

96 年度

爲民服務白皮書

基隆市安樂地政事務所

中華民國 95 年 12 月份

目 錄

壹、前言.....	1
貳、我們為您服務的好所在.....	2
參、我們為您服務的內 容.....	9
肆、我們為您提供的創新服務措施.....	41
伍、我們為您設置多元的建言管道.....	51
陸、我們給您的服務標準與承諾.....	54
柒、我們為您提供的網站相關連結資訊.....	60

壹、前言

這份「為民服務白皮書」是我們基隆市安樂地政事務所(以下簡稱本所)，對本市市民所提出最真誠的一份書面報告，向您說明我們全體地政工作同仁，將不遺餘力毫不保留的付出，以能為您服務感到無比的榮幸。我們將秉持「講求效率」、「重視服務」與「美化環境」為導向，積極瞭解民眾需求，檢討服務項目，提倡創新作業規範，提高工作效能，積極貫徹業務程序簡化，建立標準作業規範，簡化行政作業手續，縮短民眾申辦案件處理期限，落實簡政便民，將社會大眾的殷切盼望與要求具體實踐。

本所謹以這份「為民服務白皮書」揭櫫我們的服務理念，並將服務內容、服務項目、創新服務措施及服務承諾分項臚列於後。期盼您的支持及鼓勵，因為您的批評與建議，將是本所為民服務工作得以提升之原動力；冀望您與我們共同來努力，為美好的願景而打拼。



貳、我們為您服務的好所在

一、本所沿革與服務轄區

本所源自「基隆市地政事務所」(於民國 41 年 4 月成立)，自民國 85 年 7 月 1 日分所後，改為「基隆市安樂地政事務所」，轄管基隆市七堵區、暖暖區、中山區及安樂區的地政相關業務。

至 95 年 12 月 31 止共計土地 74,853 筆，建物 89,091 棟；管轄總面積約 10,435.1 公頃。



❖ 七堵區

本區位於基隆市西南郊區，東與本市暖暖區為鄰，北交本市安樂區，西、南二方與台北縣汐止鎮毗鄰。轄區土地面積約為 5,468.1 公頃。所轄區段為：

八堵段	瑪陵坑段	工建段
七堵段	六堵段	溪頭段
鶯歌石段	友蚋段	長安段
草濫段	明德段	台五線段
五堵段	大華段	

暖暖區

本區位於基隆市南面，東與台北縣瑞芳鎮交界，西連本市七堵，南與台北縣平溪鄉十分寮接壤，北與本市仁愛區毗鄰，轄區土地面積約為 2,227.3 公頃。所轄區段為：

暖暖段	八德段	金華段
碇內段	源遠段	
八堵段	過港段	

中山區

本區位於基隆市西北部，東傍基隆內港，南接仁愛區，北面臨海，轄區土地面積約為 696.5 公頃。所轄區段為：

中山段	中和段	德安段
太平段	仙洞段	德育段
大德段	榮華段	
仁德段	協和段	

安樂區

本區位於基隆市之西北部，東北部沿西定河與中山區為界，東南以樂一里與仁愛區為伍，西南以麥金路、基隆河與七堵、暖暖區為鄰。西至內寮里與台北縣萬里鄉交界。轄區土地面積約為 2,043.2 公頃。所轄區段為：

鶯歌石段	西定段	新會段
港口段	大武崙段	武嶺段
安國段	代天府段	新城段
觀音段	新崙段	麥金段
保定段	情人湖段	

二、服務時間與聯絡方式

服務時間	週一至週五				
上午	8：00～12：00				
中午	中午休息時間照常辦理送件、領件、謄本及地政諮詢服務 提供午休諮詢不打烊服務				
下午	13：30～17：30				
服務電話	課室別		電話	分機	傳真
	總機		2432-4001		
	服務台		2432-4001	119 120	
	電腦語音查詢專線		2432-4007 2432-4008		
	主任室		2432-4001	101	
	人事室		2432-4001	102	
	會計室		2432-4001	103	
	第一課 (登記)	課長	2432-4001	111	2432-3017
	第二課 (測量)	課長	2432-4001	211	2431-6094
	第三課 (地價)	課長	2432-4001	311	2431-6054
服務地址	基隆市安樂路二段 164 號 3 樓				

三、本所地理位置



四、蒞臨本所的交通資訊

方式		內容
開車	高速公路	您可在八堵交流道下高速公路後左轉，沿著麥金路直走轉安樂路二段即可到達本所。
	北二高	您可在武崙交流道下北二高後，沿著基金一路轉麥金路後再轉安樂路二段即可到達本所。
大眾運輸系統	國光客運	<p><u>台北往金青中心</u>：在安樂社區、長庚醫院站下車。</p> <p><u>三重往基隆</u>：在基隆火車站下車轉市公車在安樂區行政大樓、長庚醫院或安樂郵局站下車。</p> <p><u>台北往基隆</u>：在基隆火車站下車轉市公車在安樂區行政大樓、長庚醫院或安樂郵局站下車。</p> <p><u>中崙往基隆</u>：在基隆火車站下車轉市公車在安樂區行政大樓、長庚醫院或安樂郵局站下車。</p> <p><u>國立護院往基隆</u>：在基隆火車站下車轉市公車在安樂區行政大樓、長庚醫院或安樂郵局站下車。</p> <p><u>中壢往基隆</u>：在基隆火車站下車轉市公車在安樂區行政大樓、長庚醫院或安樂郵局站下車。</p> <p>查詢網址：http://www.kingbus.com.tw/。</p>
	基隆客運	<p>國道客運：</p> <p><u>基隆-中山高-士林線</u>：在基隆火車站下車轉市公車在安樂區行政大樓、長庚醫院或安樂郵局站下車。</p> <p><u>基隆-中山高-板橋線</u>：在基隆長庚醫院站下車。</p> <p>公路客運：</p> <p><u>淡水往基隆</u>：在基隆火車站下車轉市公車在安樂區行政大樓、長庚醫院或安樂郵局站下車；或至鶯歌里站下車步行 10-15 分鐘至本所。</p> <p><u>金山往基隆</u>：在基隆火車站下車轉市公車在安樂區行政大樓、長庚醫院或安樂郵局站下車；或至鶯歌里站下車步行 10-15 分鐘至本所。</p> <p><u>萬里往基隆</u>：在基隆火車站下車轉市公車在安樂區行政大樓、長庚醫院或安樂郵局站下車；或至鶯歌里站下車步行 10-15 分鐘至本所。</p>

方式	內容
	<p><u>瑞芳往基隆</u>：在基隆火車站下車轉市公車在安樂區行政大樓、長庚醫院或安樂郵局站下車。</p> <p><u>瑞芳往基隆經濱海線</u>：在長庚醫院站下車。</p> <p><u>金瓜石往基隆</u>：在基隆火車站下車轉市公車在安樂區行政大樓、長庚醫院或安樂郵局站下車。</p> <p><u>福隆往基隆</u>：在長庚醫院站下車。</p> <p><u>四腳亭往基隆</u>：在長庚醫院站下車。</p> <p><u>板橋往基隆</u>：在基隆火車站下車轉市公車在安樂區行政大樓、長庚醫院或安樂郵局站下車。</p> <p><u>樟樹灣往基隆</u>：在長庚醫院站下車。</p> <p><u>炭腳往基隆</u>：在基隆火車站下車轉市公車在安樂區行政大樓、長庚醫院或安樂郵局站下車；或至鶯歌里站下車步行 10-15 分鐘至本所。</p> <p><u>北基新城往基隆</u>：在基隆火車站下車轉市公車在安樂區行政大樓、長庚醫院或安樂郵局站下車；或至鶯歌里站下車步行 10-15 分鐘至本所。</p> <p>查詢網址：http://www.klbus.com.tw/。</p>
	<p><u>汎航通運</u></p> <p>您可從台北長庚醫院站搭乘汎航通運往基隆長庚的客運；或是在基隆火車站旁(港西街)搭乘汎航通運往基隆長庚的客運在長庚醫院下車後，步行至本所。</p> <p>查詢網址：http://www.cgmh.com.tw/frms/frms1.htm。</p>
	<p><u>首都客運</u></p> <p>您可於台北內湖科技園區搭乘往基隆之首都客運，在基隆火車站下車後，轉市公車在安樂區行政大樓或安樂郵局站下車。</p> <p>查詢網址：http://www.capital-bus.com.tw/index_a.html。</p>
	<p><u>福和客運</u></p> <p><u>台北往基隆</u>：在基隆火車站下車轉市公車在安樂區行政大樓、長庚醫院或安樂郵局站下車。</p> <p><u>新店往基隆</u>：在基隆火車站下車轉市公車在安樂區行政大樓、長庚醫院或安樂郵局站下車。</p> <p><u>板橋往基隆</u>：在基隆火車站下車轉市公車在安樂區行政大樓、長庚醫院或安樂郵局站下車。</p> <p><u>板橋往金青中心</u>：在基隆火車站下車轉市公車在安樂區</p>

方式	內容
	行政大樓、長庚醫院或安樂郵局站下車。 查詢網址： http://www.airbus.com.tw/ 。
	您可搭乘火車在基隆火車站下車後，轉市公車在安樂區行政大樓、安樂郵局站或長庚醫院站下車。 查詢網址： http://www.railway.gov.tw/index_ok.htm 。
	市區公車 <u>501(國家新城)</u> ：行政大樓站下車。 <u>502(建德國中)</u> ：安樂郵局站下車。 <u>505(大武崙)</u> ：長庚醫院站下車。 <u>506(富景天下)</u> ：行政大樓站下車。 查詢網站： http://www.klcba.gov.tw/index3.htm 。
交通諮詢服務網	基隆市智慧交通查詢系統： http://traf.klcg.gov.tw/ 。
旅遊諮詢服務網	基隆市觀光旅遊服務諮詢網： http://tour.klcg.gov.tw/index2.asp 。



