




參訪臺北縣新莊地政事務所心得

(以照片、主題內容摘要方式紀錄觀摩重點)

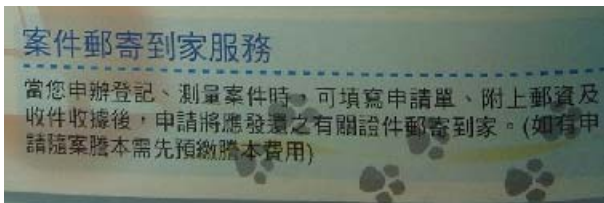
軟硬體設施或便民措施	特色說明
	<p>◎第一線臨櫃人員為收件、發狀、補正、簡易案件及謄本櫃檯，審查人員不臨櫃，留給民眾較大的洽公空間。</p> <p>反觀自己～</p> <p>◎所有與民眾相關之業務皆臨櫃，對民眾而言較為便利，但相對的卻佔去大部分的空間，造成民眾洽公空間狹小且分散。</p>
	<p>◎第一線櫃檯主要分為三區：收件、謄本及其他（簡易案件、發件、補正或駁回）。</p> <p>◎收件區又將登記及測量案件分開受理。</p> <p>反觀自己～</p> <p>◎全功能櫃檯可受理登記及測量之收件。</p> <p>◎收件與發件櫃檯相鄰，較能發揮人員互相支援的功效。</p>
	<p>◎服務檯共有四位人員服務民眾（含地政志工），且另有二位替代役人員專門負責走動式服務，引導民眾正確之洽公位置。</p> <p>反觀自己～</p> <p>◎服務檯人員（含地政志工）共三位，走動式服務原由各課主管及複審輪值，惟業務繁忙無法落實執行。</p> <p>◎服務檯二位皆為資深人員且經驗豐富，應足以解決大多數民眾的問題，建議志工人員以執行走動式服務為主，服務檯民眾較多時才協助本所人員。</p>

軟硬體設施或便民措施	特色說明
	<p>◎規費計收運用電腦核算，可減少錯誤且快速。</p> <p>◎快速領狀系統：可查詢是否已領狀，由誰領取。</p>
	<p>反觀自己～</p> <p>◎規費計收仍以人工核算，較為耗時且可能有核計錯誤之情況發生。</p> <p>◎目前地政整合系統僅能查詢是結案與否，至於是否已領狀則須由發狀人員查詢收件簿方可得知。</p>
	<p>◎書寫範例、書報雜誌及相關宣導資訊集中設置，各類案件應附文件搭配員工心情彩繪作品製作成精美小卡。</p> <p>◎供民眾使用之上網電腦、查詢電腦等亦集中放置。</p> <p>反觀自己～</p> <p>◎礙於空間限制，填寫範例、書報雜誌、上網電腦及觸控式查詢電腦分散於各處。</p> <p>◎動線規劃若可改變，可設置一民眾休息區集中放置。</p>
	<p>◎承辦人員名牌可放置宣導資料，同時於各臨櫃櫃檯放置數位相框宣導各類資訊。</p> <p>◎利用牆柱放置各項文藝品，美化環境。</p> <p>反觀自己～</p> <p>◎各項宣導資訊集中張貼於地政新鮮報，各課並設置有公佈欄可張貼各課相關之法令、訊息。</p> <p>◎承辦人員桌面雖有多項宣導資料，但若未妥善規劃放置，可能顯得過於雜亂。</p>

軟硬體設施或便民措施	特色說明
 <p>二樓配置圖 Second Floor Plan</p> <p>地籍圖庫 Cadastral Map Library</p> <p>測量課 Surveying Section</p> <p>測量員服務櫃檯 Surveyor Service Counter</p> <p>繪圖室 Drawing Room</p> <p>會議室 Conference Room</p> <p>總務室 General Affairs Room</p> <p>民眾書寫區 Resident Filling Area</p> <p>現在位置 You Are Here</p>	<p>◎雖有一樓挑高而犧牲部分民眾洽公空間，形狀狹長，但 OA 式辦公規劃井然有序、色調柔和，再加上燈光明亮，並不會令人感受擁擠。</p>
	<p>反觀自己～</p> <p>◎民眾洽公空間較大，但中庭過度佈置恐造成民眾絆倒風險，故無擺設。</p> <p>◎節約能源措施與辦公室明亮度互有衝突，測量人員外業而將燈光過度關閉，反而易使民眾懷疑辦公情形而觀感不佳。</p> <p>◎各樓層樓梯皆裝設安全防護網，主動為洽公民眾與員工考量安全問題。</p> <p>◎牆面、階梯皆保持清潔，雖無過多牆面之裝飾品，仍顯得清爽潔淨。</p>
	<p>反觀自己～</p> <p>◎書寫桌面擺設「重測前後對照表」、「新舊建號對照表」、印台、原子筆及各式政令宣導。</p> <p>反觀自己～</p> <p>◎書寫桌面設於「查詢、閱覽、藍曬」櫃檯，擺放申請書表，亦提供民眾、公務機關人員免費查詢基地號之服務。</p>

