時間 (天/件)	縮短處理時間比例
測量案件	8,995	6	14	57.14%

項目	案件類型	件數	縮短處理時間比例
臨櫃案件	一般登記案件	16,870	38.22%
	測量案件	8,995	57.14%
加權平均縮短案件處理時間比例			44.80%

主 題	申辦案件流程簡化程度
附件 3	界標宅配服務



年度／數量	案件數	塑膠樁(支)
98 年度	25	210
99 年度	35	313
成長率	40%	49%

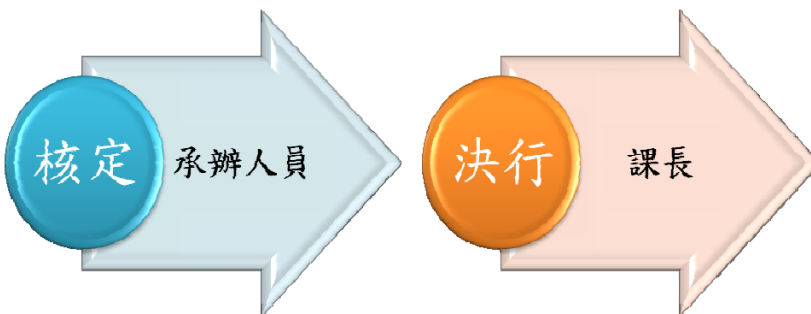


主 題	申辦案件流程簡化程度
附件 4	電子流通申請簡化

目的：簡化核定層級，由四層決行層級簡化為二層決行，申請人到所隨到隨辦，免除長時間等待。



※ 改善前：須由承辦人員→課長→秘書→主任，逐級核章，申請流程繁雜且費時。



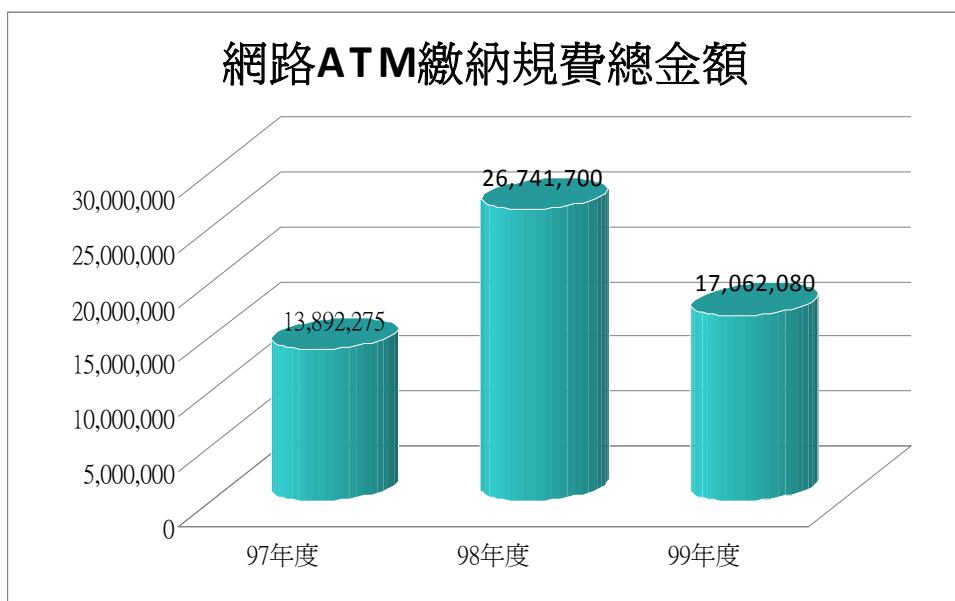
※ 改善後：須由承辦人員→課長決行，隨到隨辦。

98 年至 99 年共辦理 77 件，每件以 2 小時計算，共節省民眾等待時間 154 小時。

主 題	申辦案件流程簡化程度
附件 5	網路 ATM 轉帳繳納規費

目的：本所體諒民眾攜帶大量現金之風險與不便，特別與玉山銀行合作提供網路 ATM 轉帳服務，能讓民眾有多元繳費管道，同時也派員協助輔導，可說是方便又迅速。

年度	筆數	金額	佔全年度總規費比例
97	902	13,892,275	12%
98	758	26,741,700	21%
99	494	17,062,080	12%

