

伍、開放創新

一、開放參與

(一)邀集民眾共同參與服務設計

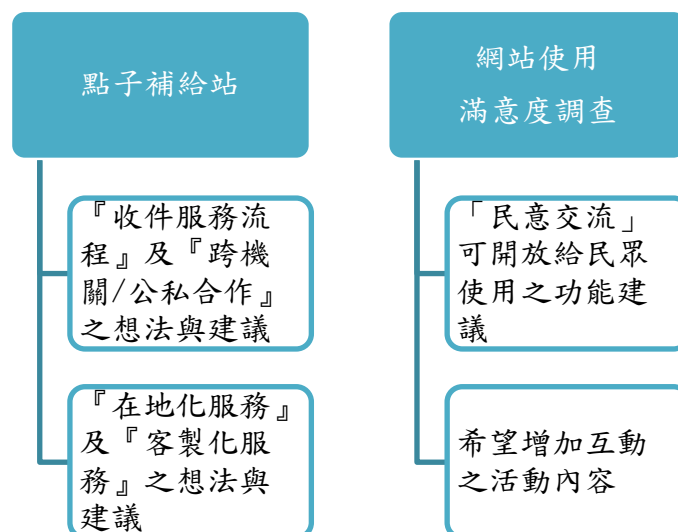


圖 10 邀集民眾參與服務設計架構圖

1.點子補給站

►目的

為精進本所服務內容並提升服務品質，今年於網站增設「點子補給站」Google 表單，邀集廣大民眾踴躍提供寶貴建議及創新想法，作為本所各項業務或服務之改進參考。

►內容

初步針對『收件服務流程』、『跨機關/公私合作』及轄區特性相關之『在地化服務』與『客製化服務』為主要提案方向參考，並提供開放式欄位供民眾填答。

►預期效益

達到開放民眾參與目的，以蒐集民眾對於服務之需求，從而優化本所各項便民服務工作。

2.網站使用滿意度調查

►目的

藉由網站使用滿意度調查瞭解民眾對於本所網站現有便民服務之熟悉程度，以及希望新增之內容及功能，並且助於提升本所網站點閱率。

►內容

今年重新設計問卷題目，瞭解使用者對本所網站呈現方式滿意度、

內容是否符合需求及可再新增哪些內容；在與民互動的機制上也增加開放式題項供民眾填答，藉以豐富網站的豐富度及完整性。

►效益

考核區間內共辦理 2 場網站使用滿意度調查活動，計蒐集 6 項需求或建議，本所亦依民眾需求新增網頁內容，充分落實民眾參與機制。

需求或建議	處理情形
1.增加常用法規/地政新訊/地政法規條文分類。	於「訊息公告」項下新增「 法規新訊 」
2.可拍攝相關地政作業流程介紹影片放至網站。	「影音專區」項下新增「 未辦繼承看著辦 」、「 地籍圖重測忙什麼 」等業務影片
3.供民眾有發表意見的平台。	「民意交流」項下除有各言論發表平台，新增「 點子補給站 」供民眾提供寶貴建議及創新想法
4.介紹轄區風情。	於「機關簡介」項下新增「 轄區風情 」
5.提供線上即時服務(Line)。	民意交流」項下新增「 線上客服 」(含Line、Line@生活圈)
6.增加有獎徵答或是問卷調查。	108 年底本所即規劃於 109 年將有獎徵答辦理頻率由半年一次調整為 1 季 1 次 。

