

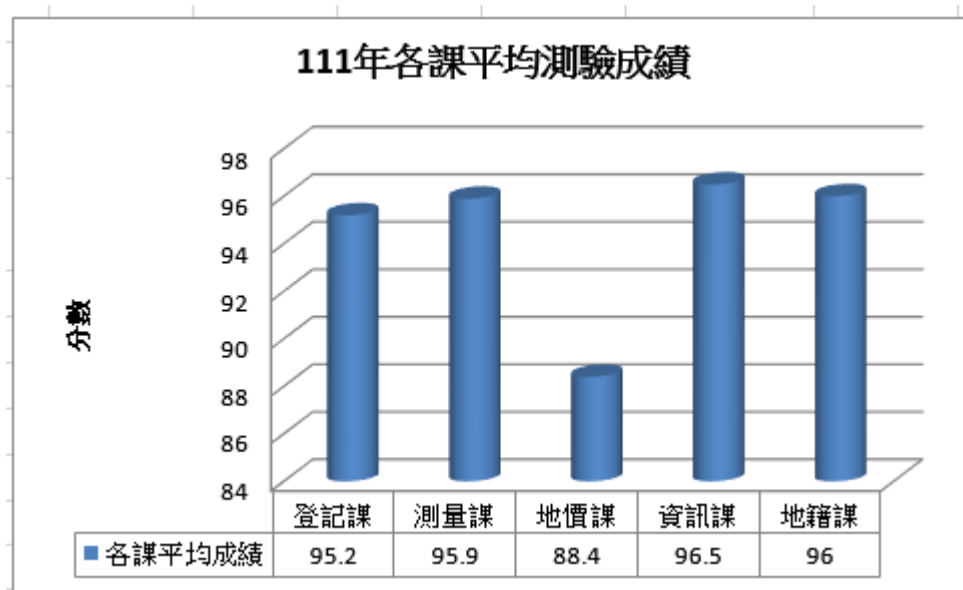
新北市新店地政事務所 111 年度 業務專業及為民服務測試成果分析報告

- 一、測驗對象：全所同仁(不含主管)
- 二、測驗時間：111 年 5 月 5 日-5 月 12 日
- 三、受測人次：103 人
- 四、平均分數：94.4 分
- 五、正確率：94.5%{計算方式：(機關人員回答正確題數/總測試題數) * 100 % }
- 六、成果分析：

(一)課室分析

經測試結果顯示，以資訊課成績最佳，平均成績 96.5 分。本次測驗最高分 100 分，計 52 人；最低分 24 分，計 1 人，高低差距 76 分(各課個人成績詳附件 2-統計表)。另人事、會計因樣本數量不足，則不列入課室分析之統計。

111 年各課測試成績		
課室	各課平均成績	排序
登記課	95.2	4
測量課	95.9	3
地價課	88.4	5
資訊課	96.5	1
地籍課	96.0	2