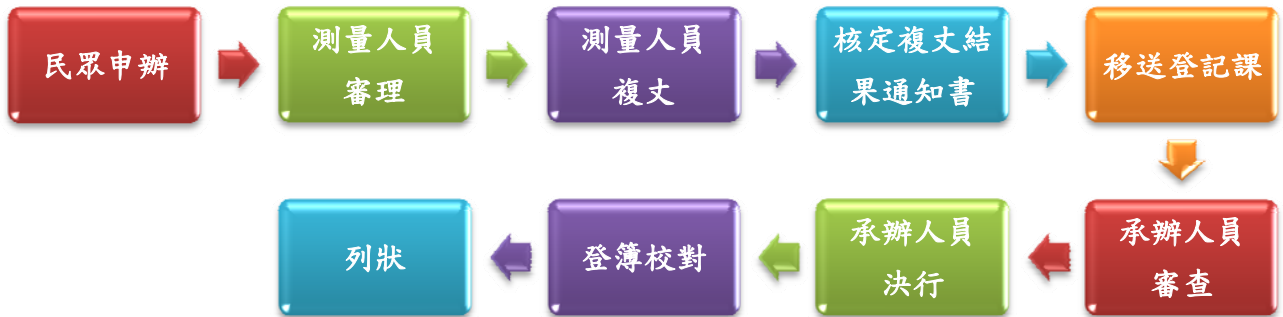


※檢討部分：
經調查 99 年度建物第一次登記案件量及大批買賣設定案件大幅減少，造成 99 年度網路 ATM 繳納規費金額減少，日後除加強維護硬體及網路設備外，並加強宣導本所多元繳納規費機制，提供民眾最便利的服務。

主 題	申辦案件時間縮短程度
附件 6	簡化標示變更作業流程

目的：針對分割、合併、變更編定等標示變更登記案件，簡化作業流程，提升行政效率。

簡化標示變更作業流程前(9項程序)



簡化標示變更作業流程後(6項程序)

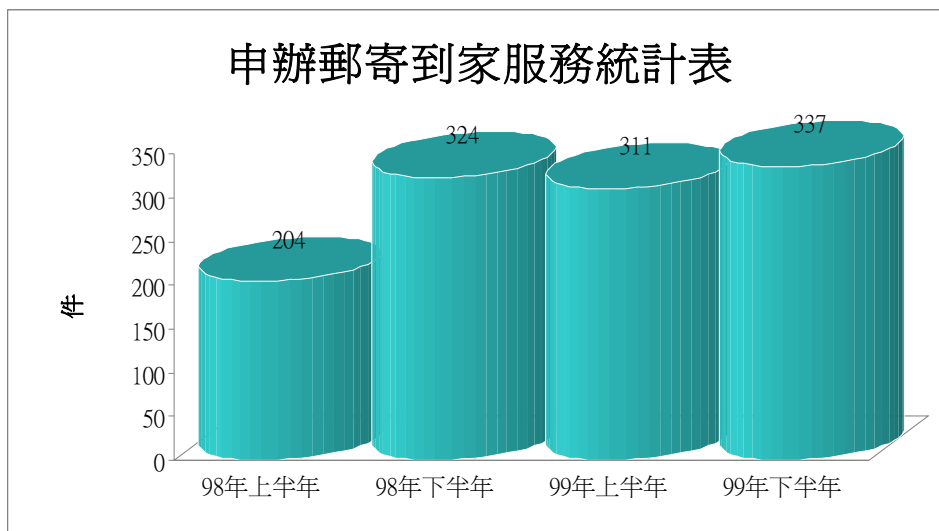


流程簡化後，平均每件辦理時間縮短 8 小時，99 年辦理 563 件，節省民眾等待時間 4504 小時。

主 題	申辦案件流程簡化程度
附件 7	郵寄到家服務

目的：傾聽民眾聲音，體會外縣市民眾申辦案件不易，請申請人於送件時填寫回郵信封及檢附郵資，俟案件登記完畢後，隨即將應退還文件及權狀，以雙掛號郵寄方式送達，免除民眾長途奔波、舟車勞頓之苦。