參、我們為您服務的內容

一、業務執掌

第一課：登記業務	
土地及建物之審核、登錄、校對	
地籍管理報表統計作業	
地籍異動及管理	
地政規費徵解	
服務台法令諮詢	
第二課：測量業務	
土地複丈及建物測量	
地目變更勘查	
地籍圖、冊閱覽	
地籍圖重測	
未登錄地勘測	
政策性測量工作	
第三課：地價業務	
公告地價	
公告土地現值	
基準地選定查估作業	
都市地區地價指數作業	
地籍地價異動通報稅捐稽徵單位	
公告地價（公告現值）表釐正	
政策性地價工作	
非都市土地使用編定	

二、提供的服務項目

便民措施服務項目	服務內容	服務單位
電話諮詢服務	您有任何地政疑義，打電話給我們，我們有專人為您解答。 <u>服務專線：2432-4001 轉 119</u>	第一課
電話語音查詢服務	您透過電話直接查詢事務所地址、上下班時間、傳真機或各課室電話登記、查詢登記及測量案件辦理情形、各類作業申請須知等資訊。 <u>服務專線：2432-4007~4008</u>	第一課
網路申領電子謄本	您只要具有中華電信hinet帳號，在家免出門，即可輕鬆上網申領全國各縣市之電子謄本（網址： <u>http://land.hinet.net/maineland.htm</u> 或直接點選本所資訊網站 <u>http://anleh-land.gov.tw/index.asp</u> 線上申辦選項即可）。	第一課
通信申領謄本	您只要附上回郵信封、申請書、及申請規費，郵寄至 <u>20402 基隆市安樂路二段 164 號 3 樓</u> 即可完成通信申領謄本作業。 <u>服務專線：2432-4001 轉 317</u>	第一課
傳真申領謄本	您只要撥打本所 <u>申領謄本傳真專線：2432-3017</u> 後，將申請書傳真至本所，申請費用另加收 5 元，即可完成傳真申領謄本作業。	第一課
自動取號服務	您抽取號碼牌後即可安心等候叫號服務，免除您排隊久候不便。	第一課
手語服務	當您有需求時，本所服務台提供手語服務，提供更多元化之諮詢服務。	第一課

便民措施服務項目	服務內容	服務單位
自動語音、傳真回覆系統服務	您僅需於登記 <u>申請書內留下您的聯絡電話及傳真機號碼</u> ，於登記案件辦理完竣或需補證之案件，本所電腦將主動撥號以語音通知您案件辦理之情形。	第一課
觸控式電腦諮詢系統服務	為便利您使用電腦查詢相關資訊，本所設置觸控式電腦諮詢服務系統，提供「案件辦理情形」、「新舊地建號對照」、「公告現值」、「前次移轉地價」之資料查詢服務。	第一課
法院囑託限制登記網路作業	您可透過網路傳送法院囑託限制登記案件即時服務，可防止債權人脫產行為，確保您的權益。相關申請請逕洽法院。	第一課
抵押權網路塗銷作業服務	銀行直接函送塗銷同意書或利用網際網路傳送本所辦理抵押權塗銷登記，您不需花時間等候辦理或花錢委託代理人辦理。	第一課
公告土地現值線上查詢系統	您可透過網際網路查詢當期之公告土地現值資料，並可查詢歷年之公告現值，提供您地價資訊查詢服務。	第三課
提供填寫範例與臨櫃諮詢服務	您可於本所民眾填寫桌與櫃檯服務處均有提供各項申請書表填寫範例之服務，能有效協助您填寫各項案件申請書表，若有任何疑問可直接詢問櫃檯服務人員並協助您完成申辦程序。	全所
地政電子閘門線上申辦簡易案件	只要您持有自然人憑證，即可透過地政電子閘門資訊網站 http://clir.hinet.net 就可享受線上申辦案件之服務。	全所

便民措施服務項目	服務內容	服務單位
走動式服務	由課長、同仁及地政志工機動性提供您更貼心之服務，有效縮短您來所申辦業務的時間。	全所
作業全面電子化	本所因應電子化政府政策趨勢，承辦案件已全面執行電子化作業，提供民眾更方便與多元管道之服務。	全所
網路查詢各項案件辦理情形	於本所網站「資訊查詢」服務選項中，提供您「案件辦理情形查詢」之功能，讓您無論在家或公司運用網際網路之功能掌握案件承辦之進度情形。 <u>本所網址：http://anleh-land.gov.tw/</u>	全所
網際網路服務	您可直接上本所網站，我們提供您最新消息、法令新訓、機關介紹、便民介紹、線上公告、法令檢索、網路申請、書表下載、公開資訊、意見交流、網網相連、問卷調查及其他地政相關網站查詢服務。 <u>本所網址：http://anleh-land.gov.tw/</u>	全所
訂定為民服務工作自行考核計畫	為加強本所為民服務工作，特別訂定本所自行考核計畫，落實全面提升服務品質，推動行政革新各項措施，督促地政業務之執行，讓民眾能享受更多元之服務措施。	全所
訂定災害緊急應變計畫	為確保民眾財產權益之安全，本所針對突發或可能發生之風險，訂定迅速通報採取應變制變措施計畫，防止事件擴大，讓損害減至最低。	全所

三、本所各類案件申請處理期限表

申請案件項目	辦理單位	辦理期限(天)	備註
土地所有權第一次登記核定公告	第一課	3	本表所列處理期限以每件五筆(棟)以內為標準，每件超過五筆(棟)及其他特殊案件，得簽報主任核准酌延期限
建物所有權第一次登記核定公告	第一課	3	
土地建物所有權第一次登記公告期滿無異議或有異議經調處成立之登記	第一課	2	
土地建物所有權第一次登記公告期間內有異議之調處	第一課	依實際需要	
土地所有權回復登記	第一課	3	
繼承登記（光復前）	第一課	5	
繼承登記（光復後）	第一課	4	
判決、和解與調解成立之登記	第一課	4	
買賣、贈與、交換、共有物分割之登記	第一課	3	
法院拍賣之登記	第一課	2	
放領登記	第一課	1	
徵收登記	第一課	2	
有償撥用、照價收買登記	第一課	3	
抵繳稅款發還繼承人、被徵收土地所有權人申請發還登記	第一課	2	
信託、信託歸屬、信託取得、受託人變更、塗銷信託登記	第一課	3	

申請案件項目	辦理單位	辦理期限(天)	備註
剩餘財產差額分配登記	第一課	3	
公有財產接管登記	第一課	3	
因時效完成取得土地所有權之核定公告	第一課	3	
因時效完成取得土地所有權公告期滿無異議或有異議經調處成立之登記	第一課	2	
所有權消滅登記	第一課	1	
撤銷徵收回復所有權登記	第一課	2	
抵押權、典權、地上權、地役權設定及其移轉登記	第一課	私人抵押權、典權、地上權、地役權設定維持2天	金融機構之抵押權設定併入單一窗口一小時處理
他項權利內容變更登記	第一課	2	
他項權利塗銷登記	第一課	1 小時	單一窗口 1 小時，併案 1 天
因時效完成取得他項權利之核定公告	第一課	3	
因時效完成取得他項權利公告期滿無異議或有異議經調處成立之登記	第一課	2	
預告登記	第一課	1	
更正登記之陳報	第一課	6	
授權逕行更正之登記	第一課	1	

申請案件項目	辦理單位	辦理期限(天)	備註
更正登記及其他登記案件報准之登記	第一課	1	
法院囑託查封、假扣押、假處分、破產登記及其塗銷登記	第一課	隨到隨辦	
其他依法律囑託禁止處分登記及其他塗銷登記	第一課	隨到隨辦	
標示變更登記	第一課	1	
住所變更登記	第一課	1 小時	單一窗口 1 小時，併案 1 天
更名及管理人、代表人登記及變更登記	第一課	自然人、公司法人併入單一窗口 1 小時，其餘 2 天	
遺囑執行人、遺產管理人登記及變更登記	第一課	2	
管理機關變更登記	第一課	1	
書狀換發登記	第一課	1 小時	單一窗口 1 小時，併案 1 天
書狀補發核定公告	第一課	2	
土地建物各項權利書狀公告期滿之登記	第一課	1	
註記登記	第一課	1	
土地建物登記案件之駁回（逾期未補正之登記案件）	第一課	1	
簡易登記案件（單一窗口）	第一課	1 小時	

申請案件項目	辦理單位	辦理期限(天)	備註
土地、建物登記謄本 ^{人工} 核發 ^{電腦}	第一課	隨到隨辦	
地價謄本	第三課	隨到隨辦	
地籍圖、建物平面圖謄本 ^{人工} 核發 ^{電腦}	第一課	隨到隨辦	
地籍圖人工描繪	第二課	4 小時	
地籍藍晒圖閱覽	第二課	隨到隨辦	
土地、建物複丈及地目變更案件排定日期	第二課	隨到隨辦	
土地鑑界	第二課	15	
土地分割及地上權、地役權位置勘測	第二課	12	
土地合併	第二課	1	
未登記土地測量	第二課	15	
法院囑託測量	第二課	依法院指定期限	
建物所有權第一次測量	第二課	15	
建物分割、合併	第二課	建物分割 10 天、建物合併 5 天	
建物門牌、基地號、滅失勘查	第二課	建物門牌、基地號勘查 7 天、滅失勘查 4 天	
地目變更之核定	第二課	5	

申請案件項目	辦理單位	辦理期限(天)	備註
測量案件之補正或駁回	第二課	1	
改算地價及釐正地價資料檔	第三課	隨到隨辦	每件筆數在十筆以上或張數在二十筆以上時得簽報主管核准酌延期限
所有權移轉之地價資料檔釐正	第三課	隨到隨辦	
標示變更之地價資料檔釐正	第三課	隨到隨辦	
列印地籍異動通知書	第三課	1	
終止租約案件處理	第三課	2	
非都市土地使用補辦編定	第三課	5	
非都市土地使用分區及使用地變更編定異動清冊之報備	第二課	5	
非都市土地使用更正編定	第三課	7	
規費之計徵	全所	隨到隨辦	2 萬元以內隨到隨辦, 2 萬元以上 7 天
退還規費	全所	隨到隨辦	
未登記建物(申請自用住宅稅率)基地號勘查	第二課	2	

