

桃園地政事務所志願服務隊

107 年度第一次志工座談會會議紀錄

壹、開會時間：107 年 7 月 26 日（星期四）下午 1 時 30 分

貳、開會地點：本所 202 會議室

參、主持人：游主任貞蓮

記錄：陳惠君

肆、出席名單：如簽到簿

伍、會議內容：

一、主席致詞：

歡迎大家百忙中撥冗參加本所 107 年度第一次志工座談會，在此代表桃園地所感謝各位志工夥伴過去一直以來對各項業務的支持及對志願服務的投入。本次座談會除針對地政業務互相交流外，特別於會後安排蝶古巴特拼貼藝術的教育訓練，歡迎各位志工夥伴踴躍參加。

市府地政局於年初辦理地政業務考核，本所於資訊、地價及綜合整體表現均榮獲第一名的佳績；另最近辦理 107 年上半年外部顧客的滿意度調查，民眾對志工的服務滿意度亦達 9 成以上，感謝志工夥伴的努力及付出，讓本所各項服務均能獲得民眾及市府肯定。另本市於 105 年 10 月由桃園地政分所成立龜山地政事務所，然因跨所案件大幅提升，是本所登記案件量仍為八個地政事務所之冠，也顯示本所登記案件服務量能的提升。

恭喜本所志工黃素碧女士榮獲桃園市志願服務獎勵金質獎，並由市長親自頒獎，對於志工服務可為一大肯定及鼓勵；另本市退休公教志工張基盛及羅標團先生亦獲頒三等志工榮譽獎，在此一併恭喜。今年本所推薦桃園市志願服務獎勵參獎人數計 14 位，預祝參獎志工均能獲獎。

二、志工隊長徐淑蓉致詞：

主任、各位課長、各位志工夥伴大家午安，上半年我們參加志工嘉年華活動圓滿落幕且地政團隊更獲得創意啦啦隊獎。

另外志工夥伴藉由專業及服務熱誠幫民眾解決很多問題，抒解地所服務台同仁的壓力，希望大家繼續努力當個快樂的志工。

主任補充說明：此次志工嘉年華活動，本市八個地所都有志工參加，地政志工團隊當天榮獲「動感創意啦啦隊優勝」及「志願服務成果團體亞軍」，在此感謝志工夥伴的努力及共同參與。

三、業務報告：

登記課：

1. 有關 107 年度經清查逾期未辦繼承登記土地或建物，公告期間仍未辦理登記者，業經地政局核定予以列冊管理，列管期間自民國 107 年 7 月 19 日至 122 年 7 月 19 日止計 15 年。本所轄區經列管者計有 102 人、364 筆土地、48 棟建物。列管期滿仍未辦辦理者將移請國產署標售，故協助宣導繼承人速辦繼承登記。
2. 另於 107 年 3 月 21 日開始，全國各地方稅務局聯合辦理跨區查欠服務，有關辦理繼承案件，涉遺產稅繳免納證明所載標的需跨區查欠稅者，民眾至本市地方稅務局總局或分局(不含稅務駐點地政事務所窗口)辦理即可。
3. 自 107 年 6 月 1 日始，本市辦理跨所土地登記案件服務項目，除(1)涉及測量之登記(2)土地或建物所有權第一次登記(3)更正登記(姓名、出生年月日、身分證統一編號、住址或門牌等錯誤經戶政機關更正有案除外)(4)屬祭祀公業條例或地籍清理條例公告清理之標的(5)囑託登記(6)依土地法第三十四條之一規定辦理等 6 類外，均得跨所申辦，請宣導民眾善加運用。
4. 為解決市區民眾洽公尋找停車位之不便、節省停車費用負擔及臨櫃辦理所需等待時間等問題，本所持續推辦免下車得來速服務，服務項目有(1)案件結案後領件或領狀(需無其他補正事項)。(2)已於送件當時申請併同案件請領隨案謄本。(3)購買界標。(4)領取申請書表及填寫範例。(5)針對身障人士特別提供全方面的地政便利服務。如需相關服務可洽服務台。

測量課：

有關 106 年第二次志工座談會業務報告時，志工朋友建議本所向建管單位提出建造執照加註申請日期一事，經本所提報市府並獲建管單位採納，已有市府

建管單位核發使用執照之公文說明事項：「建照執照首次掛號日期：106 年 4 月 14 日(法令適用日期：104 年 7 月 20 日)」，故將依建管公文註記之建造執照申請日期判斷屋簷、雨遮得否測繪登記。