年度	98 年上半年	98 年下半年	99 年上半年	99 年下半年
申辦件數	204	324	311	337

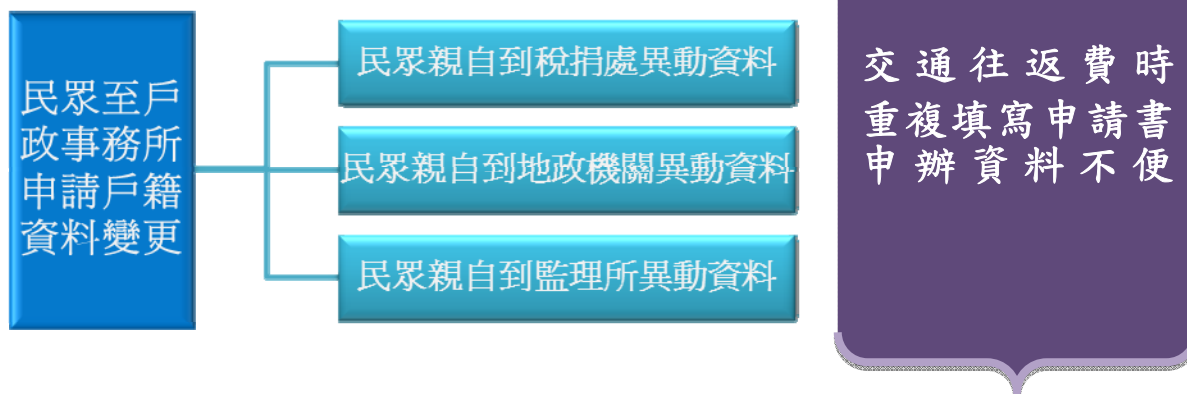


郵寄到家服務，皆由專人紀錄負責，並有郵局雙掛號收據留存，完成率 100% 零失誤水準。

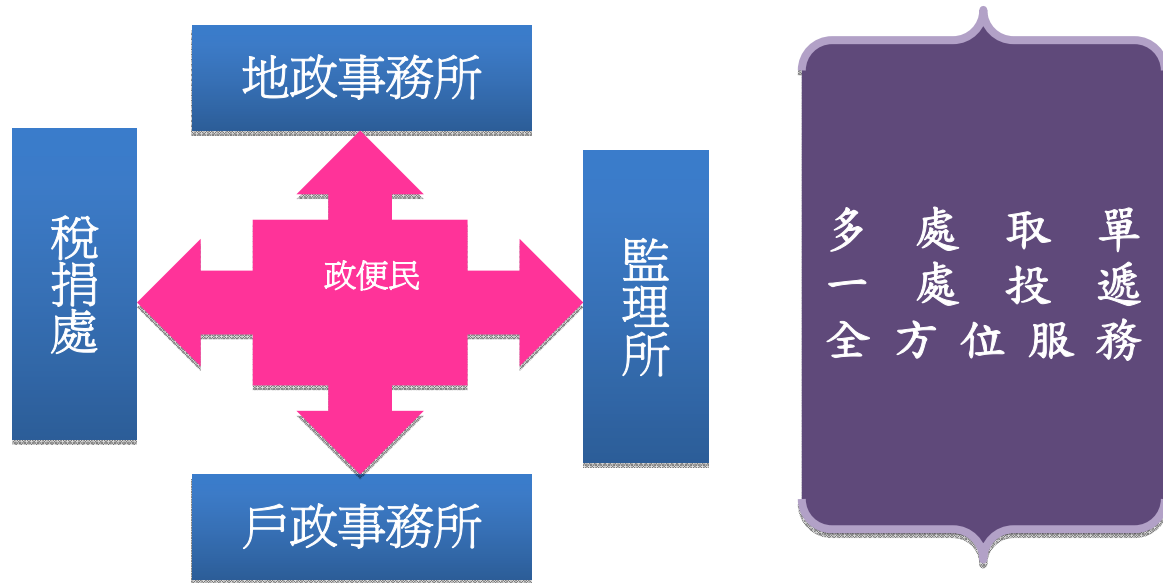
主 題	申辦案件流程簡化程度
附件 8	戶籍資料變更跨機關通報服務

目的：整合新北市地政、戶政、稅捐、監理所四大為民服務機關，辦理戶籍地址異動、姓名變更、身分證統一編號或出生年月日更正，跨機關通報服務，以達『多處取單、一處投遞，全方位便民服務』。

