

(附件一)

基隆市安樂地政事務所第一課 100 年之願景及目標

項目	內容	對象	備註
0 投訴	用心對待、同心理看待、細心婉轉相待之服務理念。減少民眾抱怨投訴之情形發生，以達零投訴目標。	所有來所洽公民眾	作為年終考評參據
1 創新	為使來所洽公民眾有親切之感，不覺被冷落，及有受尊重之感。由本課同仁之主動協助，於觀望或沉思時，若因係協助案件結案時，主動協理情形，並登記告知。	所有來所洽公民眾	作為年終考評參據
2 流程簡化	1. 民眾申請之登記案件，補正第51條、房屋稅條例第22條，由本課等規定查無欠稅時，至基隆市專審稅務局辦理，免由申請人繳清機關查費，證明稅之來回奔波，浪費時間及金錢，亦既便民又能簡化流程。 2. 有違公管案件大廈，由本署例查，有4條之規定，向基隆市政府地政處同管代為查詢，其建築基地情形，免由申請人來回奔波之措施。	來所申辦登記案件之申請人	

100.01.17

第二課零投訴一創新二簡化計畫

壹、依據：

依據本所 99 年度第二次所務會議決議指示辦理。

貳、目的：

為能提供民眾有更貼切之服務，透過不斷的改進加上創新理念，以達更簡政便民之目標。

參、作法：

一、零投訴：

規定同仁以和藹可親的態度服務民眾，不得敷衍或動怒，盡全力讓民眾於不受氣、有禮遇下獲得問題解決，並絕無受民眾抱怨之情形發生，以期賓至如歸。

二、一創新：

陪引服務

為服務因未查洽公目的樓層而誤上本課之民眾，不致有茫然無助之情形，由本課同仁親自引導至相關單位洽公或協助申辦案件。

三、二簡化：

1、代向建管單位洽詢建築基地情形

民眾申請土地分割涉及法定空地疑義時，如無法取得非合法房屋證明者，主動代向建管單位洽詢基地管制情形。

2、代查土地使用分區情形

民眾常於土地分割後或需利用土地時，急欲了解都市計劃使用分區情形，卻常因須至都計單位申請而望之卻步。此時，本課人員可代為利用電腦上市府都市計畫相關網站查詢地號所屬使用分區情形，提供便民及簡化的另一途徑。

肆、服務對象：

凡至本所轄管樓層及申辦案件之民眾皆屬之。

伍、辦法：

- 一、定期集合同仁宣讀為民服務守則。
- 二、每季共同選出一名服務最佳同仁獎勵與一名最差同仁鼓勵之。
- 三、每季由同仁自行取材輪流作訓練講習，宣導個人為民服務理念及經驗，共同勉勵與學習。
- 四、受投訴服務不佳人員，將作任務調動加強訓練，如有不適任時得另予議處。

陸、預期成效：

讓同仁提昇至以誠心為民服務，且時時以客為尊當已任。

柒、經費來源：

本項計畫係由本所第二課同仁服務，尚無人力增加需求，並使用既有資訊設備，無需支應任何經費。

捌、本計畫奉核准後實施，修改時亦同。

100 年地價目標

目標	地價業務項目	說明
0 投訴	維護地價公平合理	審慎檢討地價區段劃分之合理性並追求地價之公平性及合理性，減少民眾陳情訴願，達成交付之 0 投訴目標。
1 創新	電話代查歷年公告土地現值服務	除提供網路查詢歷年公告土地現值及網路申辦歷年公告地價資料外，另以電話代查方式提供無法上網民眾查詢歷年公告土地現值服務，民眾可於上班時間來電(02) 24201122#312、314，本所將有專人協助代查並即時回復。
2 流程簡化	廢止釐正「公告土地現值表」及「公告地價表」作業	目前遇土地分割合併案件時，皆須於「公告土地現值表」及「公告地價表」內將該等將分割合併土地刪除或增列，因本所已完成全面電腦化作業，最新資料皆可透過電腦立即取得，勿須透過陳列之簿冊提供，擬提請市府廢止釐正「公告土地現值表」及「公告地價表」作業，以加速分割合併案件之地價改算作業。
	提供承辦同仁線上查閱地價冊功能	利用已完成數位掃描之歷年地價冊磁性檔案，透過磁性媒體儲存管理，並運用網路即時讀取功能，提供承辦同仁線上查閱地價冊功能，加速案件調閱效率並避免珍貴資料翻閱破損。