

苗栗縣各地政事務所為民服務考核實施計畫

107.11 修訂

壹、計畫依據：

依據「苗栗縣政府建立新形象實施要點」四、(三)之3及「苗栗縣政府加強推動建立新形象具體作法」第八點辦理。

貳、計畫目的：

為塑造本縣各地政事務所良好形象，落實清廉、勤政、愛民之施政理念，以用心、創新、便捷的服務理念，提供縣民更為親切、便捷、周到的服務，特訂定本計畫。

參、考核方式：

一、書面資料：本處就各所第二季(每年5月底前)檢送資料，進行書面審查，依「苗栗縣各地政事務所為民服務書面考核項目評分表」(附表一)權重計算後加總為書面審查成績。

二、實地考核：

1. 組成考核小組，成員包括考核委員及主辦科承辦人員，並由副處長擔任召集人，技正及專員擔任副召集人。
2. 考核委員由本處各科科長擔任。
3. 考核委員依「苗栗縣各地政事務所為民服務實地考核項目表」(附表三)之權重計算加總後為實地考核成績。
4. 考核小組成員所提建議事項，應於會後自行做成紀錄並據以改善。

三、電話禮貌測試：由本處各科科長不定期排定抽測人員，依「苗栗縣各地政事務所電話禮貌測試項目及評分標準」(附表五)測試評定成績，於每季實地考核前彙送承辦科統計，取各科測試小組測試成績平均值為各所該季測試成績。

肆、考核成績評定方式：

每季一次，除第二季以書面(60%)、實地考核(30%)及不定期電話測試方式(10%)辦理外。其餘各季則以實地考核(70%)及不定期電話禮貌測試(30%)辦理。全年度成績則以各季加總平均後分數評定。

- 一、90 分以上者為「特優」。
- 二、85 分以上未滿 90 分者為「優」。
- 三、80 分以上未滿 85 分者為「良」。
- 四、70 分以上未滿 80 分者為「可」。
- 五、69 分以下者為「差」。

伍、獎懲及管考：

- 一、每季之考核結果由承辦科簽奉核定後，公佈於本處網站，並將考核結果副知本府計畫處。
- 二、考核結果全年成績平均列「優」以上前三名，有功人員得辦理敘獎，「差」以下者，相關人員得予懲處。

陸、其它

- 一、有關本府推行本項工作人員，得視辦理績效併案辦理獎懲。
- 二、本考核實施計畫考核項目等附表如有未盡事宜，得由本處隨時補充修正之。

附表一

苗栗縣各地政事務所為民服務書面考核項目評分表

考核項目	考核重點	考核內容
研究創新 (10分)	1.有價值的創新服務(7分)	創新策略以服務流程改造、專人全程服務、公私協力或異業結盟、跨機關電子查驗等方向。
	2.創新服務標竿學習效益(3分)	所提創新服務如何供作為其他機關學習及後續運用情形。
便民服務 (60分)	1.服務流程便捷性(15分)	1-1.單一窗口服務全功能程度(5分) 1-2.申辦案件流程簡化程度(5分) 1-3.申辦書表減量程度(5分)
	2.服務流程透明程度(10分)	2-1.案件流程查詢公開程度(5分) 2-2.案件流程主動回應程度(5分)
	3.服務場所便利性(10分)	3-1.洽公環境適切程度(5分) 3-2.服務設施合宜程度(5分)
	4.服務行為友善性與服務行銷有效性(15分)	4-1.服務親和程度(5分) 4-2.服務可勝任程度(5分) 4-3.施政宣導有效程度(5分)
	5.資訊流通及檢索服務(10分)	5-1.資訊公開程度及內容正確度。(5分) 5-2.線上服務提供及使用情形。(5分)
整體性施政 表現 (30分)	1.民眾滿意度(10分)	1-1.服務滿意度(5分) 1-2.意見回應與改善程度(5分)
	2.人力編制、調度、教育訓練辦理情形及志工運作(10分)	2-1.人力編制及調度情形。(3分) 2-2.各項業務教育訓練辦理情形。(5分) 2-3.志工運作辦理情形。(2分)
	3.民眾陳情及糾紛案件處理情形(5分)	陳情案件數及處理時效(5分)
	4.前次建議事項參採及改善情形(5分)	

