

# 參訪臺中市興地政事務所心得

(以照片、主題內容摘要方式紀錄觀摩重點)



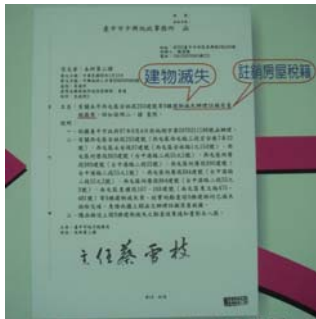

軟硬體設施或便民措施	特色說明
 	<p>◎整體規劃閒置空間，訂定「環境創新-文化藝廊」計畫，結合內部（同仁暨子女）及外部顧客（社區大學、社區團體、藝文工作者）之創作作品，定期每季更新。</p> <p>反觀自己～</p> <p>◎缺乏與其他單位之各項資源結合。</p>
	<p>◎公告欄張貼之訊息明確區分類別，如 3 樓登記課為法令宣導、4 樓行政課則為藝文訊息。</p> <p>反觀自己～</p> <p>◎各課皆設置公布欄，張貼與業務相關資訊。</p>
 	<p>◎提供「地政便利包」，內含所需書表、範例，可達縮短民眾等候服務人員抽取書表時間，及宣導便民服務措施及重大施政內容。</p> <p>反觀自己～</p> <p>◎於民眾說明卻申辦之案件類型後再給予所需書表及應附文件說明單，並利用應附文件說明單告知申辦案件流程、宣導本所各項便民服務措施。</p>

軟硬體設施或便民措施	特色說明
	<p>◎1 樓櫃台另設置一處放置民眾申辦案件時所需之輔助資料，如新舊地段名對照表、面積換算表、各項測量、登記案件應備文件、地政規費收費標準、血親親等稱謂表、日據時代年號對照表等</p>
	<p>反觀自己～</p> <p>◎並無專門提供此類宣導文件，民眾有相關疑問時皆詢問服務台。</p> <p>◎若民眾確有此類需求，應可提供相關文件供索取。</p>
 	<p>◎結合不動產業界、公益團體之專業與人力，規劃「策略聯盟服務台」，協助指引申辦動線。</p> <p>◎設置諮訊服務台，由登記課與測量課各一名正式人員輪值服務民眾。</p> <p>◎志工服務台設置於3樓登記課，俾利民眾直接詢問並申辦案件，以專業志工搭配一般志工方式輪值諮詢服務。</p> <p>◎走動式服務由全所正式人員配合志工輪值，並由主管督核。</p>
	<p>反觀自己～</p> <p>◎僅於3樓登記課設置服務台，人員為登記課2名資深同仁，除指引導民眾洽公動線外，同時提供諮詢服務。</p> <p>◎目前地政志工計8名，亦包含專業與一般志工，每次輪值人員一人，主要工作為引導民眾洽公動線，遇有民眾諮詢時仍請服務台人員處理。</p> <p>◎走動式服務定位若僅在於引道民眾洽公動線，似非必要只由正式人員輪值。</p>

軟硬體設施或便民措施	特色說明
	<p>◎1 樓櫃台另設置一處放置民眾申辦案件時所需之輔助資料，如新舊地段名對照表、面積換算表、各項測量、登記案件應備文件、地政規費收費標準、血親親等稱謂表、日據時代年號對照表等</p>
	<p>反觀自己～</p> <p>◎並無專門提供此類宣導文件，民眾有相關疑問時皆詢問服務台。</p> <p>◎若民眾確有此類需求，應可提供相關文件供索取。</p>
	<p>為民服務資料呈現：</p> <p>◎考核卷宗之書面資料全部以黑白雙面影印，格式統一，先敘明每一項目之執行計畫、方式及成效，再以相關書面資料或照片佐證。</p> <p>◎績效成果皆以明確之數據佐證，重點在於強調機關自 95 至 97 年間之精進措施。</p>
	<p>反觀自己～</p> <p>◎少數績效未以數據佐證。</p> <p>◎僅陳述 97 年之執行績效，未提及 95、96 年執行績效，較難看出機關之精進與成長。</p>
	





軟硬體設施或便民措施	特色說明
	<p>◎利用入口左側牆面作為藝文展示空間，入口右側牆面張貼都市計畫示意圖及結合航測圖、地段圖、日據時期堡圖…等活動拉簾式裝置，供民眾自行套圖的體驗。</p> <p>反觀自己～</p> <p>◎礙於空間不大，為避免擁擠、雜亂感受，已無多餘牆面可供佈置。</p>
	<p>◎利用樓梯間牆面、走廊轉角空間作為文化藝廊，展示社區團體、藝文工作者、員工及其家屬作品。</p> <p>反觀自己～</p> <p>◎樓梯間為大樓全年無休開放之公共空間，維護不易，故不適合擺放藝文作品。</p> <p>◎目前僅有「民眾洽談室」牆面可供展示。</p>
<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="186 1373 502 1731">  <p>地政機關主動發函地方稅務局 辦理房屋稅籍註銷</p> </div> <div data-bbox="515 1373 794 1731">  <p>稅務機關獲知後通知民眾註銷房屋稅籍</p> </div> </div>	<p>◎「跨稅務機關辦理建物減失主動通知」，省略民眾需再向稅務機關申辦註銷房屋稅籍，而重複派員現場會勘，避免行政資源浪費。</p> <p>反觀自己～</p> <p>◎目前無該項「跨稅務機關辦理建物減失主動通知」措施，因涉及跨機關整合業務，應由市府地政處主導，以民意為依歸，共同研擬符合時宜之為民服務措施。</p> <p>◎主動函送「未登記建物查封之建物成果圖」至基隆市稅捐稽徵局，可避免重複派員赴現場丈量面積。</p>