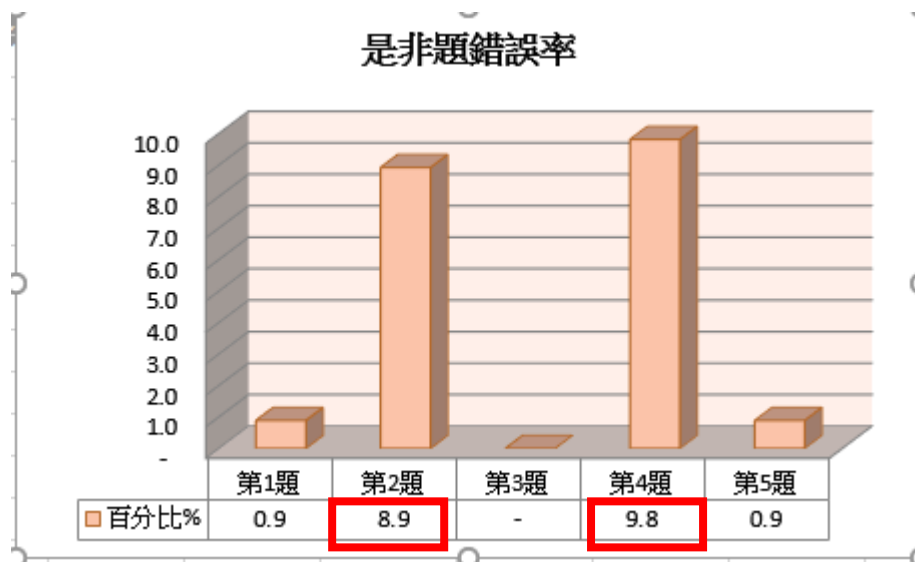
(二)年度分析

111 年度平均成績 94.4 分較 110 年度(92.6 分)提升 1.8 分，
 本次各課分數除地價課略為下降外，餘皆提升，推測本年度大部分同仁已逐漸熟悉業務，故成績提高；而地價課因新進同仁較多，對於各課業務較不熟悉，故成績略降，惟未來仍請各課積極針對各項新推辦之服務或政策舉辦相關教育訓練，藉此讓同仁了解各項為民服務及業務推動之趨勢。

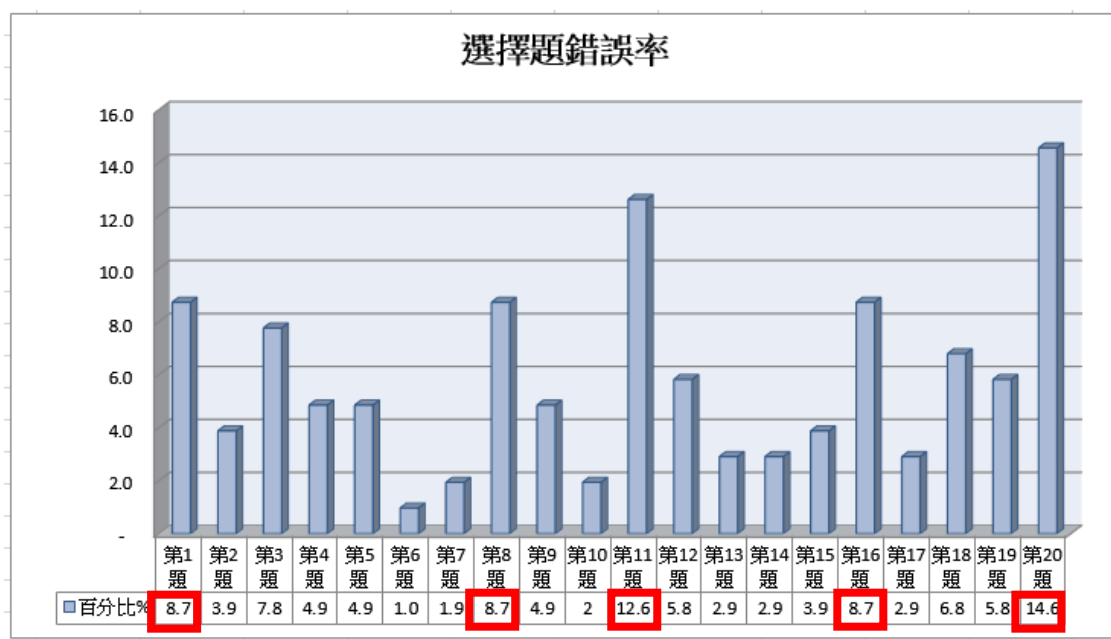
各課測試成績			
課室	110 年平均成績	111 年平均成績	增減
登記課	93.9	95.2	+1.3
測量課	92.3	95.9	+3.6
地價課	92.9	88.4	-4.5
資訊課	94.4	96.5	+2.1
地籍課	90.9	96.0	+5.1

(三)題型分析

(圖一)



(圖二)