備註：地籍測量實施規則第 273 條：「建物平面圖測繪邊界依下列規定辦理：一、建物以其外牆之外緣為界。二、兩建物之間有牆壁區隔者，以共用牆壁之中心為界；無牆壁區隔者，以建物使用執照竣工平面圖區分範圍為界。三、使用執照竣工平面圖載有陽臺之突出部分者，以其外緣為界，並以附屬建物辦理測量。四、地下層依建物使用執照竣工平面圖所載樓層面積之範圍為界。中華民國一百零七年一月一日前已申請建造執照者，或都市更新事業計畫已報核，並依都市更新條例第六十一條之一第一項及第二項規定期限申請建造執照之建物，其屋簷、雨遮及地下層之測繪，依本條修正前規定辦理。」

地價課：

1. 統計本年 1 月迄今，實價登錄申報完畢後又逾申報期限再行「申請更正總價」案件計 6 件，其中 3 件地政局已發裁罰處分書，另 3 件刻由申報人陳述意見，近期是類案件有變多的趨勢，請志工夥伴協助宣導實價登錄務必要求正確，尤其是總價部份，看清私契內容後才登載並詳加檢查確認，登載上若有不清楚部分，可撥打本課電話，我們將提供專人協助，以免有申報不實而受罰情事。
2. 本所繼「桃園區房市價量速報錄」的創新作為，再進化推出「桃園價好在直達美好」及「捷運綠線行情報哩哉」服務，有效將實價登錄資訊作加值運用。除在 3 樓牆面設置互動區及價格分析資料外，亦同步發布在外網及 FB 粉絲團，預計本服務提供之桃園區 8 大生活圈及捷運綠線 G06~G12 等 7 站周圍 250 公尺的房價變動資料，可有效初步增進民眾對桃園區不動產趨勢走向的瞭解，請志工夥伴協助宣導並多加利用。

主任補充說明：實價登錄申報期限應於買賣交易登記完畢 30 天內申報，最近有發現申報金額誤植的情況，可能會產生裁罰的問題，裁罰金額新

台幣 3 萬-15 萬，請地政士夥伴若即時發現錯誤，儘快跟本所提出更正說明。另本所有針對轄區 8 大生活圈實價登錄的資料進行價量分析，並就捷運場站周邊交易情形於每月或每季揭露在辦公廳室展板及 fb 上，使交易資訊更加透明化，歡迎志工夥伴多加利用參閱。



行政課：

1. 本次座談會，除由本所各課課長提出相關業務報告及志工夥伴提案討論外，另於會後安排 2 小時教育訓練課程，本次課程邀請授課講師為陳惠欣女士，教授「蝶古巴特拼貼藝術」，請志工夥伴座談會後踴躍參加。
2. 107 年桃園市政府對各級機關服務稽核調查(委外採秘密客方式)，查核項目依稽核現場「服務面入口」、「服務態度」、「服務專業」、「服務設施」、「對外揭示資訊及服務環境」等 5 項構面評分，請志工夥伴於輪值服務當日穿著本所志工背心，並以親切的態度，主動導引或招呼洽公民眾，並避免有聚集聊天、飲食、滑手機、閱報及雜誌等情形，感謝志工夥伴配合。

3. 為確保本所服務品質，請各志工夥伴於輪值排班後，因故未能到班服務，除請自行與本所其他志工調班(自行調班後請告知本所承辦同仁)，抑或提前與本所志工業務承辦人惠君或協辦貞宜聯繫，以利即早安排服務人員。
4. 為利本所每月報送「推展地政志願服務業務辦理情形」月報表，請志工夥伴於排班服務時，記得於工作紀錄簿記錄服務項目及服務人次。
5. 為利每月統計請領志工服勤之交通、膳食費用，請志工夥伴於服勤當日應確實於服勤膳食費簽收單上簽名。

志工江志淵提問：輪值時不能滑手機？

課長補充說明：市府於7月4日召開為民服務教育訓練，並於會中針對107年上半年實地查核結果提出改善建議，如提到有機關志工未於值班時穿著志工背心及滑手機玩遊戲等情形，如志工夥伴確有重要事項或業務需聯繫，仍可使用，非嚴格限制不得使用手機。

資訊課：

1. 民眾申辦登記案件，請協助於申請書欄位填寫正確”申請人手機號碼”，以利系統發送案件狀態簡訊。
2. 全國電子謄本系統已不支援 windows XP 系統，請協助宣導轉達。

四、提案討論：

提案一：

提案人志工蔡玉銘：

1. 志工是否可因業務需要取資料與課長或複審會商時，可進入登記課直接與承辦人研議。
2. 可，因其系穿桃地所制服。
3. 不可，會被侵擾，或安全資訊被志工偷取。
4. 如不行，穿制服不必綉桃園地政事務所，綉桃園市民志工。
5. 同仁有謂，你雖穿制服，但我不認識你，你有問題也不能帶資料進來。志工團應每日向登記課報到？自己在崗位，自己就要知道誰是志工，不然如