跨機關通報服務實施前：



跨機關通報服務實施後：

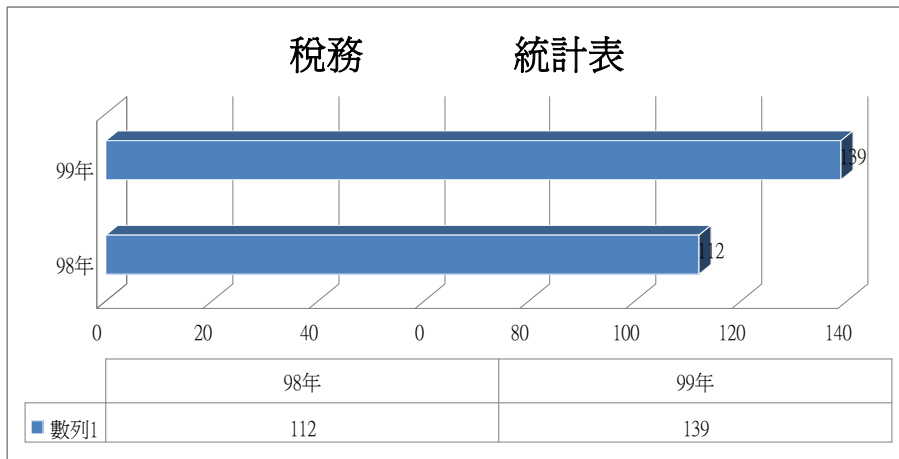
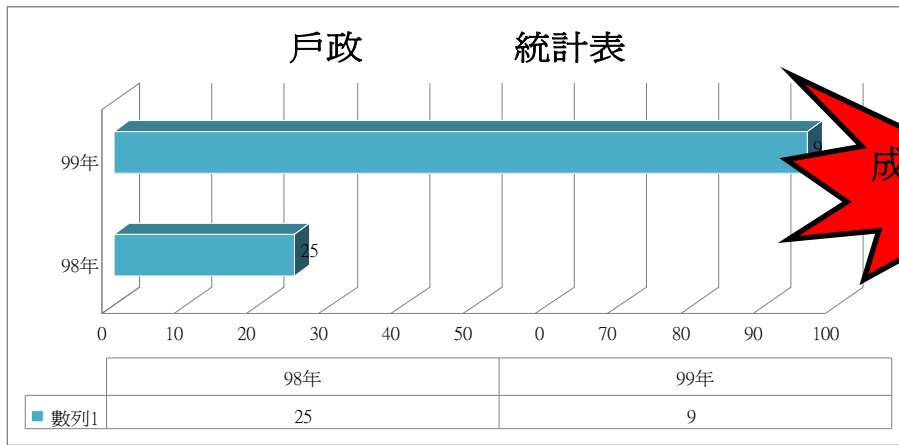


主 題	申辦案件流程簡化程度
附件 9	建立跨機關傳真連繫機制

目的：為簡政便民，體諒民眾往返各機關查欠地價稅、房屋稅、工程受益費等相關作業之苦，特別與所轄稅捐稽徵處、鄉鎮市公所、戶政事務所建立跨機關傳真連繫機制，透過此機制，廣受民眾好評。

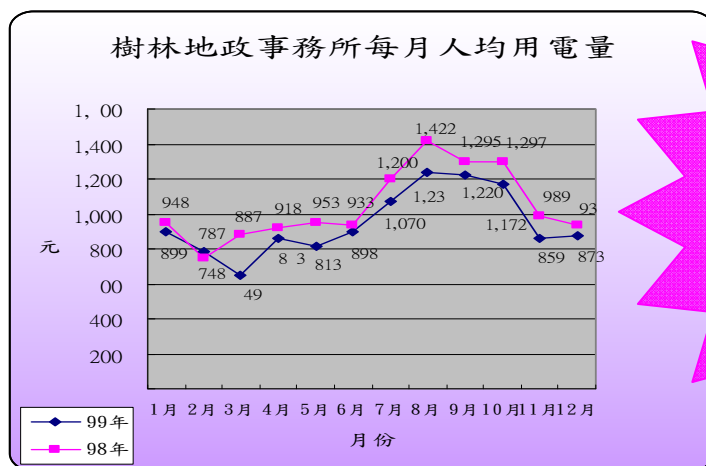
戶政傳 真件數	98 年度	99 年度	成長率	節省民眾時間 (2 時/件)	節省民眾金錢 (平均 50 元/件)
	25	96	284%	192	4800

