

業務報導

新北市汐止地政事務所為民服務簡介

黃信煊¹

一、前言

新北市汐止地政事務所(以下簡稱本所)源於日據時期的「台北地方法院基隆出張所」，至民國 35 年從基隆七堵地所劃分成立至今，已於在地服務超過 1 甲子的歲月，本所目前服務範圍為「汐止區」、「萬里區」、和「金山區」，雖然人事幾經更迭，但汐止地政依舊穩穩矗立，依舊一如初衷地守護著萬家燈火下的這片土地。

我們雖然記錄的是冰冷的土地建物歸屬，但服務的對象卻是有溫度的「人」，因此我們透過「繫住幸福」的服務藍圖，藉由「三省有幸(省時、省錢、省力氣)」的便利流程、「賓主盡幸」的企業責任與「E 點確幸」的便捷網絡來提升我們的服務品質。我們的努力也深受上級機關的肯定，在 103 年度由新北市政府評鑑為親民服務特優機關，更在 104 年榮獲國發會第七屆政府服務品質獎。



¹ 新北市汐止地政事務所主任

二、服務理念

我們的服務理念為「服務汐萬金·方便擱貼心」，其中「汐萬金」除是轄區汐止、金山、萬里等區之字首外，「是萬金」的閩南語發音代表十分貴重之意，除展現我們對服務品質的重視，亦時時提醒我們所管理的對象是非常貴重的財產，必定以十二萬分的細心來完成每一項服務。