以錯誤率超過 8%的題目進行分析(如上圖一、二)：

1.是非題第 2 題：

(x) 2.公文聯絡資訊之地址欄，郵遞區號填寫五碼即可。(地籍)

解析： 公文聯絡資訊之地址欄，郵遞區號應填寫六碼。

2. 是非題第 4 題：

(x) 4.土地複丈案件非屬跨縣市代收服務範疇，僅得由申請人親自至轄管地政事務所送件申辦。(測量)

解析： 土地複丈案件係屬跨縣市代收服務範疇，申請人得至代收機關送件申辦。

3.選擇題第 1 題：

(1) 1.限期案件公文之速別應為？(地籍)

(1)空白。

(2)普通件。

(3)速件。

(4)最速件。

解析： 文書檔案處理應注意事項：

限期案件公文之速別應為空白。

4. 選擇題第 8 題：

(1) 8.下列何種複丈申請案非屬本所自 110 年 4 月 26 日於定期通知書內加註「免實地測量，申請人無須現場等候」字樣類型？(測量)

- (1) 土地分割。
- (2) 土地合併。
- (3) 改建。
- (4) 基地號勘查。

解析：本所自 110 年 4 月 26 日起推辦於土地合併、陽台補登、建物分割及合併、增建、改建、滅失、基地號及門牌勘查等九種複丈申請案定期通知書內，新增「免實地測量，申請人無須現場等候」字樣，避免申請人至現場等候，肇生誤會。

5. 選擇題第 11 題：

(4) 11.民眾如果想申請新店區土地的 A3 尺寸地籍圖謄本，可於哪裡申請?(資訊)

- (1)全國任一地政事務所
- (2)北北桃縣市任一地政事務所
- (3)新北市任一地政事務所
- (4)新店地政事務所

解析：依新北市地政資訊作業會議決議，A3 以上尺寸地籍圖之需求僅能至管轄所申請，無法跨所核發。故新店區土地的 A3 尺寸地籍圖謄本，僅能於本所測量課申請。

6. 選擇題第 16 題：

(4) 16.民眾可利用哪個網站，免費以建物門牌查詢地段建號?(資訊)

- (1) 新北市門牌加值應用系統
- (2) 內政部地政司數位櫃檯
- (3) 土地建物參考資訊檔查詢網站

(4) 地籍圖資網路便民服務系統

解析：民眾可利用地籍圖資網路便民服務系統免費以建物門牌查詢地段建號。

7. 選擇題第 20 題：

(4) 25.接電話時應注意事項，何者有誤？(地籍)

- (1)遇需詢問或求證時遮住話筒，避免來電者聽到詢問對話。
- (2) 每次轉接電話時，請告知欲轉接分機及承辦人姓氏(名)。
- (3)電話響起時，應於 4 聲內接起，並清晰報明單位名稱或自己姓名(氏)，說「您好」、「早安」等問候語。
- (4)以上皆非。

解析：同仁接聽電話時應注意事項為：

- 1. 電話響起時，應於 4 聲內接起，並清晰報明單位名稱或自己姓名(氏)，說「您好」、「早安」等問候語。
- 2. 遇須詢問或求證時遮住話筒，避免來電者聽到詢問對話。
- 3. 每次轉接電話時，請告知欲轉接分機及承辦人姓名(氏)。
- 4. 結束通話時需加上禮貌用語，如：謝謝、不客氣等。

七、複測結果

針對測試成績低於 80 分者(共 6 人)於 5 月 16 日以紙本測驗方式進行複測，6 人測驗結果如下。經由複測，6 名同仁均已瞭解本所業務及服務。

新北市新店地政事務所 111 業務專業及為民服務研修測試

測試日期：111.5.16

課室：地價課

姓名：劉東五

一、是非題(每題 4 分)