四、辦理各項申請案件應備書表證件

(一)登記案件應備文件

申請項目	應備資料文件
所有權移轉登記	<ol style="list-style-type: none">1.土地登記申請書2.契約書(申請登記時送正副本各一，正本依權利價值千分之一貼印花稅票)3.義務人印鑑證明4.申請人身分證影本或戶口名簿影本或戶籍謄本5.各項繳稅證明6.農業用地作農業使用證明書或耕地符合土地使用管制規定證明書(承受耕地須檢附)7.有優先購買權人放棄優先購買證明書8.共有物處分同意書9.法院拍賣之權利移轉證明書或調解筆錄10.公產出售移轉證明書11.土地或建物所有權狀12.法人登記證明文件及其代表人資格證明13.法人及其代表人印鑑證明(出賣人為法人)
建物所有權第一次登記	<ol style="list-style-type: none">1.土地登記申請書2.建物測量成果表(建物位置圖及平面圖)3.權利人身分證影本或戶口名簿影本(法人應附法人登記證明文件及其代表人資格證明)或戶籍謄本4.使用基地證明文件(基地非自有者)5.登記原因證明文件(使用執照、合法房屋證明、稅籍證明或門牌編釘證明等)6.使用執照如無法認定申請人之權利範圍及位置者，檢附區分所有建物全體起造人分配協議書

申請項目	應備資料文件
繼承登記	<ol style="list-style-type: none"> 1.土地登記申請書、登記清冊 2.繼承系統表(依民法 1138、1144 條) 3.戶籍謄本(被繼承人死亡時之戶籍謄本，繼承人現在之戶籍謄本) 4.繼承權拋棄證明文件 5.遺產稅繳納或免稅證明書(或不計入遺產總額證明書、同意移轉證明書) 6.土地或建物所有權狀或他項權利證明書 7.遺產分割協議書正副本(辦理分割繼承時檢附正本並應依不動產價值總額千分之一貼足印花票) 8.印鑑證明書(辦理分割繼承時檢附之) 9.其他法令規定應附文件
贈與所有權變更登記	<ol style="list-style-type: none"> 1.土地登記申請書 2.登記原因證明文件(贈與契約書正副本) 3.所有權狀 4.申請人身分證影本或戶口名簿影本或戶籍謄本 5.委託書 6.義務人印鑑證明 7.土地增值稅繳納或免稅或不課徵證明文件 8.繳納契稅收據、免稅證明書或同意移轉證明書 9.贈與稅繳清或免稅證明書或不計入贈與總額證明書或同意移轉證明書 10.農業用地作農業使用證明書或符合土地使用管制規定證明書 11.重劃工程費或差額地價繳清證明書 12.主管機關核准或同意證明文件 13.親屬會議允許之證明文件

申請項目	應備資料文件
共有物分割所有權移轉登記	<ol style="list-style-type: none"> 1.土地登記申請書 2.登記原因證明文件(土地或建物所有權分割移轉契約書、法院判決確定證明文件、訴訟上和解或調解筆錄或直轄市、縣(市)政府不動產糾紛調處紀錄) 3.所有權狀 4.申請人身分證影本或戶口名簿影本或戶籍謄本 5.委託書 6.印鑑證明 7.土地增值稅繳納或免稅或不課徵證明文件 8.繳納契稅收據、免稅證明書或同意移轉證明書 9.主管機關核准或同意證明文件 10.重劃工程費或差額地價繳清證明書
抵繳稅款登記	<ol style="list-style-type: none"> 1.土地登記申請書、登記清冊 2.登記原因證明文件(稅捐稽徵機關核准文件) 3.土地增值稅繳納或免稅或不課徵證明文件 4.農業用地作農業使用證明書或符合土地使用管制規定證明書 5.重劃工程費或差額地價繳清證明書

申請項目	應備資料文件
剩餘財產差額分配登記	<ol style="list-style-type: none"> 1.土地登記申請書、登記清冊 2.法定財產關係消滅之證明文件 3.契約書或法院判決確定證明文件 4.權利書狀(所有權狀或他項權利證明書) 5.申請人身分證影本或戶口名簿影本或戶籍謄本 6.委託書 7.印鑑證明 8.土地增值稅繳納或免稅或不課徵證明文件 9.重劃工程費或差額地價繳清證明書 10.農業用地作農業使用證明書或符合土地使用管制規定證明書
抵押權設定登記	<ol style="list-style-type: none"> 1.土地登記申請書 2.抵押權設定契約書正副本 3.土地、建物所有權狀 4.申請人身分證影本或戶口名簿影本或戶籍謄本(法人須檢附變更登記事項卡) 5.義務人印鑑證明(權利人為金融機構免付)
抵押權內容變更登記	<ol style="list-style-type: none"> 1.土地登記申請書 2.他項權利變更契約書正副本 3.他項權利證明書 4.申請人身分證影本或戶口名簿影本或戶籍謄本(法人須檢附變更登記事項卡) 5.義務人印鑑證明

申請項目	應備資料文件
抵押權塗銷登記	<ol style="list-style-type: none"> 1.土地登記申請書 2.申請人身分證影本或戶口名簿影本或戶籍謄本 3.義務人印鑑證明書(已向本所備查之金融機構免付) 4.塗銷登記證明文件 5.他項權利證明書
姓名或住所變更登記	<ol style="list-style-type: none"> 1.土地登記申請書、登記清冊 2.申請人身分證影本或戶口名簿影本或戶籍謄本(應有記載變更前後記事) 3.同意書或切結書(辦理夫妻聯合財產名義更名時應檢附，並限 86.9.26 前夫妻一方死亡連件辦理，繼承登記者始有適用) 4.土地、建物所有權狀或他項權利證明書 5.法人更名除檢附法人登記證明文件及其他代表人資格證明外，應附變更記事證明文件
權利書狀換發登記	<ol style="list-style-type: none"> 1.土地登記申請書及登記清冊 2.申請人身分證影本或戶口名簿影本或戶籍謄本 3.土地、建物所有權狀或他項權利證明書

申請項目	應備資料文件
信託登記	<ol style="list-style-type: none"> 1.土地登記申請書 2.登記原因證明文件（信託契約書、遺囑） 3.權利書狀（所有權狀或他項權利證明書） 4.申請人身分證影本或戶口名簿影本或戶籍謄本 5.委託人印鑑證明 6.委託書 7.農業用地作農業使用證明書或符合土地使用管制規定證明書 8.主管機關核准或同意證明文件 9.遺產稅、贈與稅繳清或免稅證明書或同意移轉證明書或不計入遺產（贈與）總額證明書 10.重劃工程費或差額地價繳清證明書 11.債權額決算確定證明書 12.主管機關許可文件
更正登記	<ol style="list-style-type: none"> 1.土地登記申請書及登記清冊 2.申請人身分證影本或戶口名簿影本或戶籍謄本 3.更正登記原因證明文件 4.土地、建物所有權狀或他項權利證明書

(二)測量案件應備文件

申請項目	應備資料文件
建物第一次測量	<ol style="list-style-type: none">1.建物測量申請書2.實施建築管理前建造之建物，應提出主管建築機關或鄉(鎮、市、區)公所之證明文件或實施建築管理前有關之下列文件之一；建物與基地非屬同一人所有者，並應檢附使用基地之證明文件：<ol style="list-style-type: none">(1)曾於該建物設籍之戶籍謄本(2)門牌編釘證明(3)繳納房屋稅憑證或稅籍證明(4)繳納水費憑證(5)繳納電費憑證(6)未實施建築管理地區建物完工證明書(7)地形圖、都市計畫現況圖、都市計畫禁建圖、航照圖或政府機關測繪地圖(8)其他足資證明之文件3.實施建築管理後之建築物申請時應檢附使用執照或拆除道路就地整建證明、竣工平面圖及其影本或依法得免發使用執照之證件4.申請人非起造人者，應檢具移轉契約書或其他證明文件5.區分所有建物，依其使用執照無法認定申請人之權利範圍及位置者，應檢具全體起造人分配協議書6.身分證明文件影本7.土地（建物標示變更）登記申請書

申請項目	應備資料文件
建築改良物分割 複丈	<ol style="list-style-type: none"> 1.建物測量申請書 2.建築改良物權狀 3.土地（建物標示變更）登記申請書 4.增編門牌證明 5.分割位置圖說 6.共有建物分割協議書（註明其取得建物之權利範圍；如有公共設施部分並應另分配協議） 7.法院判決確定或和解、調解成立者，應檢附法院判決確定證明書或和解筆錄或法院核定之調解書附圖影本 8.身分證明文件影本
建築改良物合併 複丈	<ol style="list-style-type: none"> 1.建物測量申請書 2.建築改良物權狀 3.土地（建物標示變更）登記申請書 4.合併位置圖說 5.協議書 6.他項權利人之同意書或協議書 7.身分證明文件影本（身分證、戶口名簿影本或戶籍謄本）
建築改良物滅失 勘查	<ol style="list-style-type: none"> 1.建物測量申請書 2.建築改良物權狀 3.土地（建物標示變更）登記申請書 4.建物拆除執照影本 5.身分證明文件影本（身分證、戶口名簿影本或戶籍謄本）

申請項目	應備資料文件
建築改良物基地 (門牌)號變更 勘查	<ol style="list-style-type: none"> 1.建物測量申請書 2.建築改良物權狀 3.土地(建物標示變更)登記申請書 4.建物門牌整編、改編或增編證明 5.身分證明文件影本(身分證、戶口名簿影本或戶籍謄本)
未登記建築改良物，因納稅需要，申請基地號勘查或勘測	<ol style="list-style-type: none"> 1.建物測量申請書 2.房屋稅籍證明 3.土地所有權狀或土地登記簿謄本之影本 4.身分證明文件影本(身分證、戶口名簿影本或戶籍謄本)
土地界址鑑定	<ol style="list-style-type: none"> 1.土地複丈申請書 2.土地所有權狀或土地登記簿謄本之影本 3.身分證明文件影本(身分證、戶口名簿影本或戶籍謄本) 4.因承租土地經界不明者，應由承租人會同土地所有權人或管理人申請 5.所有權人死亡，由繼承人申請時，應檢附戶籍證明文件 6.因建造行為需要鑑界者，得由建造執照起造人會同土地所有權人或管理人申請 7.祭祀公業土地，應檢附派下員證明文件