(二)運用多元管道蒐集民眾需求

本所透過各式問卷、座談會或說明會及網路平台等多元管道蒐集民眾意見，針對各項管道民眾提供之意見，本所回應及作法如下：

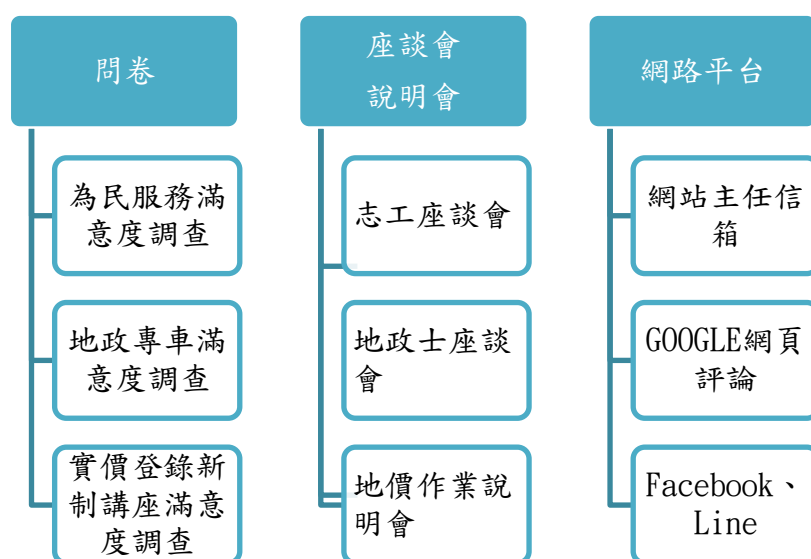



圖 11 蒐集民眾需求之多元管道

1.實價登錄新制講座滿意度調查 NEW

應製作實價登錄模擬影音光碟，因為表格太複雜。

►影音光碟製作成本過高，流通性不高。

►本所於官網建置實價登錄新制頁面，有各類案例申報書填寫範例可供參考。 NEW

2.志工座談會

(1)建議將誤餐交通費改為「每半年」結算，並自動匯入受款人存款帳戶。

►經提會進行表決，依多數決之表決結果維持現行每月發給現金之作業方式辦理。

(2)建議改善目前志工專櫃之設置。

►本所將鄰近服務台之雜誌櫃及服務台內之3層抽屜矮櫃騰出，以供志工置放個人物品。 NEW

(3)建議簡化影印機複印功能。

►考量影印機為租賃設備非本所財產，又民眾影印資料多為權狀、協議書等重要文件，如發生夾紙情形致文件毀損，責任難以釐清，爰維持現行僅得「單面複印」之功能。

►於影印機提供簡易操作說明或由聯合服務中心、值星人員協助民眾操作使用外，同時將影印機操作方式列入志工教育訓練項目，以即時解決民眾問題。 NEW

(4)建議製作審查人員姓名與分機一覽表。

►目前審查區外牆柱已設置有「審查座位表」，並明確揭示各審查人員姓名及分機，惟為方便志工引導服務，另行製作「審查座位表」置放於志工簽到簿及聯合服務中心，供志工參考使用。

3.地政士座談會

(1)建議地籍異動即時通現行由所有權人提出申請之方式改採送件時即一律登錄權利義務人資訊，以確實保障人民財產安全。

►所有權人倘無收受相關通知訊息之意願恐生擾民爭議，現行地籍異動即時通應由所有權人提出申請仍屬較為適宜之方式。

(2)利用新北不動產愛連網查詢地籍資料時，僅查詢之地號資料會於地籍圖資中顯示地號資訊，其餘土地則未顯示地號，建議應顯示查詢標的周圍地號資料，以利查詢參考。

►本案於 109 年 6 月 18 日由本所提報新北市地政資訊作業會議並獲參採。

4.地價作業說明會

(1)實價登錄似有價格灌水情形，在簽約時一次簽兩份契約，例如買價八百萬，實價登錄卻申報一千萬，稅務單位已經查獲好幾件，包括建商也有類似情形。

►明(109)年改由買賣雙方申報實價登錄之後，本所會再觀察價格登載情形。另本所每月也會查核異常交易，例如價格過高或過低案件，若發現疑似申報不實情形，會報送地政局調查及裁罰。

(2)若價與稅不能脫勾，低買高報的情形仍會存在，尤其預售屋短期移轉，價格高報以省稅之情形更為嚴重。

►預售屋低買高報情形，除地政局按月一定比例查核外，本所亦請同仁在實價登錄檢核時，注意是否有類似情形

(3)房地合一稅能降至 20%(1 年)、15%(2 年)、10%(3 年)，增進契稅、實價登錄真實性，房地合一稅收入，及活化不動產交屋，地政士、仲介共享生存空間。

►有關房地合一稅之建議，請在座稅捐機關來賓參考。

(4)新北市多所地政事務所地價作業說明會都排在同一時間，導致無法分身參加。

►會提供地政局做為來年統籌規劃各所辦理地價作業說明會之參考。

5.GOOGLE 網頁評論

(1)櫃檯確認身分的女性長髮辦事員態度極差，東西都用丟的，眼神惡劣。

►親愛的民眾您好，服務禮儀一直是本所所重視的，關於親民服務的部分本所未來會檢討改善並持續努力；倘服務過程中造成您誤解，我們感到很抱歉，日後請您即時提出以讓本所了解情形並給予適時協助及關心，本所將竭力為您服務。