	2.資訊流通及檢索服務(10分) 5-1.資訊公開程度及內容正確度。(5分) 5-2.線上服務提供及使用情形。(5分)				
三、 整體 性施 政表 現 (30 分)	1.民眾滿意度(10分) 1-1.服務滿意度(5分) 1-2.意見回應與改善程度(5分)				
	2.人力編制、調度、教育訓練辦理情形及志工運作(10分) 2-1.人力編制及調度情形。(3分) 2-2.各項業務教育訓練辦理情形。(5分) 2-3.志工運作辦理情形。(2分)				
	3.民眾陳情及糾紛案件處理情形(5分) 陳情案件數及處理時效				
	4.前次建議事項參採及改善情形(5分)				

附表三

苗栗縣各地政事務所為民服務實地考核項目表

考核項目	考核重點	考核內容
服務場所	1.服務場所內外環境維護。(30分)	1-1.辦公室環境整潔情形。(10分) 1-2.綠美化情形。(5分) 1-3.廁所環境整潔情形。(5分) 1-4.垃圾分類執行情形。(5分) 1-5.儲藏室環境整潔情形。(5分)
	2.服務台設置及運作。(15分)	2-1.服務台規劃、設置情形。(5分) 2-2.員工(保全或志工)人力運用情形。(5分) 2-3.宣導資料設置情形。(5分)
	3.服務標示、服務設施及服務作法。(30分)	3-1.服務場所動線便利性。(5分) 3-2.服務人員標示及導引標示明確。(5分) 3-3.代理人或代理窗口標示、運作管理情形。(5分) 3-4.提供民眾書寫區、等候區及備妥申請表格、範例。(5分) 3-5.提供哺集乳室、無障礙設施(斜坡道、電梯、專用停車場、愛心鈴等)情形。(10分)
	4.工作人員服務態度及服務效率。(15分)	4-1.工作人員佩戴識別證情形。(5分) 4-2.工作人員是否主動招呼民眾。(5分) 4-3.工作人員是否主動服務民眾申辦業務。(5分)
	5.為民服務工作積極作為。(10分)	為民服務工作積極作為。(10分)

4、工作人員服務態度及服務效率 (15分)	4-1. 工作人員配戴識別證情形(5分)				
	4-2. 工作人員是否主動招呼民眾(5分)				
	4-3. 工作人員是否主動服務民眾申辦業務(5分)				
5、為民服務工作創新作為(10分)	5-1. 為民服務工作積極作為(10分)				

附表五：苗栗縣各地政事務所電話禮貌測試項目及評分標準

一、接聽電話速度佔 10 分，以受話人接聽前電話鈴聲響數為評分標準		
1	電話鈴響 1 至 2 聲應答	給予 10 分
2	電話鈴響 3 至 4 聲應答	給予 8 分
3	電話鈴響 5 至 6 聲應答	給予 6 分
4	電話鈴響 7 至 8 響應答	給予 5 分
5	電話鈴響 9 響以上	不計分
二、電話禮貌佔 45 分，以自報機關〈單位〉名稱，道好及談話語氣委婉、口齒清晰、態度謙和、熱誠，並以「特優」、「優」、「良」、「可」、「差」五等為評分標準。		
1	特優：接聽時，首先報明機關〈單位〉名稱，並道好，語氣溫和親切，而帶有「請」、「謝謝」或「請問需要我為您什麼服務嗎？」等禮貌口語，口齒清晰者	41 分至 45 分
2	優：接聽時，首先報明機關〈單位〉名稱，有「請」、「謝謝」並道好，語氣溫和，口齒清晰者	36 分至 40 分
3	良：接聽時，首先報明機關〈單位〉名稱，並道好，語氣尚溫和，口齒清晰者	31 分至 35 分
4	可：接聽時，僅自報機關〈單位〉名稱或道好，語氣尚溫和，但口齒欠清晰者	21 分至 30 分
5	差：接聽時未報明機關〈單位〉名稱及道好，語氣又欠佳，顯現不耐煩者	11 分至 20 分
三、答語內容佔 45 分，以對承辦業務有關法令、申辦程序嫻熟，解答是否詳盡，以「特優」、「優」、「良」、「可」、「差」五等為評分標準。		
1	特優：對承辦業務有關法令、申辦程序嫻熟，解答詳盡，條理分明，對所提問題能不厭其煩，耐心委婉加以說明者	41 至 45 分
2	優：對承辦業務有關法令、申辦程序嫻熟，對所提問題能清楚說明者	36 分至 40 分

3	良：對承辦業務有關法令、申辦程序尚嫻熟，對所提問題解答、說明雖有欠明確，惟語氣溫和、有禮，經請教他人後能解答、說明者	31 分至 35 分
4	可：對承辦業務有關法令、申辦程序瞭解，對所提問題解答尚清楚者	21 分至 30 分
5	差：對承辦業務有關法令、申辦程序不夠瞭解者，說明有欠明確，而以其他理由推拖搪塞或又未能解答說明者	11 至 20 分