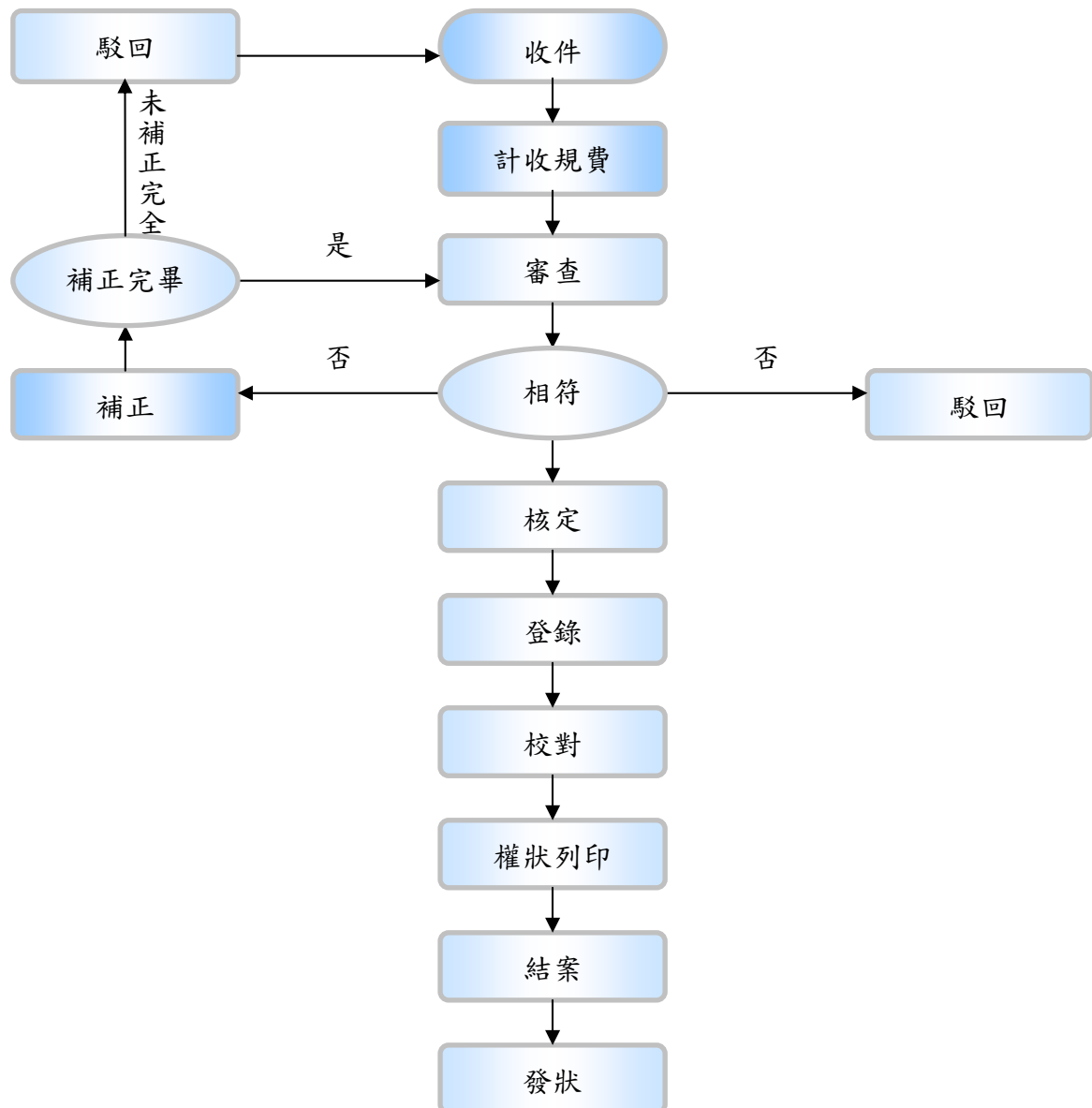
申請項目	應備資料文件
土地分割	<ol style="list-style-type: none"> 1.土地複丈申請書 2.土地所有權狀 3.土地（標示變更）登記申請書 4.實施建築管理後建造之建築物申請基地分割，應檢附法定空地分割證明 5.實施建築管理前建造之建築物申請基地分割，應檢附建築主管機關或鄉鎮市公所之證明文件或實施建築管理前繳納房屋稅、水費、電費之憑證 6.建築基地分宗請領建造執照，申請執照經界線分割，應檢附建造執照 7.身分證明文件影本（身分證、戶口名簿影本或戶籍謄本） 8.司法機關判決確定或和解、調解成立者，應檢附法院判決確定證明書或和解筆錄或法院核定之調解書及附圖影本 9.抵繳遺產稅申請分割時，應檢附稅捐機關或國有財產機關核准文件及合法繼承人證明文件 10.農業發展條例第三條第十一款所稱之耕地分割時，應依同條例第十六條、施行細則及內政部訂頒「耕地分割執行要點」有關規定辦理
土地合併	<ol style="list-style-type: none"> 1.土地複丈申請書 2.土地所有權狀 3.土地（標示變更）登記申請書 4.土地所有權人之協議書 5.他項權利人之同意書或協議書 6.都市計畫內土地，應檢附都市計畫分區使用證明書 7.身分證明文件影本（身分證、戶口名簿影本或戶籍謄本）

申請項目	應備資料文件
土地他項權利位 置之測量	<ol style="list-style-type: none"> 1.土地複丈申請書 2.證明文件 3.占有人主張時效取得之證明文件 4.身分證明文件影本（身分證、戶口名簿影本或戶籍謄本）
調整地形	<ol style="list-style-type: none"> 1.土地複丈申請書 2.調整地號之土地所有權狀 3.土地（標示變更）登記申請 4.土地界址調整協議書 5.他項權利人之同意書 6.建築管理地區其地上已有建物者，應檢附法定空地分割證明文件或建築管理前建築物之建築主管機關或鄉鎮公所之證明文件或實施建築管理前繳納房屋稅、水費、電費之憑證 7.農業發展條例第三條第十一款所稱之耕地分割時，應依同條例第十六條、施行細則及內政部訂頒「耕地分割執行要點」有關規定辦理 8.身分證明文件影本（身分證、戶口名簿影本或戶籍謄本）
土地地目變更	<ol style="list-style-type: none"> 1.土地複丈申請書 2.土地（標示變更）登記申請 3.土地所有權狀 4.都市計畫分區使用證明書(經編為農牧用地或劃為農業區、保護區之「田」地目之土地，申請地目變更應檢附有關機關核發因重大災害、灌溉系統變更或其他不可抗力因素，致不能為「田」使用之證明文件) 5.其他證明文件

五、各類申請案件作業流程

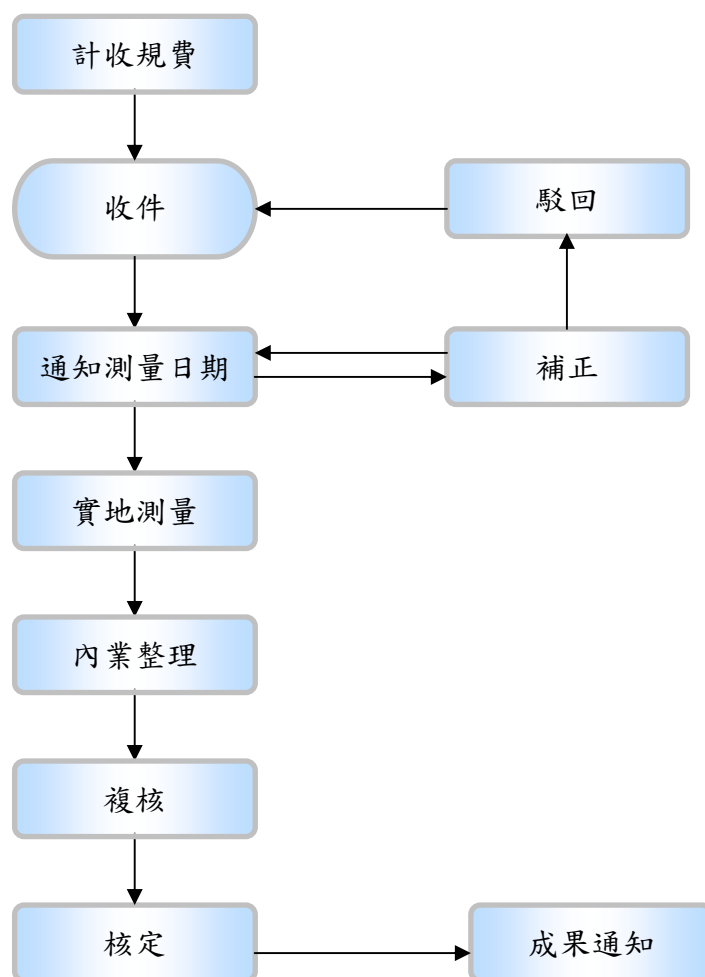
(一)申請登記案件作業流程

- 1.收取民眾申請登記案件後計徵規費並收費。
- 2.審查人員審查案件：
 - (1)案件審查無誤，經核定後即進行登記案件作業。
 - (2)如案件審查資料不全者，退回登記案件；待補正完畢後再行審查。
 - (3)若逾期未補正完畢者；即駁回該登記案件之申請。
- 3.案件登錄後，進行校對，確認無誤後列印權狀並結案。



