

臺北市政府創意提案會報提案表

提案類別	<input checked="" type="checkbox"/> 創意點子獎：創新組 <input type="checkbox"/> 市政金頭腦獎
提案年度	102 年度
提案單位	<input checked="" type="checkbox"/> 個人提案（臺北市士林地政事務所測量課） <input type="checkbox"/> 團隊提案（請填寫機關及所屬科、組、室等名稱）
提案人員	主要提案人：黃明德，貢獻度：100%
提案範圍	1. 有關各機關業務推動方法、作業流程及執行技術之改進革新事項。 2. 有關各機關為民服務品質之改進革新事項。 3. 有關各機關民情及輿情反映之改進革新事項。
提案名稱	市政服務新感受，地政服務最用心 —陽臺補登記，地所主動出擊辦到好
提案緣起	<p>1、提案動機：</p> <p>臺北市土地寸土寸金，都市更新案件及不動產產權移轉的頻仍，促使市民對於自有房地產之面積、坪數均十分重視，常有建物所有權人依序向建管機關及地政事務所辦理陽臺補登註及登記作業，惟對民眾而言，<u>繁雜的申請過程</u>（申請流程如附件 1），<u>及不同機關的往來</u>，<u>實在令人畏懼與不便</u>，而補登面積攸關自身權益，又不得不親自面對。</p> <p>提案人服務於地政事務所，於辦理土地測量期間，發現里、鄰長將率領里民前往本市建築管理處申請竣工圖說，辦理陽臺補登事宜，乃主動接洽里、鄰長，期望協助簡化申請流程，落實市政一體便民服務。</p> <p>2、創意來源：</p> <p>辦理陽臺面積補登記，地政事務所係依據本府都市發展局核發之使用執照竣工圖辦理，故申請人須先向現資料保管機關〈臺北市建築管理工程處〉申請相關圖說，再憑圖說向地政事務所申辦。</p> <p>如能簡化申請竣工圖說，民眾僅需向地政事務所申辦該項業務，<u>以一處收件，全程服務的市政一條鞭，提供貼心、安心之優質市政服務，將可大大提升機關服務民眾滿意有溫度。</u></p>

1、**實際規劃內容：**

本案得知市民將集體前往市政府申請竣工圖說，即立刻通報所內長官，並召集測量、登記二課同仁，研商服務對策，經規劃內容程序如下：

- (1) **聯繫市民以地所為受理窗口：**請里、鄰長將原訂集體前往市政府建管處申請竣工圖說之期日，直接引導至地政事務所為受理窗口。
- (2) **調閱竣工圖說：**由地政事務所就現有資料準備竣工圖說。
- (3) **辦理社區說明會：**接洽里長，分於里辦公室及事務所召開說明會，說明申請辦理陽臺補測量及登記相關程序及應備文件。
- (4) **設立專案辦理櫃檯、專案承辦人員：**指派專案承辦人專責服務，並於事務所召開說明會後，即設專案櫃檯，受理案件申請。

2、**創新之處：**

- (1) **主動出擊，提供服務：**公務機關受理案件均採被動行為，由市民逕洽公務機關申辦案件，本案士林地政事務所於社區測量時發現里、鄰長將率領里民共同前往市府申請竣工圖說，辦理陽臺補測量登記，**本案創新之處為主動接洽里、鄰長提供優質市政服務。**
- (2) **進入社區召開說明會：**辦理陽臺補登記需先辦理測量事宜，倘使用執照竣工圖無陽臺註記，還需洽都發局辦理補註記，過程涉及不同業務機關，**本案創新之處為進入社區召開說明會，將陽臺補登記之流程向市民解說。**
- (3) **由地政機關直接準備竣工圖說：**因早期使用執照竣工圖較為單純，通常竣工平面圖各樓層均在同張竣工圖中，惟如市民申請陽臺補測量及登記，均須各自申請竣工圖說；**本案創新之處由地政事務所於舊有測量、登記案件內協查竣工圖說，免由市民各自洽建管機關身請竣工圖說。**
- (4) **免除民眾奔波：**申辦陽臺補測量及登記，使用執照竣工圖為應備文件，由地政事務所主動為市民備妥竣工圖說，**本案創新之處免除市民奔波於都發局、建管處及地政事務所之間。**

3、 遭遇困難及突破策略：

(1) 遭遇困難：

- A. 代為申請竣工圖說：辦理陽臺補測量及登記，依規定需由申請人自行檢具竣工圖說，如申辦建物為地政機關未存有之竣工圖，申請人需自行向本府建管機關申請後檢附。
- B. 進入社區協助說明申辦流程：辦理陽臺補測量及登記程序，所需準備文件尚需建管機關配合；地政事務所進入社區辦理說明會，另社區有無適當場所可供辦理說明，及社區居民期待之辦理時間，地政事務所如何配合等等。

(2) 突破策略：

- A. 代為申請竣工圖說：依臺北市政府橫向作業聯繫相關規範，倘能透過機關橫向聯繫取得之資料，應可免由申請人檢附，故本案利用前開規定，由地政事務所逕洽建管機關申請竣工圖說。
- B. 進入社區協助說明申辦流程：
 - a. 簡化應附文件：讓原應由申請人自行向建管機關申請之文件，由地政事務所代為申請後，自無需聯繫建管機關共同進入社區召開說明會。
 - b. 積極接洽里長：里長提供里辦公室為說明會場所，請里長轉達里民共同參予說明會。
 - c. 辦理社區說明會：里長推薦鄰長為對口人，地政事務所培訓鄰長為種子人員，將各項申請流程、表單資料交由鄰長，社區民眾可以就近詢問。