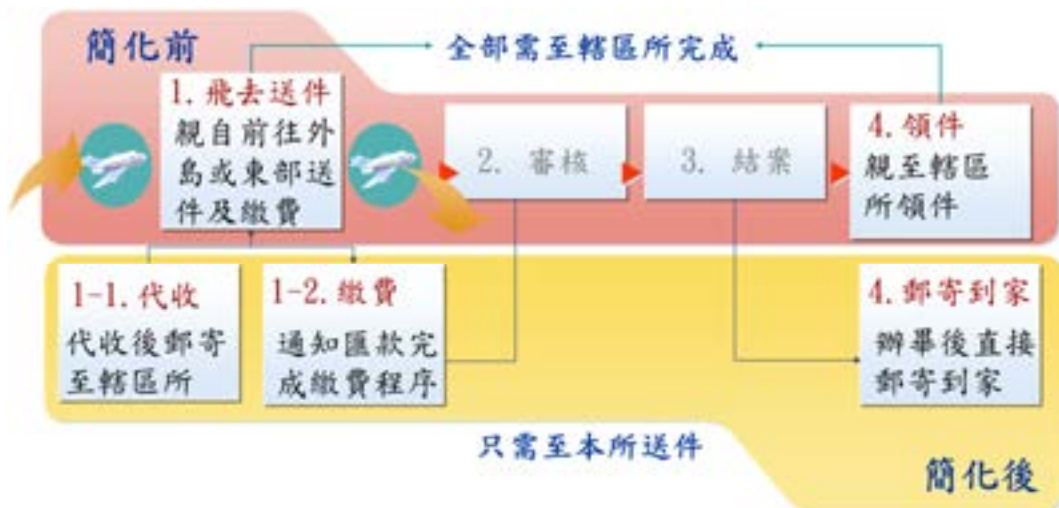
此外，象徵蛻變的蝴蝶所徽更化身為「汐心女孩」，以熱情與活力服務著每一位民眾。



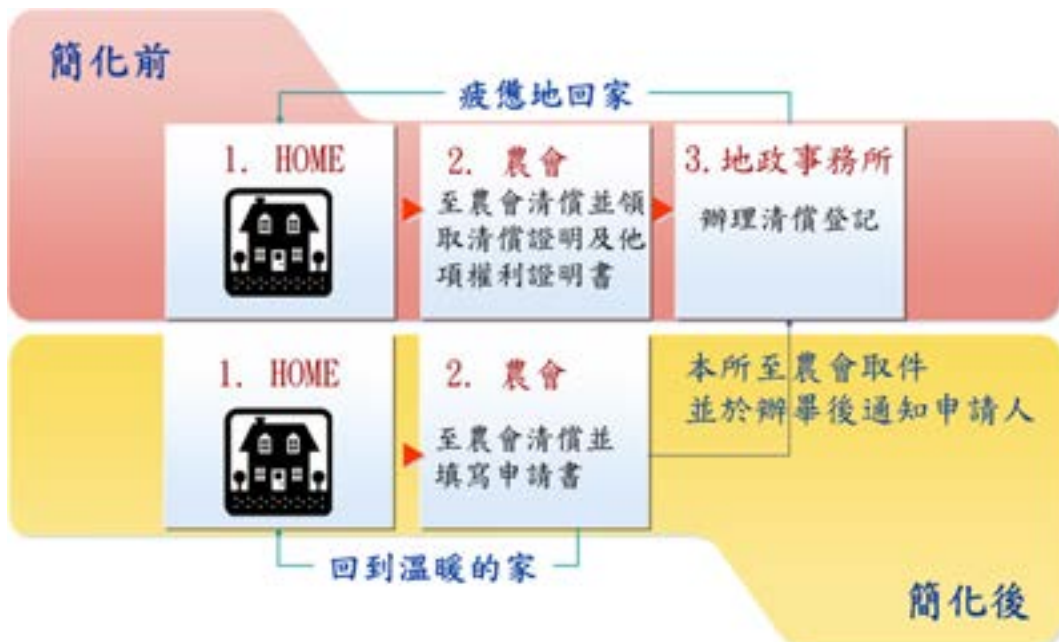
三、服務績效及創新服務

1. 跨機關、跨部門異業合作

- (1). 以跨區域合作理念，提供跨市代收代送服務，節省民眾往返申辦之時間與費用；此服務自 101 年起與金門縣之單「點」試辦擴展至 103 年之跨越山脈連「線」服務，並自 104 年 4 月 7 日起已全「面」推展至與全國地政機關合作。



(2). 透過跨部門異業合作，申請人至汐止區農會辦理清償時，由農會代收登記案件，俟本所登記完畢後隨即通知申請人，以一站式(One-Stop)便民服務節省民眾跨部門臨櫃申辦時間。



2. VIP 服務

以個人化服務為導向，全國首創推出新北地政 VIP 服務，民眾可利用智慧型行動裝置或於網站整合性入口整批查詢登記、測量案件辦理情形、補正或駁回內容及實價登錄申報截止日期，隨時隨地輕鬆 e 手掌握全新北市轄內申辦之案件處理情形，有效縮短民眾逐案查詢之時間。藉由服務流程之公開透明，提升民眾對機關之信賴。



3. 地政幸福號 幸福叭叭 Go

以地政專車攜帶行動載具方式，由服務團隊主動提供金山與萬里等地理位置偏遠地區之受理登記及測量案件收件、各項地政業務查詢及諮詢等地政服務，藉由行動式服務，降低民眾舟車勞頓之苦。

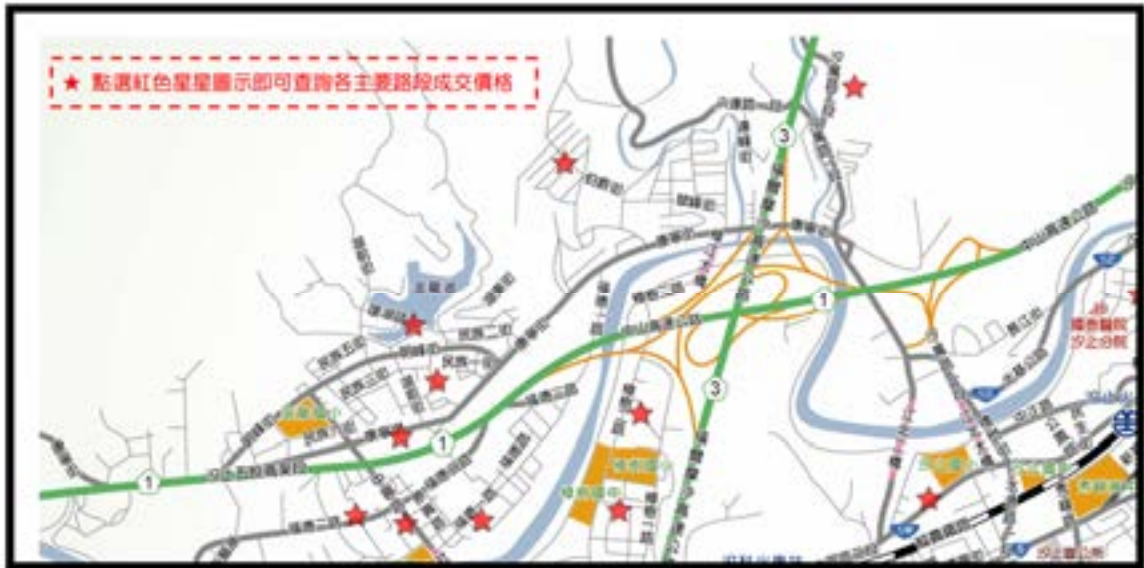


4. 轄區行情 E 手掌握-房價 E 點靈

在實價登錄政策實施後房價已逐步公開透明，民眾可以很方便的在網路上查詢到個案的價格資訊，但成交資訊眾多，民眾欲了解區域交易資訊須逐筆點閱，再自行統計彙整，較為不便。而地政事務所掌握成交資訊的第一手資料，本所更進一步為民眾整理區域交易資訊，讓民眾輕鬆掌握區域房市行情與變化情形，既方便又具有公信力。

為使民眾瞭解區域行情，我們針對轄區內交易熱絡之汐止區，以實價登錄

資訊為基礎進行統計，讓民眾了解汐止各主要交易路段中每坪房屋的平均價格，以及住宅大樓、華廈、公寓的平均單價，進一步統計各月份價格的走勢，每月公布於全球資訊網的「房價 E 點靈」專區供民眾參考。



