

壹、基礎服務

一、服務人員專業度

本所秉持「正確」、「主動」、「品質」三大策略，積極利用各種學習模式，全面提升服務人員專業度。學習成效如下：

- 1.自辦教育訓練：依講師及辦理性質分為內部同仁主講、內部讀書會、外聘講師主講、地政專車說明會 4 大類。總計辦理 59 場，參訓人數 896 人次、參訓時數總計 92 小時。

表 1 自辦教育訓練彙總表

序號	講師性質	場次	參訓人數	參訓總時數
1	內部同仁主講	9	165	11
2	內部讀書會	41	549	69
3	外聘講師主講	2	42	8
4	地政專車說明會	7	140	4
合計		59	896	92

- 2.[外部教育訓練](#)：總計參與 30 場，參訓人數 74 人次、參訓時數總計 90 小時。
- 3.[標竿學習](#)：總計辦理 1 場，參與人數共 5 人。
- 4.[自行研究計畫](#)：108 年繳交 1 篇，探討主題「遙測影像於災害後之土地複丈應用」。
- 5.[專業研修測試](#)：由各課每年分上、下半年度辦理 1 場，共計 10 場，測驗結果各課平均分數皆達 95 分以上。

表 2 專業研修測試成績彙總表

序號	課室	108 年度 下半年	109 年度 上半年	考核區間 平均
1	登記課	97	96.8	96.9
2	測量課	99.1	97.8	98.5
3	地價課	96.5	97.3	96.9
4	資訊課	100	100	100
5	地籍課	99.7	100	99.9

合計	98.5	98.4	98.4
----	------	------	------

6. 人民陳情演練：由各課每年辦理 1 次，共計舉辦 5 場。

表 3 人民陳情演練狀況彙總表

序號	課室	人民陳情演練狀況
1	登記課	民眾收到未辦繼承通知單後即申辦繼承登記，經審查通知應繳納罰鍰，民眾不滿。
2	測量課	民眾土地遭長期占有且鄰地疑似有越界使用，因無界標難以鑑定有無越界，質疑為何沒有界標並要求本所處理土地占用
3	地價課	民眾已申報實價登錄，但在內政部實價查詢網上卻查不到，質疑本所隱匿成交行情，執行實價登錄政策不當。
4	資訊課	民眾因漏水需聲請調解之緣故申請第三類之建物登記謄本
5	地籍課	民眾申請登記案件影本，因資格不符無法受理，認為承辦人員有意刁難

7. 檢核機制：提升業務專業度，本所有跨機關、自評及借鏡他所經驗之檢核機制。

表 4 檢核機制一覽表

類別	課別	檢核機制	頻率
跨機關 檢核	測量	桃園市八德地政事務所、新北市汐止地政事務所、臺北市士林地政事務所測量案件跨縣市稽核作業實施計畫 NEW ►109 年 3 月 19 日八德所至本所稽核，無發現缺失。	每年
	登記	桃園市八德地政事務所、新北市汐止地政事務所、臺北市士林地政事務所登記案件跨縣市稽核作業計畫 NEW ►109 年 3 月 19 日及 5 月 14 日分別由八德所及士林所至本所稽核，各發現 5 項及 1 項缺失，均已改正。	每年
	資訊	與桃園八德地所全球資訊網站跨機關合作相互檢核計畫 NEW	每月

類別	課別	檢核機制	頻率
		►考核區間共檢核 11 次，無發現缺失。	
	資訊	新北市汐止、新店、新莊、樹林地所資訊交叉稽核 ►考核區間受檢核 1 次，無發現缺失。	各所時間
	地價	與桃園八德地所訂定地價業務跨機關稽核計畫 NEW ►109 年 3 月 19 日八德所至本所稽核，無發現缺失。	每年
	地價	地價業務督導平時考核	每年
自評檢核	文檔	發文檢核表校核機制	每日
	測量	案件內業整理稽核表、土地鑑界外業稽核表	每月
	地籍	地籍資料庫及登記案件自主檢核 NEW	每季
	地籍	權利書狀管制作業 NEW	每日
借鏡他所經驗檢核	資訊	1.瑞芳所系統重大異常 ►本所於 109 年 2 月 26 日辦理「謄本錯誤之處理及作廢程序」教育訓練，以加強應變能力。 NEW 2.板橋所系統重大異常 ►本所於 6 月 9 日至 6 月 12 日進行「電腦系統異常中斷緊急應變演練」，並於 6 月 30 日辦理「作業異常檢討暨教育訓練」，以使本所相關同仁熟稔備援機切換及人工收件步驟。 NEW	不定時

8.作業手冊彙編

業務	手冊名稱
登記	►全國總歸戶操作手冊
	►大陸地區人民申請案件手冊
	►地籍清理登記案件提起行政救濟案例分析
	►地籍清理掃描系統操作手冊 NEW
測量	►複丈案件內業整理範本
資訊	►切換備援資料庫主機作業手冊
地籍	►信託專簿遮蔽範例及注意事項

二、服務設施合宜程度