軟硬體設施或便民措施	特色說明
無中興所相關照片	<p>◎「測量外業用汽車代運(售)土地界標」：視實地情況決定適合理設界標種類，避免因購買過多造成浪費或過少無法落實埋樁。</p>
	<p>反觀自己～</p> <p>◎自 95 年 4 月 1 日起持續辦理「土地界標宅配服務」。</p> <p>◎目前無法退還購買過多之界樁規費，若需增購可於案件執行前以電話通知，測量人員赴現地時收取規費並交付界樁及收據。</p> <p>◎本所運送界樁及攜帶測量工具，主要利用公務機車載運，除鋼釘界樁體積小方便攜帶外，塑膠樁無法比照中興所隨車大量攜帶，隨時供申請人申購。</p>
無中興所相關照片	<p>◎「土地合併複丈案件 8 小時內完成」：96 年平均處理時間為 1.4 天，97 年 1-11 月為 0.76 天。</p>
	<p>反觀自己～</p> <p>◎土地合併案為專人專案 1 日內辦理完竣，但本所呈現該項業務時，僅統計至日數，無程式可供統計至小時。</p>
無中興所相關照片	<p>◎「土地鑑界案當場核發土地複丈成果圖」：改變案件處理流程，減少公文量及縮短民眾等候成果時間。</p>
	<p>反觀自己～</p> <p>◎目前無該項措施。</p>

軟硬體設施或便民措施	特色說明
無中興所相關照片	◎「司法機關囑託土地複丈、建物測量案件直接依法院來函收件」：免除民眾填寫申請書時間。
	反觀自己～ ◎自 97 年 1 月 1 日起實施代填法院囑託土地建物複丈測量申請書服務，承辦人員於簽辦法院查封公文後，隨即轉由收件人員代填申請書，直接省略民眾來所繳納土地複丈、建物測量規費時需另填申請書之步驟及時間。
無中興所相關照片	◎「簡化受理鑑界複丈案件免檢附權利書狀或謄本」：環保及減輕檔案庫藏量。
	反觀自己～ ◎目前無該項措施。
無中興所相關照片	◎「逕為分割管控表」：有效控管測量、登記、地價業務完成日期。
	反觀自己～ ◎自 96 年起設置各級機關囑託登記測量案件管制簿，積極管控逕為分割辦理進度。
無中興所相關照片	◎「不得免費」以門牌查詢地、建號服務：民眾需付費查詢已登記建物之地、建號。
	反觀自己～ ◎自 97 年 1 月 1 日起實施基地號門牌號免費查詢服務，提供民眾或公務機關人員查詢未登記建物門牌號基地坐落之地段、地號，故對於已登記建物亦有提供查詢服務。

軟硬體設施或便民措施	特色說明
 	<p>◎參獎申請書內容特色：各項措施雖不見得都是獨創，幾乎適用於各地所，但中興所能掌握主題，以「創新增值」部分為重，利用詳細的數字強調出不同年度之成長率，努力讓評審獲知努力的成效。</p> <p>◎「提升服務品質推動小組」分工情形：各項措施內容由各課小研考提供，所含統計數字由資訊課負責（例如：案件處理時間統計至小數點後2位），最後才由研考彙整，剔除次要措施，以免內容過於瑣碎雜亂而失焦。</p> <p><b>反觀自己～</b></p> <p>◎應學習中興所如何呈現自我內部績效成長情形，畢竟每個機關經費預算、人力資源分配皆不同，資源越豐富的機關，理當能發揮的空間越大，因此，如何闡述本所在各項資源不甚充足之下，仍努力提供民眾適當洽公環境與員工提供的各項服務。</p>



軟硬體設施或便民措施	特色說明
	<p>◎ 地價課僅單純負責地價業務，行政業務由行政課負責。</p>
	<p>反觀自己～</p> <p>◎ 因組織編制不同，目前由地價課兼辦行政業務。</p>
	<p>◎地價區段繪製、查詢、編修採用光特系統。</p>
	<p>反觀自己～</p> <p>◎ 目前以藏識系統辦理地價區段繪製、查詢、編修等相關作業，於操作功能上未較遜色。</p>
	<p>◎ 同仁電腦已為內外網雙 PC 型態，同仁作業甚為便利。</p>
	<p>反觀自己～</p> <p>◎ 於汰機案後，亦可提升同仁作業之便利。</p>

軟硬體設施或便民措施	特色說明
 	<p>◎已安裝 web 版地價區段劃分應用系統，目前僅進行區段圖籍繪製測試尚未正式使用。</p> <p>反觀自己～</p> <p>◎由地政處統一規劃，預計明年度後開始辦理。</p>
	<p>◎簡化地價改算通知書送達作業。 地價改算通知書第二聯由傳統郵寄方式改為併同權狀由民眾領回，可現場解決民眾疑惑，提高服務品質。</p> <p>反觀自己～</p> <p>◎於參訪前已制式化規定，地價改算通知書第二聯隨土地複丈結果通知書於領件時發給申請人，除提升為民服務品質，亦可節省郵資。</p>