何引導市民到櫃台介見。(實際案例)，不說是誰與誰。

主辦單位意見：(登記課)

有關志工夥伴反應於值班當日服務民眾，倘民眾詢問事項有疑義須持相關資料請教本所同仁，於穿著本所提供志工服務背心情形下，得否進入辦公區內洽詢一事，回覆意見如下：

1. 考量登記業務須審理申請人個人資料及辦理財產登記，案件相關承辦人均負有個人資料保護及資料不外漏之責任，是倘志工夥伴有相關法令疑義洽詢，可洽本所承辦同仁或課長後，再行引導至協談區研議，以免造成民眾疑義或不必要之誤會情事。
2. 另本所每日均有排定值班審查，如志工夥伴遇有疑義須請教本所審查同仁時，可先至第4或5號櫃台聯繫當日值班審查，由審查同仁至櫃檯協助。
3. 在此感謝各志工夥伴的體諒與配合。

決議：地政機關負責民眾不動產權益的保障，民眾個資的保護更是重要，志工夥伴若是有法律疑義需和本所同仁討論，歡迎告知課長或同仁，由同仁至志工服務台協助或引導至內部協談區洽談；另登記課每天都有審查人員輪值，也可優先和審查人員洽詢。

提案二：

提案人志工蔡玉銘：

貴所電話找人處理公務，留下未接來電。似無分機號或撥回總機，很難知道是誰找？如何以電話加分機留下好連絡方式。請研發。

主辦單位意見：(行政課)

有關志工夥伴反映本所為處理公務，以電話聯絡民眾無人接聽，待民眾回撥時顯示本所總機，卻不知分機號碼，無法得知是何人撥打，請研發如何能顯示總機及分機號碼之連絡方式一事，回覆意見如下：

1. 本所有關志工業務或聯絡事宜，目前採電話通知、line 群組及發送手機訊息等方式，應無上述問題，故請未加入 line 群組的志工夥伴，儘快加入群組。若無使用 line 資通訊軟體之志工夥伴，麻煩告知志工業務主辦人員，以利運用其他通訊方式發送本所最新資訊與活動訊息。亦請各課若因公務需要聯絡地政士、代理人或民眾，於撥話無人接聽時，請改以發送手機簡訊方式，以利對方連絡。
2. 另有關建議聯絡電話加分機事項，經洽詢中華電信目前無此功能，僅能更換總機系統並就各個分機加裝外線方式辦理，本所辦公區範圍內之分機約 120 支，相關建置費用概估約需 50 萬以上，另每支分機每月需加收 245 元月租，以 120 支分機計算，每月月租費需 2 萬 9400 元，1 年需 35 萬 2800 元之租金，總經費需增加約 86 萬元，本所目前經費尚難支應，另查目前全市各機關均無加裝此功能，故此建議事項將視未來預算情況再行評估爭取新增預算可行性。

決議：針對志工業務之連繫，請本所志工儘量加入 line 的群組，倘有個別聯絡事項，志工業務承辦同仁會個別以簡訊通知。另有關來電同時顯示總機及分機號碼之建議，因本所系統目前並無此功能，若需建置此功能，概估約需 86 萬的經費，本所今年並無編列此預算可支應相關費用，未來若有建置之需要，需再擬訂計畫向市府爭取預算。現階段因無提供此功能，請業務單位同仁(特別是登記課及測量課)，若電話聯絡不到地政士或民眾時，請以其他方式通知，如簡訊或再次撥打電話，以確認其收到相關訊息。

五、臨時動議：

提案一：

提案人志工張基盛：抽號碼機的觸控畫面不夠明顯，如何讓民眾更清楚知道要觸控哪個位置？

志工陸幼林補充說明：戶政及國稅局的號碼機，是抽完一張，下一張就會自動吐出來。

資訊課長說明：因為涉及系統統計資訊問題，需計算每個案件受理櫃台處理之時間，若由系統於抽號後自動產出下一個號碼，這種方式就無法統計處理時間，民眾於抽號後到實際服務的時間就會有落差。

決議：請資訊課參考其他機關之方式，設計較明顯的畫面，以利民眾更清楚知道觸控位置，若執行仍有困擾，再做進一步檢討。

提案二：

提案人志工張大有：八德地所的志工背心是網狀形式，夏天穿起來舒適且涼爽，建議可以改成網狀背心，或是由地政局統一製作背心發給。

決議：請行政課研議，倘經費預算許可，即另更換較舒適及透氣的背心樣式。

陸、散會：下午 14 時 30 分。