四、服務關鍵策略

以充滿愛與關懷的服務，透過「LIVE」的服務策略推辦各項之創新服務來緊緊繫住民眾「住」的幸福：



1. Love-人本關懷

以將心比心的服務態度主動為內外部顧客設想，對外部顧客提供到府到院等友善服務；對內部顧客則主動關心並樂於解決同仁問題，善盡社會責任。

代表性措施：「希望小棧」法律扶助

建立轉介機制，訂定本所「代為聯繫法律諮詢服務計畫」，遇有需求的民眾，本所利用士林地檢署司法保護據點汐止區公所「希望小棧」之既有資源，代為聯繫後陪同民眾至現場說明案情，由駐點律師現場提供諮詢，或協助填寫申請書預約法律諮詢服務，由法律志工或律師透過視訊「面對面」協助民眾解決問題。



2. In depth-深耕在地

本所轄區幅員廣闊，其中金山區及萬里區及汐止部份地區距離本所位置較為偏遠，且居民年齡層較高，線上服務推廣成效有限，因此我們積極推展行動服務及跨域合作，來延伸服務據點、擴大服務範圍，便利偏遠區域民眾申辦地政業務，免於奔波勞累之苦。

代表性措施：金山萬里到所收件免怨嘆

突破轄區距離限制，克服系統連線及人力配置問題，訂定本所「受理金山萬里地區民眾預約申請案件定期定點到所收件試辦計畫」，每週第一及第三個周五下午接受民眾預約，由本所服務團隊前往金山或萬里區公所內之地政小而能工作站，為民眾辦理登記案件收件作業。

3. Vigor-活絡市場

網路及智慧行動載具的普及，讓民眾不出門就能辦理大小事，透過「申辦案件 E 網學習」、「轄區行情 E 手掌握」、「申辦繳費 E 機完成」等各項 E 化

服務，降低交易成本並提高交易安全。

代表性措施：案件全流程主動通知

除了原有之地籍產權異動即時通、案件辦理結果自動回覆系統外，更主動推辦「測量案件移案簡訊通知」、「複丈改期簡訊通知」、「郵寄到家簡訊通知」及「實價登錄申報通知」等創新服務，在 103 年 10 月獲得新北市地政局規畫將多項主動通知服務納入自動回覆系統，連結案件辦理的各流程，全面主動通知，讓民眾輕鬆掌握案件辦理情形。



4. Ensure-產權保障

民眾產權保障為一切便民服務的根本，透過雲端證件包及知識懶人包強化登記與測量案件之正確性，並透過輔導機制使資深同仁經驗獲得傳承。

代表性措施：知識懶人包

所謂的「懶人包」就字面上之意思指的是讓沒時間、精力的人也能使用的封包，實質的意義是指的將一個事件或事情整理成簡要、完整的說明與資訊，以利於一般人快速了解。

為增進測量案件辦理效率及提升作業品質，本所測量課花費數月時間，自行編纂「複丈案件內業整理範本」，彙整所有類型之複丈案件申請書

及應備文件，並製作成冊，將複丈內業應備文件標準化。本項創新作為獲本市地政局採用，並進一步編輯後發行電子書，發送全市測量人員，全面提升本市測量案件辦理品質。

除了測量業務外，本所更將此一概念延伸至其他業務，為讓新進同仁能更快速熟悉業務，並使資深同仁經驗獲得傳承，將自行編纂之各類作業手冊彙整為「知識樹」，建立完整的知識分享系統，提升同仁專業素養與提升行政效率。

五、未來努力方向

「為民服務工作，做就要做好。」為持續提供更優質的服務，本所將秉持「只有更好、沒有最好」的精神，將 L-I-V-E 的服務理念發揚光大，讓住在汐止轄區的民眾都能「繫(汐)住幸福」，我們對未來的期許如下：

1. Love(人本關懷)—持續改善辦公環境：

本所圍牆目前為水泥材質，讓本所於民眾間似乎存在著距離感，為給予民眾舒適溫馨的洽公環境並拉近與民眾間之距離，本所預計以綠美化的方式裝點牆面，營造活潑清新之氣氛。

2. In depth(深耕在地)—延伸服務據點：

持續加強跨機關橫向聯繫，利用雲端系統簡化機關間的查詢，推展更多跨機關申辦項目，讓民眾享有一處送件、全程服務的便利。此外，對居住在較偏遠地區的民眾，由本所行動辦公室服務隊主動出擊，利用「地政專車」搭載電腦、平板等行動載具，深入社區提供地政業務諮詢與申辦服務，並持續增加服務項目、擴展服務範圍。

3. Vigor (活絡市場)—持續推動各流程跨所申辦：

土地登記之办理流程橫跨戶政事務所、稅捐稽徵處等多個機關，本市地政事務所已推辦全面跨所申辦，並持續推展跨縣市代收服務，如能推動印鑑證明、查欠賦稅等流程跨所申辦，或透過機關間聯繫辦理，讓民眾不必往來奔波，就近在居住縣市辦理，即可為民眾省下大量時間及費用

4. Ensure(產權保障)—提升專業知能

為提升同仁專業素養，本所除了持續辦理內、外部教育訓練及完善的組織學習機制外，更將推動作業流程標準化，提升案件辦理品質與效率，並持續充實與更新知識樹內容，以強化業務知識傳承，以堅強專業的陣容保障民眾財產安全。