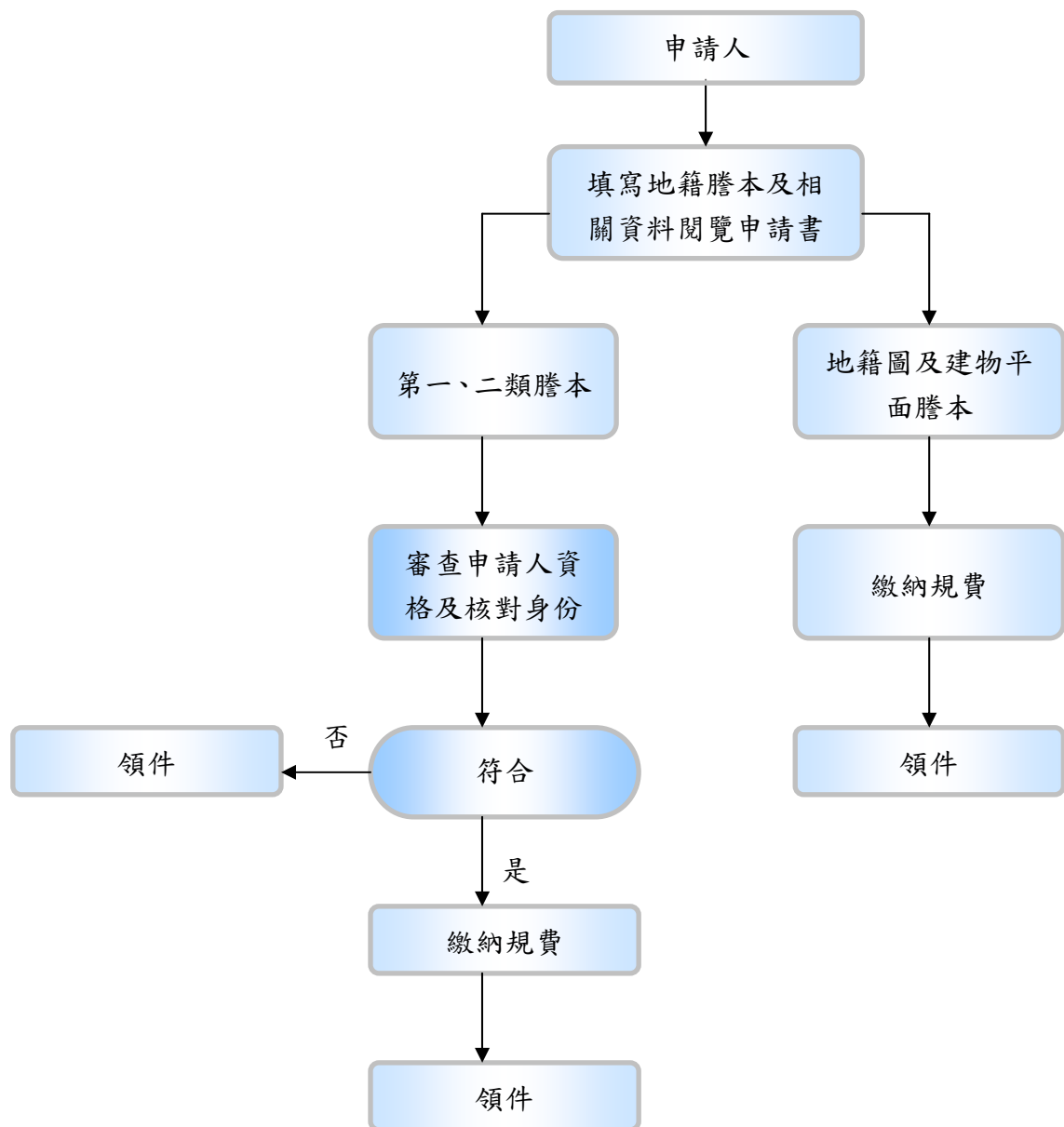
(二)申請測量案件作業流程

- 1.受理民眾土地建物複丈申請書後，收取所需繳納的複丈費。
- 2.由測量人員審查資料是否相符，如核定無誤，即進行土地建物複丈準備作業；然後進行實地測量，並將測量結果彙整後經主管核定後核發複丈成果說明。
- 3.測量人員審查資料時資料不全，退回資料待補正後再進行審查；若逾期未補正完畢，則駁回本案。
- 4.若實地測量與原資料不符時，則需補正資料後再進行資料彙整。



(三)申請謄本作業流程

- 1.申請人填寫「地籍謄本及相關資料閱覽申請書」。
- 2.申請第一類或第二類謄本。
- 3.經審核其資格及身分無誤後，繳納規費，並發給申請之謄本。
- 4.若其資格不符者，退回其申請書。
- 5.申請地籍圖及建物平面圖謄本者，繳納規費，並發給申請之謄本。



(四)土地基本資料庫電子資料

為因應國土資訊系統發展、促進資訊流通共享，並規範土地基本資料庫電子資料之供應、申請、使用、收費及相關事宜，以發揮土地基本資料庫之整體效益。

資料提供範圍

土地基本資料庫之電子資料除申請人非本人或其代理人，其統一編號及出生日期應予隱匿者外，均可流通，其主要資料為：

1.登記資料：

(1)土地登記資料：指土地登記業務以電子處理之土地登記資料，包括土地標示部、土地所有權部、土地他項權利部。

(2)建物登記資料：指建物登記業務以電子處理之建物登記資料，包括建物標示部、建物所有權部、建物他項權利部。

2.測量資料：

指以數值法測量或以圖解地籍圖數值化方式完成之數值資料。

3.地價資料：

(1)公告地價資料：指公告地價業務以電子處理之公告地價資料，包括鄉（鎮、市、區）、地段、地號、公告地價及公告日期。

(2)公告土地現值資料：指公告土地現值業務以電子處理之公告現值，包括鄉（鎮、市、區）、地段、地號、公告現值及公告日期。

(3)申報地價：指地價業務以電子處理之申報地價，包括鄉〈鎮、市、區〉、地段、地號、申報地價及申報年月。

資料供應對象

包括政府機關、學術團體、公民營事業機構及一般民眾。

資料之申請

應填寫申請表，向資料主管機關或其指定之單位為之。

資料供應格式

- 1.以現有電子資料之格式為限。
- 2.以網路傳輸或儲存媒體。
- 3.附資料描述報告。

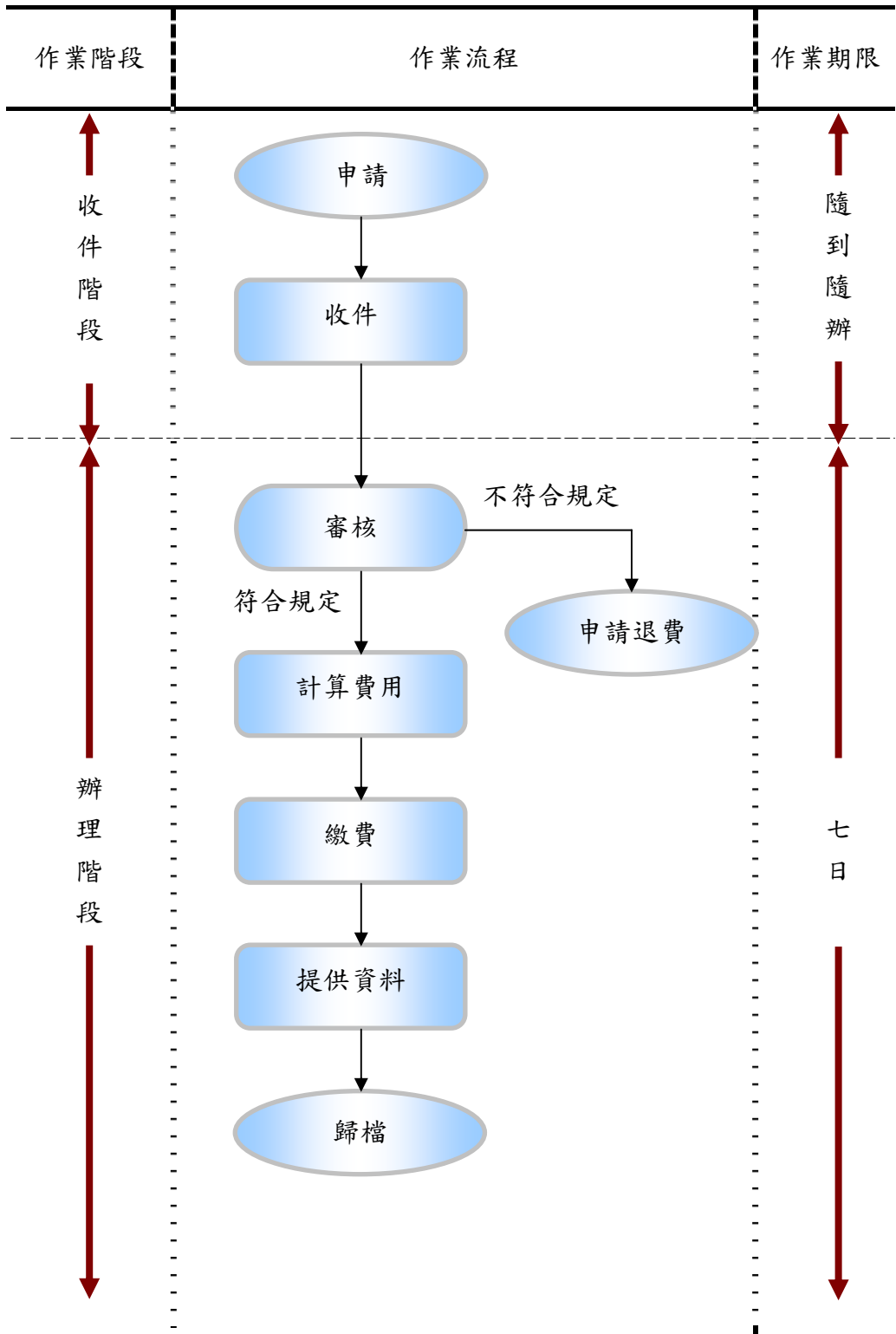
收費標準

- 1.以小段（段）為單位，並以使用者付費為原則。
- 2.主管機關、司法機關或依其特性依法申請提供電子資料時，免予收費。
- 3.測量資料之地籍圖以宗地筆數為計價單位，總筆數未達 1,000 筆者，以 1,000 筆計，每筆收費一元。圖根點以點數為計價單位，總點數未達 10 點者，以 10 點計，每點收費 20 元。
- 4.登記資料之收費以資料輸出之錄數為計價單位，總錄數未達 1,000 錄者，以 1,000 錄計，每錄收費 0.5 元，其總價尾數未滿 1 元者，尾數不計。
- 5.地價資料之收費以宗地筆數為計價單位，總筆數未達 1,000 筆者，以 1,000 筆計，每筆收費 0.01 元，其總價尾數未滿 1 元者，尾數不計。
- 6.以儲存媒體提供土地基本資料者，並酌收媒體材料費用如下表：