軟硬體設施或便民措施	特色說明
	<p>◎櫃檯為測量主辦位置，後方為協辦位置，方便民眾洽談業務。</p> <p>◎轄區為林口、泰山、新莊、五股，但測量主辦無特定負責轄區。</p> <p>反觀自己～</p> <p>◎人員座位亦為主辦在櫃檯，協辦位於後方，便於民眾洽談業務。</p> <p>◎測量主辦分區負責，但各區之間互有支援，使民眾申辦案件不因區域不同而有快慢差別。</p>
	<p>◎廁所間數雖不多，但測量課使用率本就不高，另設備新穎，易於維護，使人第一印象乾淨整潔。</p> <p>◎另設獨立空間之殘障廁所，寬大門、扶手等設施，真正符合殘障人士需求。</p> <p>反觀自己～</p> <p>◎間數較多，但瓷磚深藍顏色，雖稍經佈置仍無法改變暗沉感受，即便燈光加強後，亦經徹底清潔仍無法有乾淨感覺。</p> <p>◎設置之殘障廁所，雖設扶手，卻是標準門框，輪椅無法推入，並未符合殘障人士需求。</p>
	<p>◎印製中英雙語之「為民服務白皮書」摺頁，內容涵蓋：所徽、機關資訊、業務簡介、各式簡介（聯合服務中心、小而能地政工作站、地政便利包、通信申請、網路服務…等）、登記暨測量案件應附文件。</p> <p>◎印製中英雙語之「臺北縣地政為民服務手冊」，內容涵蓋：各地政機關通訊錄、交通指南、登記暨測量案件應附文件、收費標準、申辦案件處理期限、地政便民服務措施、地政問答集…等。</p> <p>反觀自己～</p> <p>◎雖有申辦需知及填寫各式案件申請書範例，但資訊多樣性較貧乏。</p>

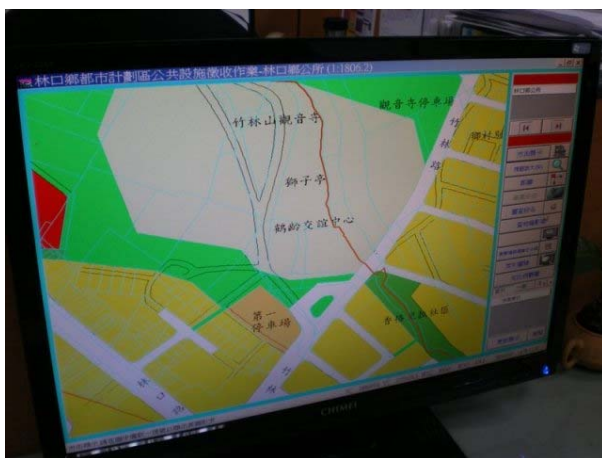
軟硬體設施或便民措施	特色說明
	<p>◎民眾填寫問卷時，發放各式宣導品（書籤、便條紙、原子筆、附比例尺之直尺），可增加民眾意願，藉機宣導政令。</p>
	<p>◎跨所申辦測量案件：係由臺北縣政府推動，可至臺北縣任一地政事務所申辦測量案件之收件、繳費及領件。</p>
	<p>◎於為民服務白皮書摺頁、網頁持續宣導「土地界標宅配服務」措施。</p>
	<p>◎申辦案件處理期限：土地分割、合併；建物分割、合併；未登記建物基地號勘查…等案件皆為 15 日辦竣。</p>

軟硬體設施或便民措施	特色說明
	<p>◎案件郵寄到家服務：民眾申請登記、測量案件時，向服務台填寫「郵寄到家服務申請書」，檢付普通掛號、限時掛號或郵局快捷郵資及登記測量案件收件收據，將應發還之證件及隨案申請之謄本郵寄到家。</p> <p>反觀自己～</p> <p>◎無需移送登記案件之成果，例如：鑑界結果通知書、未登記建物基地號勘查結果公文皆以掛號寄送申請人，而案件所附證明文件皆為影本，無寄還申請人必要。</p> <p>◎需移送登記案件之成果，例如：土地分割、合併、建物第一次測量登記…等，連同測量成果、證件正本一併移送登記課核對，故以測量課而言無案件郵寄到家之需求。</p>

