

	中 1 位為無障礙車位，5 位供公務車輛停放，餘 12 位均開放洽公民眾使用，開放時間為 8 時至 17 時 30 分，惟因本所洽公車位有限，又本所所在位置鄰近汐止區公所及衛生所，皆屬民眾得以使用之開放停車空間，故常為滿位之狀態，為解決民眾停車困擾，本所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)，亦可多加利用。
--	---

案由	109 年 5 月 20 日收辦 陳情人李柳葉與代理人邱一偉因請領地籍清理、逾期未辦繼承土地標售價金發放與委任關係發生爭議，向本所提出陳情。
回應課室	登記課
回應情形	1. 此類價金請領案件，本所職掌為協助審理申請人與登記名義人之繼承關係與應繼分，以供主管機關(新北市政府、財政部國有財產署)辦理後續公告與發價事宜，臺端有所質疑，本所將副請主管機關查復臺端，以釋疑惑。 2. 至臺端與代理人間委任關係爭執，因事涉民法委任事項之私權爭執，非行政機關所得介入，如有爭議請本於和諧精神協商或另循司法途徑處理。

(3)檢討分析：

每月陳核人民陳情案件分析報告，針對人民陳情案件之件數、時效、處理情形及滿意度等進行檢討與分析，從而改進、修正本所不足之處。

二、服務滿意情形-其他機制

1. 座談會	• 志工座談會、地政士座談會。
2. 官網	• 主任信箱、點子補給站
3. 線上平台	• FB粉絲專頁、Line線上客服、Google評論
4. 意見表	• 親民服務意見調查表(臨櫃填寫)

圖 9 服務滿意情形其他機制

1. 108 年度志工座談會：建議 4 則。

表 37 志工座談會建議表

建議事項及回應情形	
1	<p>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。</p> <p>►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。</p>
2	<p>建議改善目前志工專櫃之設置。</p> <p>►考量現行服勤志工人數有所增加，原規劃供志工置放個人物品之櫥櫃空間已有不足之情形，為增加志工使用空間，已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。</p>
3	<p>建議簡化影印機複印功能。</p> <p>►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。</p> <p>►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。</p>
4	<p>建議製作審查人員姓名與分機一覽表。</p> <p>►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，將另行製作「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。</p>

2. 109 年度地政士座談會：建議 2 則。

表 38 地政士座談會建議表

建議事項及回應情形	
1	<p>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。</p> <p>►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。</p>
2	<p>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。</p> <p>►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。</p>

3. Google 評論蒐集：建議 3 則、正面評論 3 則。

表 39 網站評論一覽表

<p>建議 1</p> <div>CHI AWEI SHEN 在地嚮導 · 37 則評論 · 153 張相片 ★★★★★ 1 個月前 那個11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，如果不想上班可以不用來，我是來辦事不是來受氣的。若非家中長輩過世，何必來這裡給你們糟蹋。</div>
<p>本所回應：</p> <p>親愛的民眾您好，為落實優良服務品質，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，本所將竭誠為您服務。</p>
<p>建議 2</p> <div>郭書瑋 2 則評論 ★★★★★ 3 個月前 明明銀行設定案件表定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，這就算了。中午送件時規費用刷卡的，結果刷卡機出問題，搞半天，一堆人擠在那妳一言我一語的，有夠難看。 當天下班前去領件，申請的隨案謄本又印錯，搞半天是中午收件人員沒交代清楚，這樣就算了，請地政人員補給我們正確的，結果也是一群人擠在一起三姑六婆的。新北市政府的公務員素質、行政效能真的丟臉。 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，簡單來說，就是爛。</div>
<p>本所回應：</p> <p>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憾事；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，本所將持續加強業務管考，以提升為民服務品質。</p> <p>另有關於您反應汽車停車格，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。</p>
<p>建議 3</p> <div>shining Lin 14 則評論 · 2 張相片 ★★★★★ 10 個月前 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，損及民眾財產反應無效!這種陷阱停車位不該存在，害人不淺！</div>
<p>本所回應：</p> <p>親愛的民眾您好，感謝您寶貴的意見。有關本所洽公停車位，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。</p>

正面評論😊😊😊

施筑云

① 在地嚮導 · 84 則評論 · 146 張相片

★★★★★ 3 週前

謝謝你們~服務態度超級好！

李寶蘭

② 2 則評論

★★★★★ 2 個月前 - ■

今日上午去辦理土地權狀補發，2號櫃檯承辦人員江洪鳳櫻小姐態度很親切、又有效率，下午還主動來電話說可以提前領回權狀。感謝江洪小姐！

老師戴

③ 在地嚮導 · 654 則評論 · 12,735 張相片

★★★★★ 10 個月前

今日赴汐止地政事務所辦理跨區抵押權塗銷，該所前廣場提供免費洽公停車位，亦設置身心障礙專用停車位，標示清楚讓人覺得很親民。

櫃台服務人員陳小姐服務親切、動作敏捷大約三十分鐘這跨區塗銷作業已完成，經再請領謄本乙份確認無誤，回家半路已接到結案通的簡訊，更覺得服務一級讚。

這個原來都需由土地代書代辦的工作，只要先打個電話問地政事務所，準備好文件一桌也不難地！

汐止地政事務所給你五顆星，👍！