四、測試總分在 90 分以上者為「特優」，85 分以上至 89 分者為「優」；80 分至 84 分者為「良」；70 分至 79 分者為「可」；69 以下者為「差」。

附表六

苗栗縣各地政事務所為民服務電話禮貌測試紀錄表

被測試單位	地政事務所		測試日期	年 月 日 時 分
接 話 人	姓 名		受測電話	
	職 稱			
測試小組人員 (姓名)			單位職稱	
測 試 內 容				
測 試 結 果	接聽速度： <input type="checkbox"/> 1~2響 <input type="checkbox"/> 3~4響 <input type="checkbox"/> 5響以上 是否使用標準統一問候用語： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 電話禮貌：服務態度 <input type="checkbox"/> 甚佳 <input type="checkbox"/> 佳 <input type="checkbox"/> 不佳 語氣耐心 <input type="checkbox"/> 甚佳 <input type="checkbox"/> 佳 <input type="checkbox"/> 不佳 答話內容 <input type="checkbox"/> 甚佳 <input type="checkbox"/> 佳 <input type="checkbox"/> 不佳			
成 績 總 分		等 第		
優點及改進意見 (具體事蹟)				

附表七

苗栗縣電話禮貌測試題庫

苗栗縣政府各地政事務所電話禮貌測試題庫

一課(登記課)

一、申請土地所有權狀或他項權利證明書補給時，應如何申請補給？

答：1. 應由登記名義人敘明其滅失之原因，檢附切結書或其他有關證明文件。
2. 由登記名義人提出國民身分證正本及親自到場或檢附印鑑證明辦理。

二、土地經法院查封後可以移轉登記？

答：應停止與其權利有關之新登記，但有下列情形之一不在此限：

1. 徵收、區段徵收或照價收買。
2. 依法院確定判決申請移轉、設定或塗銷登記之權利人為原假處分登記之債權人。
3. 繼承。
4. 其他無礙禁止處分之登記。

三、買賣過戶有申辦期限嗎？繼承過戶有申辦期限嗎？

答：買賣過戶，應於訂立契約後一個月內申請登記，否則會有罰鍰。

繼承過戶，應於被繼承人死亡後六個月內申請登記，否則會有罰鍰。

四、我要怎麼塗銷銀行貸款設定之抵押權？

答：由登記名義人攜帶國民身分證、印章、銀行開立之抵押權塗銷同意書、他項

權利證明書，至地政事務所申辦，會有專人指導寫申請書。

五、何種登記案件須辦理不動產實價登錄？

答：辦理買賣登記案件。

二課(測量課)

一、何謂鑑界複丈？其規費如何計收？

答：1. 土地實地界址因人為因素或天然災害，或其他原因，致使界標移動，湮沒或遺失造成經界不明，由權利人向地政事務所提出申請確定位置，經由地政事務所受理依據原測量資料，協助權利人埋設土地界標，確定實地界址之測量作業，謂之鑑界複丈。

2. 其規費計收如下：

(1) 以每筆每公頃為計收單位，每單位以新臺幣四千元計收，不足一公頃者，以一公頃計，超過一公頃者，每增加半公頃增收半數，增加不足半公頃者，以半公頃計。

(2) 至於面積超過十公頃者，得視實際需要，另案核計。

二、地籍測量(地籍圖重測)時、土地所有權人接到辦理地籍測量的土地複丈通知書後，假如所有權人沒有按照指定時間到場指界而且沒有設立界標時，有什麼後果？

答：1. 依照土地法第四十六條之二規定，重新實施地籍測量時，土地所有權人應

於地政機關通知之限期內，自行設立界標，並到場指界。

2. 逾期不設立界標或到現場指界者，地政機關得依下面四個順序，逕行施測。

3. 順序如下：

(1) 鄰地界址。

(2) 現使用人之指界。

(3) 參照舊地籍圖。

(4) 地方習慣。

4. 土地所有權人因未依照規定時間設立界標並到場指界，致以逕行施測方式辦理地籍圖重測者，依照土地法第四十六條之三規定，在重測結果公告時，不得聲請異議複丈。

5. 為了保障本身權益，請各土地所有權人務必在通知指界日期到場指界。

三、何謂建物測量？其作業項目有那些？

答：1. 建物測量，包括建物第一次測量及建物複丈。

2. 其意義為：建物因新建、增建、改建、滅失、分割、合併或其他標示變更者，建物所有權人或管理人得依法向建物所在地地政事務所申請，就其位置、面積、基地號、門牌號等實施測量或勘查，謂之建物測量。