稅務傳 真件數	98 年度	99 年度	成長率	節省民眾時間 (2 時/件)	節省民眾金錢 (平均 30 元/件)
	112	139	24%	278	4170



主 題	洽公環境適切程度
附件 10	碳足跡減少成果

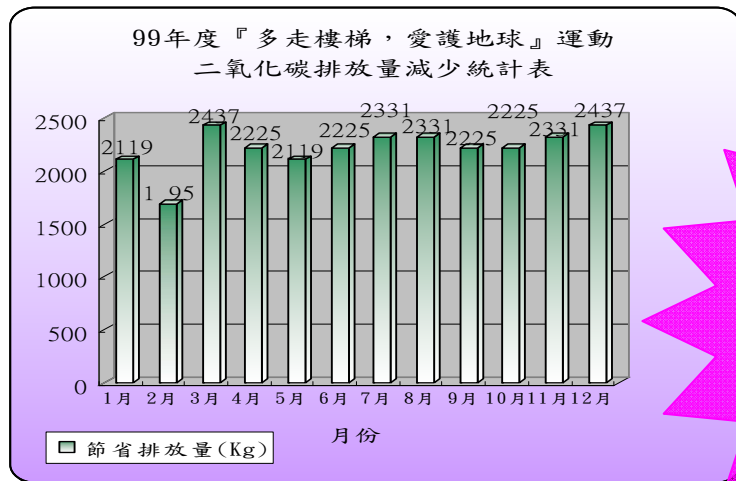
圖 1 節能減碳成效-人均用電量比較



每月人均用電量與 98 年度相比，共減少二氧化碳排放量

32001 kg

圖 2 節能減碳-多走樓梯，愛護地球運動成效



總計全年度減少
二氧化碳排放量
26699Kg

主 題	服務設施合宜程度
附件 11	核心設施、一般設施

表 1 核心設施

項目	服務內容
業務櫃台(17個)	一樓設置業務櫃台 11 個，另備有彈性櫃台 6 個，足以應付業務尖峰時段需求。 ※針對業務櫃台，我們還做了這些：降低櫃台高度、增設民眾書寫台，以最符合民眾的角度進行櫃台規劃。
座椅(61位)	服務中心、業務櫃台及諮商區皆提供充足的活動式座椅；休息區更提供皮製及木製沙發供民眾選擇。
盥洗室	提供整潔舒適的盥洗空間，每小時由專人進行清潔及必需品之補充。 ※針對盥洗室，我們還做了這些：貼心加裝入口地墊，讓使用民眾更加安全。
哺乳室	二樓設有育嬰哺乳室，為小寶寶更換尿布或進行哺乳的安心舒服空間。
無障礙設施	依建築技術規則中對無障礙空間之要求進行檢視，在廣場大門入口處設置導盲磚及無障礙坡道，提供安全舒適動線。並配備有專用停車格、愛心鈴及身障專用盥洗室，讓優質空間及動線克服障礙的不便！
範例參考區	除提供全功能申辦書表一式，另有教導洽公民眾如何填寫申辦書的範例教學區，搭配親切熱忱的服務人員，申辦 easy！ ※我們的範例區提供摺頁式登記範例 13 種、簿冊式登記範例 30 種及簿冊式測量範例 29 種。