- (o) 1. 民眾可以跨縣市申請「住址隱匿」服務。(資訊)
- (x) 2. 公文聯絡資訊之地址欄，郵遞區號填寫五碼即可。(地籍)
- (o) 3. 依據土地法第 73 條之 1 規定，土地或建物自繼承開始之日起逾 1 年未辦繼承登記者，經查明後應公告繼承人於 3 個月內申請登記，逾期仍未申請者，由縣市政府列冊管理 15 年；逾期仍未辦理者，將移請國有財產局公開標售，所得價款如繼承人未於 10 年內申請提領者，將歸屬國庫。(登記)
- (x) 4. 土地複丈案件非屬跨縣市代收服務範疇，僅得由申請人親自至轄管地政事務所送件申辦。(測量)
- (o) 5. 自 109 年 7 月 1 日開始實施實價登錄新制，買賣案件申報義務由買賣雙方於辦理移轉登記申請時一併辦理實價登錄申報，且依申報不實情節輕重調整裁罰規定。(地價)

新北市新店地政事務所 111 業務專業及為民服務研修測試

測試日期：111.5.16

課室：地價

姓名：林江江

一、是非題(每題 4 分)

- (o) 1. 民眾可以跨縣市申請「住址隱匿」服務。(資訊)
- (x) 2. 公文聯絡資訊之地址欄，郵遞區號填寫五碼即可。(地籍)
- (o) 3. 依據土地法第 73 條之 1 規定，土地或建物自繼承開始之日起逾 1 年未辦繼承登記者，經查明後應公告繼承人於 3 個月內申請登記，逾期仍未申請者，由縣市政府列冊管理 15 年；逾期仍未辦理者，將移請國有財產局公開標售，所得價款如繼承人未於 10 年內申請提領者，將歸屬國庫。(登記)
- (x) 4. 土地複丈案件非屬跨縣市代收服務範疇，僅得由申請人親自至轄管地政事務所送件申辦。(測量)
- (o) 5. 自 109 年 7 月 1 日開始實施實價登錄新制，買賣案件申報義務由買賣雙方於辦理移轉登記申請時一併辦理實價登錄申報，且依申報不實情節輕重調整裁罰規定。(地價)

新北市新店地政事務所 111 業務專業及為民服務研修測試

測試日期：111.5.16 課室：地價 姓名：趙榮娟

一、是非題(每題 4 分)

- (○) 1. 民眾可以跨縣市申請「住址隱匿」服務。(資訊)
(X) 2. 公文聯絡資訊之地址欄，郵遞區號填寫五碼即可。(地籍)
(○) 3. 依據土地法第 73 條之 1 規定，土地或建物自繼承開始之日起逾 1 年未辦繼承登記者，經查明後應公告繼承人於 3 個月內申請登記，逾期仍未申請者，由縣市政府列冊管理 15 年；逾期仍未辦理者，將移請國有財產局公開標售，所得價款如繼承人未於 10 年內申請提領者，將歸屬國庫。(登記)
(X) 4. 土地複丈案件非屬跨縣市代收服務範疇，僅得由申請人親自至轄管地政事務所送件申辦。(測量)
(○) 5. 自 109 年 7 月 1 日開始實施實價登錄新制，買賣案件申報義務由買賣雙方於辦理移轉登記申請時一併辦理實價登錄申報，且依申報不實情節輕重調整裁罰規定。(地價)

新北市新店地政事務所 111 業務專業及為民服務研修測試

測試日期：111.05.16 課室：地籍課 姓名：盧辰瑤

一、是非題(每題 4 分)

