

楊梅地政事務所機關參訪心得報告（含差異分析）

親愛的同仁：

感謝您參加本次參訪活動，為具體實踐參訪成果，請撥冗填寫參訪機關與本所之差異分析，並提出心得感想，以作為本所日後為民服務之重要參考。

填表人：邵俊宏 填表日期：97.5.21

一、時間：97 年 5 月 20 日

二、參訪機關：台北市士林地政事務所

三、參訪差異分析（以下問題詳細填寫）：

（一）士林地政給民眾的第一印象與本所相比較差異如何？

1. 士林地政辦公空間較本所適中，不致給人有過於空曠的感覺。
2. 士林地政員工較熱情且專業，認真於公務。

（二）士林地政提供民眾服務之熱忱，您的感覺如何？與本所相比較如何？

由於士林地政所屬員工均為正式人員，具有相當的專業基礎，因此，在整體表現上，能展現機關的服務熱忱，反觀本所(尤其一樓門面)均由臨時人員擔任第一線服務人員，專業表現上自當不若士林所優秀

（三）請就士林地政提供之便民服務措施與本所相比較，提出

差異分析

1. 整體而言，士林所規劃之便民措施，本所均已規劃實施，差別在於本所較不擅於包裝，行銷，致不易給人留下深刻印象。

2. 如細研究士林所的創新便民措施，仍有值得本所參考學習之處，如：利用身分證條碼簡化收件作業，午間提供小點心供洽公民眾充飢，跨所核發人工登記謄本，跨所核發英文不動產證明書等，便民工作站代收測量案件等均為本所欠缺之處。

(四) 士林地政之硬體環境與本所相比較差異如何？

士林所辦公空間適宜，配合其員工數量及每日洽公人潮，讓人有輕鬆自在又不致有鋪張浪費、空洞的感覺，此外，該所全體同仁上下一心，積極規劃運用任何空間，包裝美化，充分展現出機關為民服務的態度與決心。

(五) 其他（士林地政與本所相比較之差異分析）

1. 人員素質差異：士林所員工 9 成以上均為正式人員，經專業考試及格後任用，惟本所員工(尤其登記課)有多數人員均有專業背景，有賴機關利用時間多加訓練。

2. 業務劃分明確且單純：士林所雖與本所相同區為 4 課，惟該所僅需負責登記及測量業務，不若本還需承辦地價，編定等工作，此外，該所第 1 課僅負責登記審查工作，第三課則負責登簿

校對，謄本核發等地籍管理工作，業務劃分較為明確。

四、心得感想（含本所應檢討改進之事項，略述 150 字）。

此次參訪士林所讓我們一行人留下最深刻的印象便是辦公空間規劃整齊舒適，以及全體員工的熱情接待，而此也正是本所最應加強的地方所在。經由深入訪談得知該所為不斷進步，不僅定期安排觀摩其他所的優點及創新，同時，也將觸角深入地政以外的傑出機關，如戶政機關、監理機關等，以擴大員工視野，激發員工尋求創新及服務的決心，我想這應是本所所應檢討學習的重點所有。

此外，在人員安排上，雖然組織員額非本所所得檢討，然該所對於登記及地籍管理業務的劃分及人力的安排卻是本所值得學習之處，將登簿、校對、謄本及倉庫管理均納入資訊管理的範疇，不僅得讓審查人員專心致力於法令研討及案件審核，同時，藉由電腦專長的運作，登校謄本等業務亦將發揮一定的成效，我想這應是本所(甚至本縣)未來所應努力追求的方向。