表 2 一般設施

項目	服務內容
親切專業的多功能	配置 5 名專業服務人員提供全方位地政服務，讓洽公民眾有賓至如歸的感覺。

服務中心	<p>※在服務中心，您還可得到下列服務：</p> <p>a.提供各式地政問題諮詢及代為影印傳真及寄送服務，申辦免奔波。</p> <p>b.備有每日現泡的溫熱茶水，讓您解渴又甘心。</p> <p>c.提供乾洗手機，消毒殺菌又安心。</p> <p>d.特別備有血壓計供免費量測，關心您的健康。</p> <p>e.獲取最新宣導資料，腦袋隨時 update！</p> <p>f.貼心提供山佳車站火車時刻表。</p> <p>g.借用愛心傘、老花眼鏡、愛心輪椅、兒童安全椅、嬰兒車、放大鏡。</p>
多功能智慧型叫號機	添購多功能智慧型叫號系統 1 組及 37 吋液晶螢幕 2 台，有效分流配置，縮短民眾等待時間；此外尚具備案件進度查詢功能，並可配合政策宣導及案件分析。
書寫台 (共 21 處)	於服務中心及各業務櫃台皆設置符合人體工學的書寫台；民眾休息區亦提供長方桌及小圓桌書寫使用。
民眾停車位 (共 54 位)	廣場空間劃設有洽公汽車停車格 24 位、彈性調撥汽車格 4 位、無障礙專用汽車格 1 位、公務車彈性汽車格 6 位、機車停車格 14 位、腳踏車停放架 5 位，停車空間充足便捷，洽公民眾不煩惱。
民眾專用電腦設備	<p>於一樓民眾休息區設置電腦 4 台、印表機 1 台及無線基地台等設備，供洽公民眾免費使用。</p> <p>※您可以用這些設備做什麼？</p> <p>a.查詢新北市 9 個地政事務所轄區內土地段代碼、新舊地建號等 8 種資訊。</p> <p>b.利用連網電腦悠遊網路，亦可使用網路 ATM 轉帳繳納規費。</p> <p>c.所得稅申報期間，提供網路報稅服務。</p> <p>d.可向服務中心申請無線上網密碼無線上網。</p> <p>e.提供印表機列印所需電腦資料。</p>
開放式諮商空間	登記課、測量課、地價課皆設有諮詢專區，提供民眾業務諮詢使用，並結合書寫台及書報閱覽功能，有效利用空間。
民眾休息等候區	<p>我們知道等候申辦案件的辛苦，所以努力提供給您最多、最好的等候區服務。</p> <p>※您可以在等候區裡享受以下的服務：</p> <p>a.親子閱讀區裡提供多類書籍供民眾取閱或借閱。</p> <p>b.設有電視機 1 台，提供有線電視頻道。</p> <p>c.報章雜誌架提供多種報紙、雜誌、專刊供民眾閱讀。</p>
文宣架、資料櫃	查詢重測前後之地號等資訊及取得第一手宣導資訊。
公佈欄	於本所大門入口處兩側、一樓業務櫃台兩側設置共 4 處，提供最新地政相關訊息及宣導事項。
飲水機	各樓層皆提供冰/溫/熱三用飲水機，飲水方便衛生。
公用電話	於本所大門入口處設置磁卡式電話 2 座，並備有書寫台方便記事。
自助影印機	提供自助式影印服務。



民眾



業務



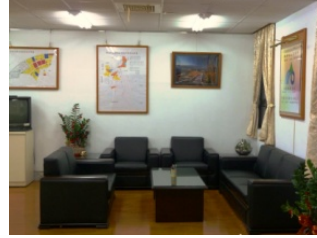
申請



文



多



民眾專電



文及公

主 題	服務可勝任程度
附件 12	常見「Q&A」15 題

問題編號	問題內容	回答
1	是否可申請外縣市的地籍謄本？	可以，地籍謄本已全國連線，可跨縣市申請。
2	午休時間可以申辦抵押權塗銷登記嗎？	中午不休息，照常辦理。
3	請問抵押權塗銷登記的處理期限？	隨到隨辦。
4	申請土地合併多久會好？	3 個工作天。
5	界樁的種類和費用？	界樁有三種，塑膠樁 1 支 45 元，鋼釘 1 支 10 元，水泥樁 1 支 60 元。
6	土地分割費用為何？	按分割後筆數計算，每筆每公頃為計收單位，每單位 800 元，超過 1 公頃者每增加 0.5 公頃增收半數。
7	什麼時候公告地價？	公告土地現值為每年 1 月 1 日，而公告地價原則上為每 3 年公告一次。（最近一次公告地價時間為民國 99 年）。
8	公告土地現值（含公告地價）可以上網查詢嗎？	可以，請上新北市政府地政局或本所網站查詢，或撥本所 2680-8001 分機 308 查詢。
9	公告地價與公告土地現值有什麼不一樣？	公告地價是計算申報地價之基準，而申報地價是計徵地價稅之依據；公告土地現值是作為審

		核土地移轉現值及補償徵收土地地價之依據。
10	申請地籍謄本是否有資格限制？	第二類謄本沒有限制；第一類謄本須本人或其代理人始得申請。
11	申請土地謄本要帶什麼證件？	身份證、健保卡或駕照（有貼照片的證件）及印章（或以簽名代替）。
12	門牌查詢多少錢？	一筆門牌 20 元。
13	請問樹林地政事務所的地址在哪裡？	新北市樹林區地政街 12 號，山佳火車站附近。
14	請問搭乘大眾運輸工具的話，該如何前往呢？	可搭乘火車，在樹林的下一站，即山佳站下車，再步行約5分鐘即可到達。公車則有：702、703、802、1575、，山佳站下車，再步行約5分鐘即可到達。
15	請問樹林地政事務所的小而能地政工作站分別在哪裡有呢？	在樹林區公所、三峽區公所、鶯歌區公所。