- (○) 1. 民眾可以跨縣市申請「住址隱匿」服務。(資訊)
(X) 2. 公文聯絡資訊之地址欄，郵遞區號填寫五碼即可。(地籍)
(○) 3. 依據土地法第 73 條之 1 規定，土地或建物自繼承開始之日起逾 1 年未辦繼承登記者，經查明後應公告繼承人於 3 個月內申請登記，逾期仍未申請者，由縣市政府列冊管理 15 年；逾期仍未辦理者，將移請國有財產局公開標售，所得價款如繼承人未於 10 年內申請提領者，將歸屬國庫。(登記)
(X) 4. 土地複丈案件非屬跨縣市代收服務範疇，僅得由申請人親自至轄管地政事務所送件申辦。(測量)
(○) 5. 自 109 年 7 月 1 日開始實施實價登錄新制，買賣案件申報義務由買賣雙方於辦理移轉登記申請時一併辦理實價登錄申報，且依申報不實情節輕重調整裁罰規定。(地價)

新北市新店地政事務所 111 業務專業及為民服務研修測試

測試日期：111.5.16 課室：地價 姓名：張訓宗

一、是非題(每題 4 分)

- (O) 1. 民眾可以跨縣市申請「住址隱匿」服務。(資訊)
- (X) 2. 公文聯絡資訊之地址欄，郵遞區號填寫五碼即可。(地籍)
- (O) 3. 依據土地法第 73 條之 1 規定，土地或建物自繼承開始之日起逾 1 年未辦繼承登記者，經查明後應公告繼承人於 3 個月內申請登記，逾期仍未申請者，由縣市政府列冊管理 15 年；逾期仍未辦理者，將移請國有財產局公開標售，所得價款如繼承人未於 10 年內申請提領者，將歸屬國庫。(登記)
- (X) 4. 土地複丈案件非屬跨縣市代收服務範疇，僅得由申請人親自至轄管地政事務所送件申辦。(測量)
- (O) 5. 自 109 年 7 月 1 日開始實施實價登錄新制，買賣案件申報義務由買賣雙方於辦理移轉登記申請時一併辦理實價登錄申報，且依申報不實情節輕重調整裁罰規定。(地價)

新北市新店地政事務所 111 業務專業及為民服務研修測試

測試日期：111.5.16 課室：登記課 姓名：張訓宗

一、是非題(每題 4 分)

- (O) 1. 民眾可以跨縣市申請「住址隱匿」服務。(資訊)
- (X) 2. 公文聯絡資訊之地址欄，郵遞區號填寫五碼即可。(地籍)
- (O) 3. 依據土地法第 73 條之 1 規定，土地或建物自繼承開始之日起逾 1 年未辦繼承登記者，經查明後應公告繼承人於 3 個月內申請登記，逾期仍未申請者，由縣市政府列冊管理 15 年；逾期仍未辦理者，將移請國有財產局公開標售，所得價款如繼承人未於 10 年內申請提領者，將歸屬國庫。(登記)
- (X) 4. 土地複丈案件非屬跨縣市代收服務範疇，僅得由申請人親自至轄管地政事務所送件申辦。(測量)
- (O) 5. 自 109 年 7 月 1 日開始實施實價登錄新制，買賣案件申報義務由買賣雙方於辦理移轉登記申請時一併辦理實價登錄申報，且依申報不實情節輕重調整裁罰規定。(地價)

結語:

本次業務稽核測試除主要集中於本所各項業務的推行、為民服務及禮貌應答等相關基本題型外，更加入公文處理常見問題，強化同仁認識不同業務，其中本測驗答題錯誤率較高類型為：公文處理(是非題第 2 題，錯誤率為 8.9%；選擇題第 1 題，錯誤率為 8.7%)、新政策宣導及服務(是非題第 4 題，錯誤率為 9.8%；選擇題第 8 題，錯誤率為 8.7%；選擇題第 11 題，錯誤率為 12.6%)、電話禮貌(選擇題第 25 題，錯誤率為 14.6%)，是以同仁對上述業務之了解，仍有待加強空間。

另透過本次測驗，業務課應對同仁較不熟悉之業務內容加強宣導或辦理教育訓練，提高同仁之專業知能，精進地政業務，並提供各項業務完善諮詢管道，以避免個人不了解造成業務單位之無形成本及資訊落差，期能共創更完善之為民服務，提升本所服務價值。