媒體材料費用表			
項次	項目	單位	費用
1	1.44MB 磁片	片	新台幣 20 元
2	100MB ZIP 磁片	片	新台幣 400 元
3	QIC 磁帶	捲	新台幣 900 元
4	8MM 磁帶	捲	新台幣 800 元
5	4MM 磁帶	捲	新台幣 1,200 元
6	唯讀光碟片	片	新台幣 40 元

申請流程

申請流程說明請參閱以下流程說明檔案。



六、各項業務收費標準

(一)書狀費、工本費及閱覽費

收費項目	收費標準
書狀費	每張 80 元
書狀工本費	每張 80 元
登記(簿)謄本或節本工本費	人工影印：每張 5 元 電腦列印：每張 20 元
地籍圖謄本工本費	人工影印：每張 15 元 人工描繪：每筆 40 元 電腦列印：每張 20 元
登記申請書及其附件抄錄或影印工本費	每張 10 元
地籍圖之藍晒圖或複製圖閱覽費	每幅 10 元，限時 20 分鐘
電子處理之地籍(含土地資料及地籍圖)到所閱覽費	每筆(棟)20 元，限時 5 分鐘
電子處理之地籍資料電傳資訊閱覽費	每分鐘 10 元
歸戶查詢、門牌查詢閱覽費	每筆(棟)20 元
土地建物異動清冊	人工影印：每張 5 元
地籍異動索引查詢閱覽費	每筆(棟)10 元，限時 3 分鐘
列印各項查詢畫面	每張 20 元
地政電傳資訊系統 PDA 查詢	每筆(棟)10 元
網路申領電子謄本	每張 20 元
備註：依土地法第 67 條及第 79 條之 2 規定書狀費、工本費及閱覽費收費標準	

(二)登記費

收費項目	登記費
土地總登記	按申報地價或權利價值千分之二計徵
建物所有權第一次登記	按申報地價或權利價值千分之二計徵
權利變更登記	按申報地價或權利價值千分之一計徵
他項權利設定、移轉登記	按申報地價或權利價值千分之一計徵
他項權利內容變更登記	除權利價值增加部分按權利價值千分之一計徵外，其餘免費
標示變更登記	免費
因土地重劃之變更登記	免費
更正登記	免費
消滅登記	免費
塗銷登記	免費
更名登記	免費
住所變更登記	免費
限制登記	免費

收費項目	登記費
備註： 1.各項收費標準係依土地法第 65 條、67 條、76 條、78 條、79 條之 2、土地登記規則第 137 條、內政部 84 年 3 月 25 日台內地字第 8474190 號函及內政部 89 年 6 月 13 日台內中地字第 8979579 號函訂定。 2.登記費未滿 1 元者，不予計徵。 3.就共同擔保物增加部份設定登記者，免納登記費。 4.抵押權次序讓與登記，免納登記費。	

(二)土地複丈費及建築改良物測量費

收費項目	登記費
土地分割複丈費	按分割後筆數計算，每單位以新台幣 800 元計收，申請人未能埋設界標，一併申請確定分割點界址者，加繳複丈費之半數
土地合併複丈費	免納複丈費
土地界址鑑定費	每單位以新台幣 4,000 元計收
土地地目變更勘查費	每單位以新台幣 400 元計收
土地界址調整複丈費	每單位以新台幣 800 元計收，申請人未能埋設界標一併申請確定調整後界址點者，加繳複丈費之半數
調整地形複丈費	每單位以新台幣 800 元計收，申請人未能埋設界標一併申請確定調整後界址點者，加繳複丈費之半數

收費項目	登記費
土地他項權利位置之測量費或鑑定費	每單位以新台幣 4,000 元計收
未登記土地測量費	每單位以新台幣 4,000 元計收。必須辦理基本控制測量或圖根測量者，其測量費用，應另案核計
土地自然增加或浮覆測量費	每單位以新台幣 4,000 元計收。必須辦理基本控制量或圖根測量者，其測量費用，應另案核計
土地坍沒複丈費	以坍沒後存餘土地每單位新台幣 800 元計收
地籍圖謄本採電腦列印	以每張新台幣 20 元計收
採用電腦繪製大範圍地區數值地籍圖謄本繪圖費	每幅以新台幣 750 元計收
申請縮放大範圍地區地籍參考圖之繪圖費	視實際需要，另案核計

備註：

- 1.土地分割複丈費、土地界址鑑定費、土地地目變更勘查費、土地界址調整複丈費、調整地形複丈費、土地他項權利位置之測量費或鑑定費、未登記土地測量費、土地自然增加或浮覆測量費、土地坍沒複丈費，以每筆每公頃為計收單位，不足 1 公頃者，以 1 公頃計，超過 1 公頃者，每增加半公頃增收半數，增加不足半公頃者，以半公頃計；至面積超過 10 公頃者，得視實際需要，另案核計
- 2.採用電腦繪製大範圍地區數值地籍圖謄本繪圖費，以圖幅橫長 40 公分，縱長 30 公分，比例尺五百分之一為計收單位。至繪圖圖幅長寬及比例尺如有變動，得視實際需要，另案核計。

(三)建築改良物類

項目	收費標準
建物位置圖測量費	每單位以新台幣 4,000 元計收。同棟其他區分所有權人申請建物位置圖勘測時，可調原勘測位置圖並參酌使用執照、竣工平面圖或建造執照設計圖轉繪之。每區分所有建築改良物應加繳建物位置圖轉繪費新台幣 200 元。
建物平面圖測量費	每單位以新台幣 800 元計收，如係樓房，應分層計算，如係區分所有者，應依其區分，分別計算。
建築改良物合併複丈費	按合併前建號計算，每單位以新台幣 400 元計收。
建築改良物分割複丈費	按分割後建號計算，每單位以新台幣 800 元計收。
建築改良物部分滅失測量費	按未滅失建築改良物之面積計算，每單位以新台幣 800 元計收。
未登記建築改良物，因納稅需要，申請勘測之測量費	依建物位置圖測量費計收。
建築改良物基地號或建築改良物門牌號變更勘查費	不論面積大小，以每建號計算，每單位以新台幣 400 元計收。
建築改良物全部滅失或特別建築改良物部分滅失之勘查費	不論面積大小，以每建號計算，每單位以新台幣 400 元計收。
建物位置圖轉繪費	每建號新台幣 200 元計收。
建物平面圖轉繪費	每建號新台幣 200 元計收。

項目	收費標準
建物平面圖或建物測量成果圖影印本	以每張新台幣 15 元計收。
建物測量成果圖採電腦列印	以每張新台幣 20 元計收。
備註： 1.建物位置圖測量費及未登記建築改良物，因納稅需要，申請勘測之測量費，以整棟建築改良物為一計收單位。 2.建物平面圖測量費、建築改良物合併複丈費、建築改良物分割複丈費、建築改良物部分滅失測量費，以每建號每 50 平方公尺為計收單位，不足 50 平方公尺者，以 50 平方公尺計。	

肆、我們為您提供的創新服務措施

為落實「講求效率」、「重視服務」、「美化環境」三項重點工作方向，本所於 95 年度提出各項創新為民服務措施：

一、效率方面

縮短人民申請案件辦理期限

本所申請案件項目暨辦理期限表經基隆市政府 95 年 8 月 8 日第 1223 次試務會議通過，71 項申請案件項目中，共簡化 24 項申辦案件處理時限，簡化程度達 33.80%，有效達成本所簡政便民之服務成效。



當場規費退費服務

2 萬元以內之規費退費，可當場申請辦理退費服務，2 萬元以上則於 7 日內辦理完竣。



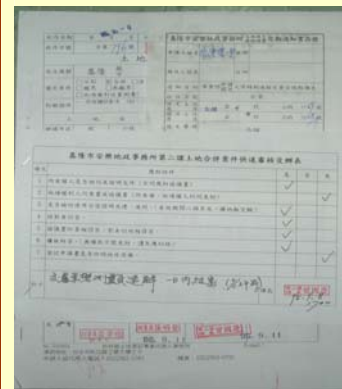
簡易案件單一窗口服務

關於抵押權塗銷、住址變更、姓名變更、建物門牌變更、書狀換發、更正登記作業，備齊證件至簡易案件單一窗口辦理收件及計繳規費，由本所服務人員指導填寫申請書，再由申請人確認並在申請書蓋章後，一小時內完成登記。



簡化土地複丈合併案件作業程序

自 95 年 5 月 1 日起土地複丈合併案採專人專案辦理，將原來辦理時程由 7 天縮短為 1 天辦竣。



簡化基地號勘查證明作業流程

自 95 年 5 月 15 日起實施未登記建物門牌基地地號勘查證明，採專人專案隨到隨辦，將原來辦理時程由 7 天縮短為 2 天勘查完竣。



二、服務方面

延長網路申領電子謄本服務時程

為提升本所為民服務品質，將網路申領電子謄本作業時間延長為平時上班日每日 8:00~19:00 止。



辦理 95 年度逾期未辦繼承登記列冊管理作業

設置未辦繼承登記土地清冊閱覽及諮詢服務處，宣導、鼓勵民眾申辦繼承登記，維護民眾權益，並利於地籍管理及促進土地利用。



土地界標宅配服務

自 95 年 4 月 1 日起辦理土地界標宅配服務，申請人（或土地所有權人）可填寫土地界標宅配服務申請單，測量人員將土地界標免費運送至土地複丈位置，以利土地界標之埋設。



開辦午休諮詢不打烊

當您有任何地政問題，上班時間中午休息時段（12:00~13:30）可至本所諮詢相關地政業務。



網路視訊諮詢服務

您可透過家中或辦公場所之網路視訊設備，於上班時間 9:00~12:00，下午 14:00~17:00（國定假日除外），加入本所視訊服務帳號(MSN帳號為 land-service@hotmail.com)，可與服務人員面對面洽詢地政相關問題，亦可透過文字介面即時詢問地政業務，達成「視訊零距離、服務更便捷」之地政服務。