主 題	資訊檢索服務妥適性及友善程度
附件 13	檢索服務

◆ 分類檢索資訊一覽表

後端維護平台為新北市政府共通框架平台，具有分類檢索維護功能，可分別設定各頁面之分類檢索資訊。

網站頁面彙整資訊如下：

◎主題分類一覽表

主題分類第 1 層	主題分類第 2 層	頁面數量
100 內政及國土	140 地政	188

◎服務分類一覽表：

服務分類第 1 層	服務分類第 2 層	服務分類第 3 層	頁面數量
A00 交通及通訊	A10 鐵路運輸	A12 鐵路	1
	A20 公路運輸	A21 公路路網	1
	A60 通訊電信	A62 電信服務	2
C00 購屋及遷徙	C10 買賣房屋	C11 土地建物登記	111
		C12 土地建物移轉登記	30
		C15 地價稅	1
		C1Z 其他	18
I00 公共資訊	I10 政府財政	I13 預算	1
	I50 政府出版	I5Z 其他	1
	I60 資訊服務	I6Z 其他	12
	I70 法律服務	I7Z 其他	2
	I20 其他		8

◎施政分類一覽表：

施政分類第 1 層	施政分類第 2 層	施政分類第 3 層		頁面數量
C00 環境資源	CK0 地政	CK1 土地測量	CK7 原住民保留地	188
		CK2 地籍管理	CK8 公地行政	
		CK3 地價	CK9 不動產服務業管理	
		CK4 土地徵收	CKA 地政資訊系統	
		CK5 土地開發與利用	CKZ 其他	
		CK6 方域行政		

樹林地政事務所網址：<http://www.shulin.land.tpc.gov.tw>

申 網頁分類檢索詮釋資料格式範例

本所網站依據「行政機關電子資料流通實施要點」及「行政機關電子資料流通詮釋資料及分類檢索規範」，在機關網站資料加註「主題分類」（提供公務同仁及民眾使用）、「施政分類」（主要提供公務同仁使用）、「服務分類」（主要提供民眾使用）等 3 種分類，網頁資訊標示以國際通用之都柏林核心集（Dublin Core）所定義之欄位做為詮釋資料之核心欄位為基礎，再依電子化政府入口網（<http://www.gov.tw>）分類檢索服務需求，延伸訂定主題分類、施政分類及服務分類 3 種分類擴充發展架構。內嵌 HTML Meta Tag 如下列格式：

```

<html>
<head>
<meta name="DC.Title" content="新北市樹林地政事務所資訊服務站" />
<meta name="DC.Creator" content="新北市樹林地政事務所資訊服務站" />
<meta name="DC.Subject" content="首頁" />
<meta name="DC.Description" content="首頁" />
<meta name="DC.Contributor" content="新北市樹林地政事務所" />
<meta name="DC.Type" content="網頁" />
<meta name="DC.Format" content="text/html" />
<meta name="DC.Source" content="新北市樹林地政事務所資訊服務站" />
<meta name="DC.Language" content="新北市樹林地政事務所" />
<meta name="DC.coverage.t.max" content="2008-09-17" />
<meta name="DC.coverage.t.min" content="2008-09-17" />
-----
<meta name="DC.Publisher" content="新北市樹林地政事務所" />
<meta name="DC.Date" content="2008-09-17 00:00 " />
<meta name="DC.Identifier" content="376410900A"/>
<meta name="DC.Relation" content="GIP-TPC-CP" />
<meta name="DC.Rights" content="新北市樹林地政事務所" />
<meta name="Category.Cake" content="CK0" /> →施政分類
<meta name="Category.Theme" content="140" /> →主題分類
<meta name="Category.Service" content="C11" /> →服務分類
-----
<meta name="Keywords" content="關鍵字 1, 關鍵字 2, 關鍵字 3, ..." />
</head>
<body>
.....

