

件辦理進度及相關登記問題。

民眾也可利用智慧型行動裝置掃描右下角 QR-code 行動條碼，可查得該案件目前之辦理狀態以掌握案件辦理情形。

C 網站案件辦理情形查詢

於本所網站線上服務中線上查詢建置「案件辦理情形查詢」系統，提供民眾透過網路查詢登記及測量案件辦理情形，隨時掌握最新辦理進度。

D 測量案件排件表

於網站定期更新測量排件表，提供民眾排程表資訊。

E 地所櫃檯等待人數查詢

於網站首頁中熱門服務建置「地所櫃檯等待人數查詢」服務，讓民眾即時掌握各地所櫃檯等待人數情形，避免民眾臨櫃等待時間過久。

F 新北市地政 E 服務

於本所網站業務專區中 APP 專區建置「新北市地政 E 服務」，提供 QR-code 及 APP 網址供民眾下載，其服務功能包含「訊息 E 點報」、「線上查詢」、「案件追蹤清單」、「地所櫃檯等待人數」、「地政地圖」、「規費及面積試算」等 6 大服務，另自 108 年 7 月 14 日起全面改版，新增「門牌查詢地價」功能，並將地政 VIP 服務整併至「我的新北不動產」。

(3) 全面主動通知

自 108 年 1 月起為全面主動通知性質，僅需於登記申請書內留下聯絡手機或電子郵件帳號，並至聯合服務中心辦理登記、測量收件後，將主動以簡訊或電子郵件通知。

另本所貼心主動提供通知之服務如下：

A. 權狀逾期未領簡訊通知

本所針對已結案待歸檔而權狀未領之案件，主動以簡訊通知逾期未領權狀之申請人。

B. 實價登錄申報電話通知 **NEW**

因應實價登錄新制修正申報時間為買賣移轉登記時一併申報，本所**每日**就買賣登記案件未併同申報予以列管，並**逐一以電話通知申請人**。

貳、服務遞送

一、建置單一窗口整合服務

為提供民眾「一處受理、全程服務」的效能，本所積極整併各類服務項目，推辦單一窗口為民服務機制，依服務途徑不同，區分為「臨

櫃服務」、「電話服務」、「網路服務」及「延伸地政服務據點」：

1. 臨櫃服務：

依服務功能性質，將臨櫃服務概分為聯合服務中心（服務項目如下表所示）、綜合收件服務櫃檯、簡易案件審查櫃檯、不動產成交資訊申報櫃檯、補正駁回櫃檯、領件發狀櫃檯、身分核對櫃檯及樂齡一站式服務櫃檯等。

在綜合收件服務櫃檯部分，本年度平均滿意度為 99.59%，較上(108)年度(97.47%)**提升 2.12%**；民眾平均等待時間為 3 分 49 秒，較上(108)年度(4 分 39 秒)**縮短 50 秒**。

年度	年度平均滿意度	民眾平均等待時間
108	97.47%	4 分 39 秒
109	99.47%	3 分 49 秒
成長情形	提升 2.12%	縮短 50 秒

表 15 聯合服務中心服務項目一覽表

類別	聯合服務中心服務項目一覽表	
協助辦理	提供各項業務諮詢	協助換算土地、建物面積
	提供地政業務相關查詢	調閱申請書及登記原案
	提供各類申請書及填寫範例	重測前後地建號查詢
	解答地政業務及法令疑義	多元視訊服務（手語、新住民視訊等）
	協助登記、測量案件之申請	協助申請書及文件填寫
受理申請	通信申請及郵寄到家服務	轉介法律諮詢服務(汐止區公所)
	全國總歸戶申請/新北市地籍總歸戶申請	核發英文不動產權利證明書
	戶政傳真查詢登記名義人、受理稅捐處傳真資料	跨縣市代收代寄案件服務
提供服務	提供各類文宣資料及書表文件	提供愛心傘、老花眼鏡、愛心輪椅、放大鏡、輕便雨衣
	提供申辦案件應附資料影印服務	代客叫車服務
	免費充電服務、協助使用投幣式影印機	總機服務

2. 電話服務：

電話預約藍曬圖服務、線上語音案件查詢系統、電話申請住址變更
NEW/門牌整編、服務不中斷名片、總機服務。

3. 網路服務：

線上客服-LINE 及 LINE@生活圈群組服務^{NEW}、網站 APP 專區、新住民遠端視訊 (SKYPE) 服務、外籍及大陸人士專區、線上服務專區、不動產交易安全專區、QR-CODE 快掃區、網路申領電子謄本、高齡友善服務專區^{NEW}、多元繳納地政規費宣導區及檔案應用專區、檔案應用 LINE 線上審^{NEW}。

4. 延伸地政服務據點：

地政小而能工作站 (如下表所示)、地政專車聯合巡迴服務、自辦繼承便利站、行動辦公室出隊服務及門牌整編下鄉換狀服務^{NEW}。

表 16 地政小而能工作站服務項目一覽表

類別	地政小而能工作站服務項目一覽表	
協助辦理	提供地政業務相關諮詢	協助換算土地、建物面積
	提供各類申請書及填寫範例	重測前後地建號查詢
	協助登記、測量案件之申請	協助申請書及文件填寫
受理申請	本市登記、測量案件預約收件及計收規費服務	<u>跨縣市案件代收代寄案件服務</u> ^{NEW}
	核發電子、人工謄本	閱覽汐止區、金山區及萬里區地籍地價資料
	提供各類文宣資料及書表文件	建物門牌查詢地建號

二、減除申辦案件需檢附之書表謄本

為提供民眾更快速、便捷的服務，本所運用公部門各項資源與現代化科技，以跨機關電子查驗，取代要求民眾檢附紙本佐證資料，推出多項簡化措施，節省民眾花費之時間與金錢成本。

本年度節省紙張約為 1,037,828 張，較上(108)年度省下 215,068 張，**成長率為 26%**。

項目	服務措施	減化說明	108 年 件數	109 年 件數	成長率	減化效益 (減量總張數)	
1.免填登記書表	(1) 電話申請住址變更/門牌整編	民眾可透過電話向本所申請辦理住址或門牌整編資料異動，由本所自製登記申請書，查調戶役政資料後，即可依民眾所請辦理資料異動，毋需民眾到所檢具相關資料。	24	<u>26</u> ^{NEW}	+8.33%	節省紙張約	26 張
	(2) 由收件櫃檯列印簡	將簡易案件 (住址變更、更名、門牌整編、書狀換給、抵	5,234	<u>5,709</u> ^{NEW}	+9.08%	節省紙張約	11,418 張