專業地政志工諮詢服務

新增多功能服務台，運用地政志工專長，結合民間資源提升服務品質，達到為民服務之目的。



地政電傳資訊系統 PDA 查詢服務

提供民眾土地與建物之地籍資料查詢、門牌查詢、異動索引查詢等多項查詢服務，只要擁有作業系統為Microsoft PocketPC2003 以上版本，且具無線上網功能之PDA，即可連線至基隆市地政電傳資訊整合系統(<http://www.klcgland.hinet.net/pda/>) 或連結至全國地政電傳e網通(www.eland.hinet.net)，服務時間為星期一至星期五，上午8時至下午7時，資訊索費為每人每筆棟10元計算，歡迎民眾多加利用。



地價區段劃分應用系統

配合「基隆市地政局暨安樂、信義地政事務所地價區段劃分應用系統委外建置計畫案」專案執行。以電腦技術輔助地價業務，改善現行相關辦理區段地價估價、地價資訊、查編公佈地價指數及繪製地價區段圖等人工作業。



首長信箱

於本所門首處設置首長信箱，提供民眾對本所之申訴與建言管道。



實施性騷擾防治及申訴處理辦法

為防治性騷擾及保護被害人之權益，訂定本所性騷擾防治及申訴處理辦法。



投影機宣導各項業務

運用電梯口空間架設投影機設備，提供本所相關業務之宣導。



設置愛心服務鈴、輪椅與殘障廁所

為服務身心障礙與行動不便之人士來所洽公，於一樓增設愛心服務鈴，提供必要協助；並購置愛心輪椅，由服務台人員協助有需求之民眾，並設置身心障礙者專用廁所提供使用。



親子哺乳室

本所響應行政院衛生署推動母乳哺育政策及落實兩性工作平等法，於 4 樓增設親子哺乳室，提供來所洽公民眾、本所員工及眷屬使用。



增設雨天便民設施服務

提供民眾雨天至本所洽公時，能有放置雨衣、安全帽之空間，讓民眾於洽公時能更便利申辦作業之進行。



提供便民設施

公共電話、影印機、飲水機、書報雜誌、老花眼鏡、文具



定期電話禮貌測試

本所每月定期測試員工接聽電話之禮貌，以提升員工對您之服務態度。



舉行平時及專業教育訓練

依本所訂定員工教育訓練實施要點，由各課擬定專業教育訓練計劃，提升員工專業職能，提供民眾更專業之服務品質。



運用品管圈制度

研採企業全面品質管理之理念，應用於本所各課之作業規範，定期檢討工作流程，編訂各項工作手冊，提升專業服務品質。



觀摩活動

定期舉辦參觀各縣市機關單位之活動，加強與業務相關單位橫向之聯繫，提升本所推動各項業務與為民服務工作之成長。



櫃台優秀服務人員票選活動

本所為給您貼心的服務品質，每年度舉辦為期兩週之「櫃台優秀服務人員票選活動」，活動期間藉由您來票選本所最佳櫃台服務人員，以激勵員工士氣，提供更優質服務。



三、環境方面

環境美化

提供您與本所員工擁有一個舒適、清潔的洽公環境。



藝文活動空間

本所定期推出系列之藝文展覽，提供洽公民眾除申辦作業外亦能陶冶心性享受藝文作品。



清淨家園全民運動計畫

本所配合市政府起身力行清淨家園全民運動計畫，每月由本所同仁定期維護行政大樓週邊之環境整潔，提供民眾更乾淨與舒適之洽公環境空間。

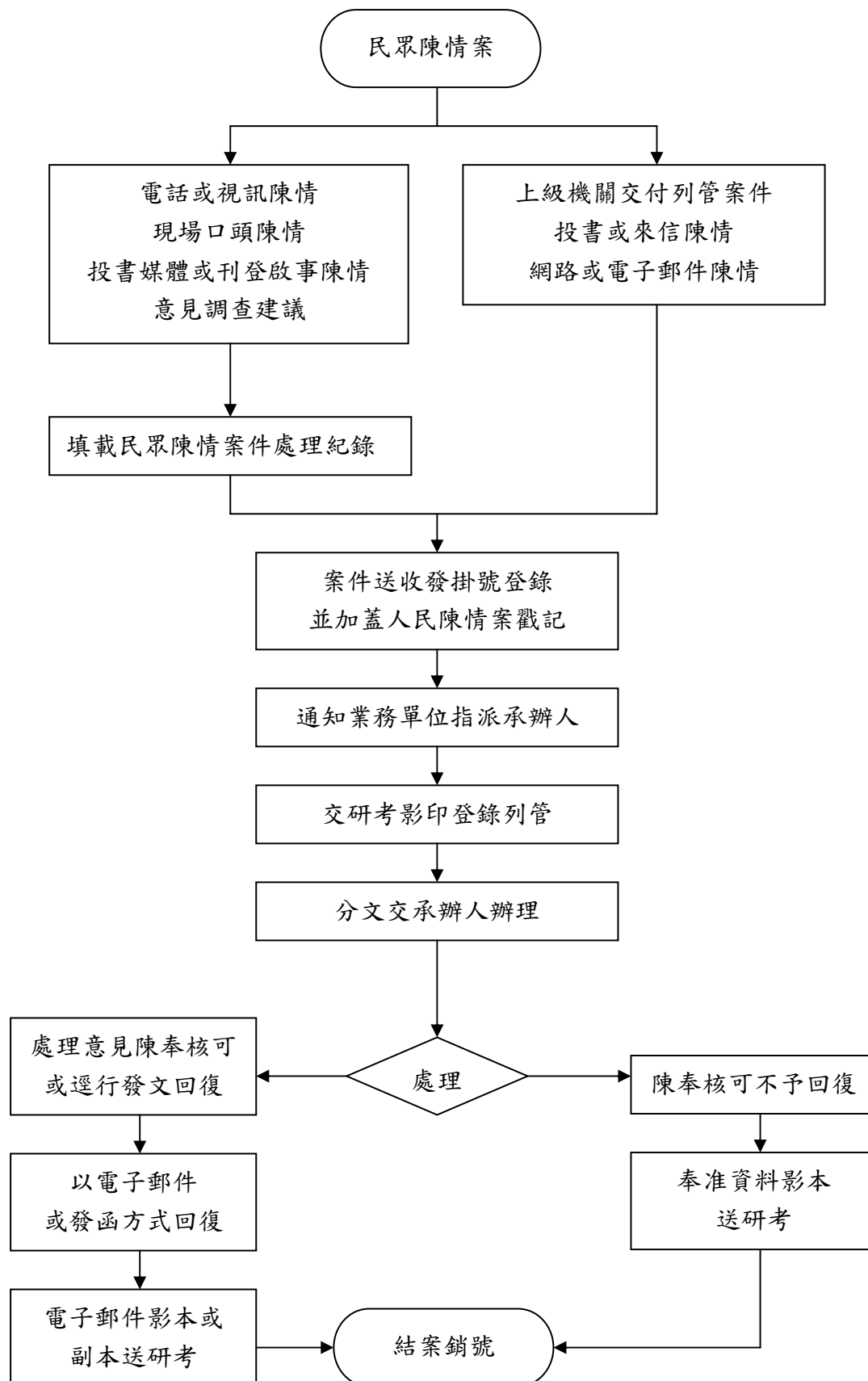


伍、我們為您設置多元的建言管道

各類管道	建置情形	
首長信箱	您可將對於本所服務人員或是改進建議書投置首長信箱(放置於三樓平台門口處)內，將定期由專人收取遞交本所主任親自拆閱並即時處理。	
政風信箱	您可將對於本所有關選舉、貪瀆等不法之情形之證據投置於政風信箱內(放置於三樓平台門口處)，將定期由本所政風人員開啟拆閱並立即處理。	
登記類	課長服務專線：2432-4001 轉 111	
測量類	課長服務專線；2432-4001 轉 211	
地價類	課長服務專線：2432-4001 轉 311	
資訊類	資訊服務專線：2432-4001 轉 126	
政風人員	服務專線：2432-4001 轉 211	
訂定民怨處理要點	由本所自行訂定民怨處理程序及作業時程，日後持續追蹤了解民眾抱怨事項是否獲得妥善之回應。	

各類管道	建置情形
辦理各項問卷調查	每年度我們會定期舉行各項業務及服務之問卷調查，調查形式以蒞所民眾為主要對象，針對民眾給與之評比與建議，我們將不斷的改進與成長。
電子民意信箱	您對本所有任何建議，或有需改進的地方，請留下您的寶貴建言，我們將竭誠為您服務。 http://anleh-land.gov.tw/talk/talk-02/talk-02-01/talk-02-01.asp
電子郵件信箱	當您有任何疑問時或建言時，您可透過本所電子郵件信箱： a66627@ms27.hinet.net 留下您的姓名與聯絡方式，我們會儘快回答您的問題，竭誠為您服務。
網路預約表單	您有任何土地登記、測量、地價方面的疑義，歡迎您來所一起探討，或請填妥預約表單我們將儘速與您聯絡；或者請您 e-mail 至本所郵件信箱(a66627@ms27.hinet.net)，我們將指派專人為您服務。
線上訪客留言	當您對本所的線上服務有任何的建議時，可以在網站上留言，我們會以您的建議持續的改善與進步，有任何疑問可以與網站管理員聯繫： nf099@ms1.gsn.gov.tw 。
與民有約	您可蒞臨本所，本所首長、各課課長將誠摯接受您的陳情與申訴，並儘快為您解決問題。
投書申訴	您可將對於本所之陳情及建議書件，以郵寄之方式寄到： 20402 基隆市安樂區安樂路二段164號3樓 。

本所受理民眾陳情案件處理程序



陸、我們給您的服務標準與未來願景

我們宣示將竭盡所能的供給您專業熱忱的協助，並努力去傾聽您的需要，除了持續改善服務流程及服務項目之外，更會努力的將您寶貴的建議、抱怨與回饋轉化，以進一步提昇我們的服務。