4、 預算、人力成本分析：

(1) 預算：依建管處委外核發竣工圖之規費，每張竣工圖複印費用約為新臺幣 50 元。以社區都更案件或公寓集體辦理，將可簡化逐案申請竣工圖之需，惟地政事務所僅支出預算為自複印舊有案件一套竣工圖說之費用(以 100 元計)。

(2) 人力成本分析：

- A. 支出：召開理說明會，設置專人窗口，約 2 人次，工時 6 小時。
- B. 節省：建管機關無需受理民眾逐案申請竣工圖說，節省每件受理案件、調案印圖之人力，以吉慶里專案統計，節省 55 次之申請案，以每次工時耗費 2 小時計(收件、調卷、影印、計費、發件)，共節省建管機關工時 110 小時。

實際執行
(未來預
期)成效

1、**實際執行成效：**

真正落實市政一體；提升顧客滿意有溫度。

(1) **顧客實質效益：**

- A. 以吉慶里專案為例，該專案計受益戶數 56 戶，共為市民省下竣工圖費用新臺幣 2,800 元(以每張 50 元*56 戶)，交通費用新臺幣 6,720 元(以二段票來回 60 元*56 戶*2 次)，節省市民時間成本 448 小時(以每次車程加洽公時程 4 小時*56 戶*2 次)，**效益高達 28 倍。**
- B. 地政事務所僅自行複印自有竣工圖說，省下市民奔波機關間之費用及調閱圖籍之費用，以吉慶里專案，推估影印支出新臺幣 100 元(2 張竣工圖)，但為市民省下新臺幣 9,520 元(2,800+6,720)，**效益高達 95 倍。**

(2) **行政效率提升：**

- A. 依以往經驗，市民辦理陽臺補登記，從向建管機關開始申請竣工圖，至地政事務所辦理登記完成取得權利書狀，所需天數約為 9.5 天(不包含依土地法規定之公告期 15 天)，依吉慶里專案統計辦理天數 5.5 天(不包含依土地法規定之公告期 15 天)，**大幅縮短案件時程近 40%。**
- B. 建管機關免除逐案受理市民申請案件，以吉慶里專案為例，節省建管機關計 110 小時工時。

(3) **提升機關服務滿意度：**就市民滿意度而言，因市民無需自行奔波於建管及地政機關之間，準備繁雜之申請文件，當可提升市民滿意度，依吉慶里專案之服務滿意度調查，**滿意度高達 100%**，大大提升機關形象。

(4) **其他效益：**節能減碳愛地球所之無價效益，讓市民感受貼心、安心之優質市政一體服務**效益無價。**

	<p>2、未來預期成效及建議精進作為：</p> <p>對市民而言，辦理陽臺補登記之最後機關即為地政事務所，過程中洽建管處核發竣工圖說，或是向都發局申辦陽臺範圍註記，奔波於各市政機關中只是徒增民怨。地政事務所主動出擊，以一處收件全程化服務，深得市民百分百滿意及高度肯定。</p> <p>(1) 未來預期成效：</p> <p>A. 建立市政一體貼心服務形象：屢有案例顯示，竣工圖上已有註記陽臺範圍，申請人亦洽詢都發局認定陽台範圍，徒增民怨。以一處收件，全程服務之概念，透過市政橫向聯繫之作為，由地政機關主動出擊負起對民眾之單一窗口。扭轉民眾對政府機關之深不可入的衙門形象，在社區上透過居民之口耳，也提升市民大眾對整體市政之滿意度(吉慶里里長在過程中也對本所之作為表示肯定及嘉許。)</p> <p>B. 大幅節省市民奔波時間與金錢：協助民眾調閱竣工圖說確認陽臺範圍，免除民眾親至市府申請之路程及時間。</p> <p>C. 節省行政人力資源：免除建管機關逐案受理市民申請案件，地政事務所主動出擊。</p> <p>(2) 建議精進作為：</p> <p>甲、 與建管單位單位建立調閱竣工圖平台：建築管理處近年來已經陸續將竣工圖數值化，依本府機關橫向作業聯繫要點，地政事務所如因業務需要可向建管單位申請，俟該竣工圖數值化全面完成後，民眾僅需向地政事務所申辦陽臺補測量及登記業務，自可透過該系統調閱竣工圖籍，簡化民眾申請竣工圖之程序。</p> <p>乙、 與都市發展局建立認定陽臺範圍之平台：陽臺之認定權責為都發局，其認定之標準係依建築技術規則所訂，如法有明訂認定之標準，建議與都發局建立機制，當地政事務所受理陽臺補測量及登記時，以傳真或可能之橫向聯繫作業管道，由都發局認定陽臺之範圍回傳，辦理時程將應可再予縮短 2 日。(作業流程如附件 4)</p>
<p>相關附件</p>	<p>附件 1：原有辦理陽臺補登記申請人活動流程圖 附件 2：實施創新簡化辦理陽臺補登記申請人活動流程圖 附件 3：民眾滿意度調查分析 附件 4：未來精進創新之建議流程圖</p>
<p>聯絡窗口</p>	<p>姓名：黃明德 電話：02-28812483-201 Email：fy_1201@mail.taipei.gov.tw</p>