3. 建物測量作業項目計有：

(1) 建物第一次測量。

(2) 建物增建複丈。

- (3) 建物改建複丈。
- (4) 建物滅失複丈。
- (5) 建物分割複丈。
- (6) 建物合併複丈。
- (7) 建物門牌號勘查。
- (8) 建物基地號勘查等。

四、如何申請建物第一次測量？其有何簡化措施？

答：1. 申請建物第一次測量，應填具申請書，檢附建物使用執照、竣工平面圖及其影本或依法得免發使用執照之證件，向轄區所在地地政事務所申請。

2. 申請建物第一次測量時，得同時填具建物所有權第一次登記申請書及檢附有關權利證明文件，地政事務所測量完竣後，將建物測量成果圖附於登記申請書後連同各項證明文件直接依照登記程序辦理建物所有權第一次登記。

3. 為簡化建物測量業務，提高行政效率，達成簡政便民之目標，內政部特訂頒「簡化建物第一次測量作業要點」，其具體作法如次：

(1) 建物起造人向主管建築機關申請建物使用執照時，得同時向地政事務所申請辦理建物第一次測量，包括繪製建物平面圖及建物位置圖。

(2) 建物平面圖之繪製，於實施建築管理地區，依法建造完成之建物，由開業之建築師、測量技師、地政士或其他與測量相關專業技師為繪製人，依使用執照竣工平面圖或建造執照之設計圖轉繪建物各權利範圍。

- (3) 建物位置圖測繪，得由開業之建築師、測量技師、地政士或其他與測量相關專業技師為繪製人，依使用執照竣工平面圖之地籍配置轉繪。
- (4) 建物位置涉及越界爭議者，應由申請人依測量法規辦理。
- (5) 所繪製之建物位置圖、平面圖，仍應俟建物使用執照核發並經查對後，始得申辦建物所有權第一次登記。

五、申請建物第一次測量之規費如何計收？

答：1. 申請建物第一次測量，其規費計收如下：

- (1) 建物位置圖之測量費：
 - A. 以整棟建物為一測量單位，每單位以新臺幣四千元計收。
 - B. 同棟其他區分所有權人申請建物位置圖勘測時，可調原勘測位置圖轉繪之，但每區分所有建物應加繳建物位置圖轉繪費新臺幣二百元。
- (2) 建物平面圖轉繪費：每建號新臺幣二百元計收。
- (3) 建物平面圖之測量費：
 - A. 以每建號每五十平方公尺為計收單位，不足五十平方公尺者，以五十平方公尺計，每單位以新臺幣八百元計收。
 - B. 如係樓房，應分層計算，如係區分所有者，應依其區分，分別計算。(需測繪建物平面圖者適用)

三課(地價課)

一、聽說政府已經開始實施買賣案件要申報實際成交價，我是買（賣）方，我要申報嗎？在那裡申報？

答：1. 行政院已於今（101）年 8 月 1 日公告施行實價登錄制度，只要是登記原因為「買賣」之登記申請案均要依法申報。案件如有委託地政士或房仲經紀業者代理申請登記，則由地政士或房仲經紀者申報即可。如無委託代理申請登記時，就必須由權利人（買方）申報，請務必於登記完畢後 30 天內申報，以免受罰。

2. 申報方式分網路申報及臨櫃申報兩種，網路申報必須先有自然人憑證，可至「內政部地政司全球資訊網」站；臨櫃申報則請到土地所在地地政事務所填寫申報書申報。本縣各地政事務所都設有專櫃受理申報及解說輔導相關事宜。

二、請問網路上那裡可查詢「公告土地現值及公告地價」？

答：請上網至「苗栗縣政府全球資訊網」-地政處網站中點選「地政資訊便民系統-公告土地現值及公告地價查詢」。

三、請問網路上可查詢申報地價、前次移轉現值嗎？在那裡？

答：可以，請上網至「苗栗縣政府全球資訊網」-地政處網站中點選「地政資訊便民系統-申報地價查詢或前次移轉現值查詢」。

四、請問公告地價與公告土地現值有何不同？

答：1. 用途不同：公告現值：作申報土地移轉現值及課徵土地增值稅用。

公告地價：作申報地價用及課徵地價稅用。

2. 公告日期不同：公告現值：每年1月1日公告。

公告地價：每2年1月1日與公告現值併同公告。

五、請問網路上那裡可查不動產交易實價？

答：請上內政部地政司「不動產交易實價查詢服務網」查詢。