```


</body>
</html>

主 題	資訊檢索服務妥適性及友善程度
附件 14	MyEgov 電子表單

MyEgov 電子表單

本所網頁提供簡化電子表單共 61 項，內含登記類申辦案件常用表單、書寫範例與作業流程說明共 27 項，測量類電子表單共 18 項，地籍清理類電子表單共 6 項，地價類電子表單共 4 項，資訊類電子表單共 1 項，其他類電子表單共 5 項。電子表單後端管理平台由原先新北市政府共通框架改為使用 MyEgov 之分類檢索管理系統。MyEgov 表單下載網址：

<http://category.www.gov.tw/Category/formdownloadGov2.aspx?oid=2.16.886.101.90026.20002.20010.20006>

MyEgov 電子表單簡化一覽表：

序號	類 別	表單項目數	主題分類	服務分類	施政分類	內容格式
1	登記類	27	140/地政	C11/土地建物登記	CK0/地政	A4 直式橫書
2	測量類	18	140/地政	C11/土地建物登記	CK0/地政	A4 直式橫書
3	地籍清理類	6	140/地政	C11/土地建物登記	CK0/地政	A4 直式橫書
4	地價類	4	140/地政	C15/地價稅	CK0/地政	A4 直式橫書
5	資訊類	1	140/地政	C11/土地建物登記	CK0/地政	A4 直式橫書
6	其他類	5	140/地政	IZ0/其他類	CK0/地政	A4 直式橫書
合計 61 項						

MyEgov 線上申辦（含查詢）服務項目一覽表

項次	服務項目	項次	服務項目
1	網路申領電子謄本	16	未辦繼承登記土地及建物列冊管理查詢
2	北北桃 E 點通	17	合法地政士名單
3	網路預約申領服務	18	抵押權設定登記規費試算
4	全國地政線上案件申辦系統	19	所有權移轉登記規費試算
5	線上單一窗口申辦	20	土地徵收公告查詢
6	地籍產權異動即時通	21	分割合併地建號查詢
7	新舊地建號查詢	22	非都市土地編定資料查詢
8	合法經紀業者名單	23	不動產交易資料建置查詢系統
9	案件辦理情形查詢	24	面積換算查詢
10	房地產交易價格查詢系統	25	各段各部別錄數統計查詢
11	行政區段代碼查詢	26	地籍清理公告查詢
12	公告土地現值(含公告地價)查詢	27	地籍圖資網路便民服務系統
13	試算土地增值稅	28	土地試分割便民服務網
14	輻射屋查詢	29	地籍位置導引便民服務系統
15	房地產景氣指標查詢	30	新北市門牌資訊系統

主 題	資訊檢索服務妥適性及友善程度
附件 15	分眾導覽

分眾導覽服務項目一覽表

一般民眾		專業人士	
1.登記便利 GO	8.合法經紀業者名單	1.網路申領電子謄本	8.區段代碼查詢
2.網路申領電子謄本	9.區段代碼查詢	2.北北桃 e 點通	9.謄本申請須知
3.北北桃 e 點通	10.謄本申請須知	3.地政士申請	10.電子資料申請要點
4.公告現值(含公告地價)查詢	11.不動產糾紛調處	4.不動產經紀業者申請	11.地籍清理專區
5.土地增值稅試算	12.地籍清理專區	5.不動產估價師申請	
6.輻射屋查詢	13.不動產交易安全	6.不動產糾紛調處	
7.合法地政士名單	14.全國地政線上案件申辦系統	7.簽證人	

主 題	線上服務提供及使用情形
附件 16	線上服務案件使用效益

99 年度線上服務案件使用效益表

地 政 資 訊 網 際 網 路 作 業 系 統						
使用 機關 數	使用 同仁數	98 年		99 年		節省機關及民眾 申請謄本總費用 20,696,500
		件數	平均使用量 (件/人)	件數	平均使用量 (件/人)	
99	1,386	812,940	587	1,034,825	747	
北 北 桃 e 點 通						
服務項目	年度	件數	規費(元)	節省謄本臨櫃申請 謄本交通時間		節省民眾申請 謄本總費用
				總時數 (小時)	節省時間成本 (30 分鐘/件)	
電傳資訊	98	132,638	1,034,576			1,326,380
	99	192,513	1,501,601			1,925,130
電子謄本	98	1,665	78,086	833	81,634	
	99	8,361	296,116	4,181	409,738	