一、服務標準

(一)當您與我們接觸時

我們工作同仁將配掛識別證，以尊重、誠懇、有禮的態度相待，並提供所有民眾公平一致的服務。

我們將很愉快熱忱的幫助您取得您所要的協助與資訊，倘使您有疑問時，歡迎您隨時提出，我們將很清楚詳盡的向您解釋至完全明瞭為止。

若您來電時，將有專人於鈴響三聲內接起電話，報明單位向您問好後，並立即對您提供服務。若所有的電話均佔線或我們已下班，您可以利用傳真機傳送，我們將在當天或第2個工作天儘快與您連絡。

若您來信指教，我們一定以平易近人，簡明易懂的文字回覆給您。

若您親自前來時，我們一定提供給您整潔、舒適的洽公場所，以及足夠的等候座椅、飲水設備及公共電話等便利設施，並以自動取號、叫號機提醒，免除您排隊等候的辛苦。

(二)當您需要相關資訊時

我們提供給您的資訊，必定是清楚、可靠、易懂、最新的資訊。

若您親自前來，我們在現場提供您即時觸控式電腦查詢服務。

若您以書面詢問時，我們將在6個工作天內以書面回覆您。

若您以網路視訊方式詢問，我們將立即請專人為您服務，解答您所詢問之問題。

若您以電話向本所詢問，我們將有專人立即為您回答，假使不知道答案，亦將立即請適當的服務人員回答，或告訴您何時可

以提供正確的訊息，假如需要轉介至其他機關，我們必定快速切正確的轉介服務。

我們亦設有電話語音查詢系統，提供 24 小時立即查詢服務，其中有些系統亦提供傳真回覆服務，您只要依照指示鍵入您的傳真機號碼就立即可以在家或辦公室收到您所要的訊息。(語音查詢專線：2432-4007~4008)

您也可以透過電腦網際網路(internet)來查詢本所提供的服務，我們除了受理電子郵件外，也透過電子網路主動提供給您豐富多元的資訊。

(本所網址：<http://anleh-land.gov.tw/index.asp>)

(三)當您要申辦案件時

我們會將所有服務項目之細節以圖板標示或服務手冊、電子媒體方式展示於民眾洽公場所內，方便您瞭解申辦之程序及處理期限。

我們將儘量的簡化申請流程與辦理手續，表格的設計也將簡單易填，同時也將儘量利用機關間的網路資訊傳輸，流通您的相關資料與證件，避免讓您重覆繳交證件。

您除親自或委託他人來現場辦理外，某些申請項目也可以透過通信、電話、傳真或網路來申辦，以節省您的時間(很抱歉，目前並非每個機關及項目都可實施，我們將儘可能逐步開放項目，並朝電子化政府來努力)。

您的申請案件，只要資料齊全，我們將在規定的處理期限內儘速處理完竣，若您的應備資料不全或與相關規定不符時，我們將當面告知或以電話、書面等方式通知您補正、改正，無法補正者我們將說明理由退件。若我們因故必須超過期限，我們會先將逾期的原因向您說明，並告訴您預定何時可以完成。

(四)當您要提出申訴或建議時

我們會將易懂、有效及方便使用之申訴方式與處理程序明白告示於適當場所，並設置專線電話、傳真機、首長信箱、政風信箱、電子信箱及與民有約等多元管道，歡迎您提出抱怨或意見，以做為我們持續改善與成長之依據。

對於您的申訴案件，如屬我們機關之權責，我們將向您致上十二萬分之歉意，並給您滿意的處理。若您以書面(郵件或傳真)向我們的提出申訴或建議時，我們將在 10 個工作天內以書面回覆您。

若您經電子信箱向我們提出申訴或建議時，我們將在 6 個工作天內以電子郵件答覆您。若您透過首長信箱提出申訴時，我們將由業務主管單位處理，並將在 7 個工作天內以書面回覆您。

(首長信箱E-mail：chialatien@yahoo.com.tw)

若您以電話向我們提出申訴或建議時，我們將做成電話紀錄，並立即給您適當的回應，假如因故無法給您立即的回應，我們亦將於 10 個工作天內將處理結果以書面答覆您。

我們無法在以上規定時間答覆您，我們將主動向您解釋延期的理由，並明白告訴您我們預定答覆您的時間。

(五)歡迎您參與共同監督落實服務標準

我們會將服務標準及保證透過出版品、書面告示、本所網站或媒體公告給您知道，並明顯張貼於洽公場所。

我們會定期的透過問卷調查或電話訪問向您請益，了解您對我們服務標準的滿意程度，並公開告示調查的結果，同時按照您的需求與意見，逐年調高我們提供給您的服務標準。

若因為某些原因而無法達到服務標準，我們將給您完整適切的解釋或表示我們的歉意，以取得您的諒解，若因而造成您權益的損失，我們將依法令規定究責；視情節輕重是否提供給您適當的補償。

二、未來服務願景

我們承諾將以企業的服務精神投入為民服務之工作，秉持以客為尊的行銷導向，視您為政策消費者；我們承諾，您的到來會受到「賓至如歸」的親切禮貌接待；我們承諾，我們的服務人員會以最便捷的方式提供您最快速的服務。我們會秉持著「落實研發」、「便捷服務」、「重視民情」與「善用資源」的服務方向，考慮您的需求，調整工作流程、作業方向與內容，提昇行政效率，為您提供各項服務，達到本所之施政目標。

對於我們的承諾，如果無法如期達成與發揮效果，我們絕對勇於面對並坦誠認錯，虛心接受批評指正；而且切實檢討改進，如因在業務處理上的疏忽或服務態度不佳，並造成您的損失或不便時，經查證屬實後，我們的首長與各業務單位主管會當面向您致歉。

如果您對我們的服務有任何不滿意，歡迎您告知，我們將虛心接受並儘速處理，如果您有任何想法或革新建言，請不吝提供給我們參考改進。

為積極朝向本所之服務願景，本所當「落實研發」、「便捷服務」、「重視民情」與「善用資源」四方向努力，其具體目標如下：

(一)落實研發--積極持續推動為民服務創新計畫

- 1.營造英語化洽公環境、提昇國際化都市形象。賡續推動本所辦公廳舍各項標示為中英譯及舉辦相關活動，以方便在台外籍人士洽公，並賡續輔導同仁參加全民英檢，朝國際化、e世紀服務機關之目標邁進。
- 2.地政服務 3G化、行動化。利用網際網路及地理資訊技術，結合 3G：GIS（地理資訊系統）、GPS（全球衛星定位系統）、GSM（無線行動通訊系統）技術，並結合PDA、手機、簡訊或其他行動通訊器材開發地政業務及為民服務應用系統，提供具有彈性及延展性之「數位化」、「行動化」、「全球化」、「生活化」及「即時化」的網路應用服務。
- 3.持續規劃民眾洽公申辦動線。提供便利舒適、安全之洽公環境，透過活潑、生動、有效率的服務，使民眾滿意。

(二)便捷服務--簡化作業程序有效便捷申辦案件時效

- 1.推行「資料電子化」確保地政歷史資料之長久保存，便利建檔管理及線上核發作業，加速民眾案件申辦時效，提昇整體服務效能。

- 2.積極推動一般登記案件收件、計費、收費整合為單一櫃檯，便捷申辦程序，提升服務效率。

- 3.配合推動電子認證服務，檢討各項需用書證謄本之業務，透過網際網路服務電子窗口，達到免書證、免謄本的目標。

(三)重視民情--定期舉行民意調查尊重並了解民眾反應

- 1.持續貫徹落實民眾抱怨處理程序，定期追蹤列管民眾抱怨處理情形，給予民眾最滿意之回應。

- 2.積極落實首長與民有約之服務，民眾對於申辦案件或對本所有建言時，可直接與首長接洽之建言管道。

- 3.定期舉辦各項業務執行情形及民眾滿意程度之問卷調查，了解民眾對本所業務推動之滿意程度，積極檢討並改善。

(四)善用資源--與其他機關合作共創便捷服務

- 1.加強地政與其他行政機關及民間機構合作聯繫，提供民眾詳實資訊，避免民眾因不熟悉各行政機關執掌業務範圍，而重複往返造成時間與精神之耗費。

- 2.積極配合辦理資訊整合，將都計、建管、地政等單位資訊整合工作，建構全方位便民資訊查詢平台。

- 3.積極結合社會資源，利用本所網站、製作新聞稿、現場招募等方式，鼓勵地政退休人員、地政士、地政系學生等專業人士，參與地政志願服務工作，擴大服務層面。

柒、我們為您提供的網站相關連結資訊

<u>政府單位網站</u>	
電子化政府入口網	http://www.taiwan.gov.tw/
內政部地政司	http://www.land.moi.gov.tw/
內政部土地測量局	http://www.lsb.gov.tw/lsb/web/index/index.php
基隆市政府	http://www.klcg.gov.tw
基隆市政府地政局	http://land.klcg.gov.tw/
<u>地政事務所網站</u>	
信義地政事務所	http://www.sinyi-land.gov.tw/
台北市各地政事務所	http://www.land.taipei.gov.tw/cgi-bin/SM_the_me?page=442ba1d0
台北縣各地政事務所	http://www.tpcland.gov.tw/qq/wangwang.htm
<u>法規查詢網站</u>	
全國法規資料庫	http://law.moj.gov.tw/
<u>其他相關網站</u>	
安樂區戶政事務所	http://www.anle-house.gov.tw
安樂區公所	http://www.klal.gov.tw/

基隆市稅捐稽徵處	<u>http://www.kltb.gov.tw/</u>
地政電子閘門資訊系統	<u>http://clir.hinet.net/</u>
地政電傳諮詢系統	<u>http://land.hinet.net/land.htm</u>
網路申領電子謄本	<u>http://210.71.181.101/</u>
悠遊網	<u>http://yoyonet.biz/index.html</u>



簡政便民・以客為尊

基隆市安樂地政事務所

Anle Land Office, Keelung City

地址：20402 基隆市安樂區安樂路二段 164 號 3 樓

電話：(02)2432-4001

網址：[http : //anleh-land.gov.tw](http://anleh-land.gov.tw)