(2)銀行設定案件表定 4 小時，8 點送進去的案子，繕狀的人員拿到案子也不看一下是不是時間快到就跑去吃飯。中午送件時規費用刷卡的，結果刷卡機出問題；當天下班前去領件，申請的隨案謄本又印錯。門口的停車格也幾乎都是給地政事務所的公務員停私家車，民眾都沒辦法停。

►親愛的民眾您好，本所設有中午時間輪值制度，文中指出繕狀人

員拿到案件後即去用餐，可能適逢換班時段，該設定案件交接由中午輪值人員趕辦，尚未有逾設定案件處理期限之情事；而當日刷卡機故障及謄本產製之錯誤，本所已於當下立即排除及改正，非常感謝您提供寶貴的意見。另有關於您汽車停車格，本所係依財政部台財庫字第 09703038150 號函之規定，附設停車空間並免徵規費，開放使用；又本所所在位置鄰近汐止區公所及衛生所，洽公民眾較多故常為滿位狀態，本所已另於路口處設置汐止區行政中心車位引導告示牌(30 分鐘內免收費)，亦歡迎您多加利用

►新增「銀行設定案件時效卡」^{NEW}

金融機構抵押權設定案件因辦理期限較短，且案件申請書上僅有收件時間，需再至案管系統查看應結案時間，因此本所新增時效卡機制，由收件人員於收件當下一併於案件上註明結案時間，後續審查、登校、繕狀或中午輪值人員均可有效掌握辦理時效，避免造成民眾困擾。

(3)連一顆星都不想給，民眾停車位有阻擋物，標示不清，導致車身刮傷，損及民眾財產！

►親愛的民眾您好，感謝您寶貴的意見。本所已於 108 年 8 月 29 日依建議做出改善，調整車柱長度及反光警示，加強民眾停車標示。^{NEW}

(三)運用其他管道促進民眾運用資料

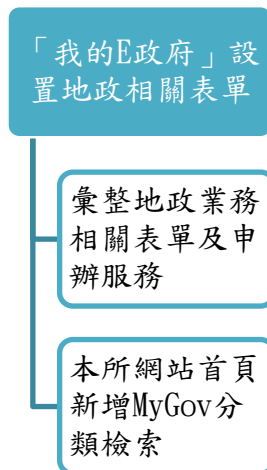


圖 12 其他管道促進民眾運用資料

「我的 E 政府」設置地政相關表單^{NEW}

►目的

自「我的 E 政府」改版後，目前本市各機關除本所外，均未放置機關業務相關表單及申辦服務，為利於民眾透過多元管道運用資料，

本所彙整地政業務相關之服務及表單，充分公開服務資訊。

►內容


本所彙整地政業務相關表單及申辦服務放置於「我的E政府」，並於本所網站首頁新增 MyGov 分類檢索，提供民眾多管道查詢地政業務相關資訊。

►效益

達到使民眾多元管道運用政府公開資料之目的。

二、創新性

本次考核區間內適逢新型冠狀肺炎病毒肆虐，為積極防疫並避免遇同仁遭隔離、地所封所時致各項業務延宕，本所執行多項防疫措施以維持服務品質，防疫重點創新如下，其餘防疫相關措施請參本所 [防疫大事紀](#)：

類別	創新作為
防疫創新 	訂定本所「因應新冠肺炎之備援計畫」 ►明定人力、辦公空間、資訊系統及未結案件清點之備援措施
	訂定「新冠肺炎確診個案至本所洽公之緊急應變作業流程」 ►發生相關事件即可迅速依本項作業流程完成「通知作業」、「關閉作業」、「公告作業」、「調查作業」、「消毒作業」、「發布作業」等 6 項作業，即時排除風險。
	訂定本所「因應各類災害異地支援辦公演練計畫」 ►確保遇各類災情時，可即時落實異地辦公作業，使民眾權益有所保障
	本所服務櫃檯、同仁用餐區及小而能工作站一律加裝壓克力隔板 ►有效降低飛沫傳染
	取號機由觸控改以揮手感應方式 ►有效降低接觸傳染
	建置體溫紀錄電子表單 ►節能減碳、同仁體溫變化有效掌握
	購置數台可抑菌、濾病毒之空氣清淨機置於本所辦公空間 ►增加空氣對流、提升辦公空間空氣品質
	自製「口罩收納夾」、「口罩減壓神器」教學影片 ►影片上傳臉書及 Youtube，民眾可輕鬆在家 DIY