軟硬體設施或便民措施	特色說明
  	<p>◎地價課資料庫平面配置圖標示明確，資料擺放井然有序，完全比照檔案管理入庫方式存放管理，值得學習。</p> <p>反觀自己～</p> <p>◎地價課倉庫面積較該所寬暢許多，但整體規劃尚未周全，資料放置未有明顯標示。</p> <p>◎地價冊舊簿資料，本所亦已掃描建檔完畢，但冊籍因年代久遠，髒、舊有異味，並未像該所換上新裝，整齊美觀。</p> <p>◎地價同仁因應年度區段檢查、地號摘錄、宗地調整等情形，產製大量圖籍資料，但並未有存放簿冊及空間管理之規劃，常造成資料無法妥善保管或重複產製情形。</p>

軟硬體設施或便民措施	特色說明
  	<p>◎與都市計劃相關單位保持密切聯繫，相關資料圖籍建置非常完善，所轄區域皆建置都市計劃示意圖，並標示編號，對照圖籍計畫資料易於查詢，值得學習。</p> <p>反觀自己～</p> <p>◎本所都市計畫圖籍，未有統一保存規劃管理空間，亦造成圖籍與計畫資料散落在各區承辦人員資料櫃中。</p> <p>◎無論電子檔案或紙圖部分，零星、破舊，不易查詢。</p>
	<p>◎節約能源標示有創意，且能檢視並掌握空間電源之配置是否太過或不足。</p> <p>反觀自己～</p> <p>◎配合節約能源政策宣導標章，簡單明瞭，若加上小小創意會更熱鬧。</p>

軟硬體設施或便民措施



特色說明

◎林口鄉公所自行研發土地使用分區查詢系統並提供該所民眾查詢及地價同仁使用，其功能除查詢地籍圖套繪土地使用分區圖外，尚能量測基地面積，對於地價作業相當實用，有效提昇作業效率。

反觀自己～

◎本市都市計畫土地使用分區查詢功能雖業已建置完竣，但查詢時同一筆地號未能查詢最新之使用分區資料；如查詢後，未再進階查詢圖資之年度或對照紙圖，易發生使用分區變更但查詢系統並未顯示之情形，造成地價區段劃分、公保地計算作業或宗地調整時，發生錯誤之情形。

軟硬體設施或便民措施	特色說明
 	<p>◎為民服務工作簡報：藉由四大主題（型塑組織文化、為民服務現況簡介、提昇為民服務品質績效、未來努力方向），闡述機關特色、地政業務及為民服務績效、員工同心努力情形，簡報中主題明確且具一貫性，文字少、圖表展現活潑卻不複雜而吸引聽眾。</p> <p>反觀自己～</p> <p>◎新莊所員工總數 138 人，約為本所 2 倍，測量人力亦約為本所 2 倍，測量案件為本所 3 倍，繁忙之地政業務已為不變趨勢，如何使同仁上下一心，各司其職，將人力資源發揮至最大，以步上軌道之地政本業為基礎，才有為民服務發揮空間，兩者係為因果關係。</p> <p>◎本所較為積極之為民服務工作約自 96 年始有彙整資料，目前仍屬制度建立及各式數據收集階段，至於如何將為民服務業務進行包裝，似乎需等待績效具規模、聚沙成塔時，再予彙整、分析，以免使績效報告落入內容不夠充實之窘境。</p> <p>◎為民服務工作系以地政業務之本業為基礎，惟有本業上軌道後，便民服務工作方得以順利推動，後續書面資料之呈現，僅為平時工作之累積與成果。</p>

軟硬體設施或便民措施	特色說明
  	<p>◎以「六心級服務－服務用心、便利貼心、專業細心、員工同心、從心開始、活力創新」所微意涵，闡述機關特色，且各項資料豐富完整，將各項表現優異之處簡單明確地以數據及照片表現，再加以彙整包裝，感受機關對於為民服務業務之積極表現。</p> <p>◎提供創新（意）服務情形：分為「有價值的創意服務」、「服務措施延續性」、「服務措施執行方法效能性」。</p> <p>◎「有價值的創意服務」：分為4個面向（流程簡化面向之創新，網路資訊服務面向之創新，跨機關合作、形塑文化面向之創新，提升品質學習面向之創新），共有26項創新措施。</p> <p>◎新莊所之為民服務業務資料十分完整，當涉及跨機關整合業務時（例如：跨所申辦登記、測量案件，小而能工作站，聯合地政、戶政、稅捐、監理單位辦理更名、住變…等），由縣府地政局主導，各地政事務所研考人員亦共同參與討論，以民意為依歸，共同研擬符合時宜之為民服務措施。</p> <p>反觀自己～</p> <p>◎本所為民服務措施涉及跨機關整合業務較少（例如：戶役政，聯合地政、戶政、單位辦理更名、住變及法院囑託限制登記），對於案件處理流程簡化有較多著墨（例如：土地合併案專人專案一日、未登記建物基地號勘查案專人專案2日內完成）。</p> <p>◎新莊所之資料展示、海報設計及簡報呈現具自我風格，文字不繁瑣卻已清楚表達，圖片及色彩豐富卻不至於雜亂，值得學習。</p>