

臺北市中山地政事務所113年7月份所務會議紀錄

時間：113年8月1日（星期四）下午2時0分

地點：本所7樓會議室

出席人員：鄭淳方 高明暉 謝文展 胡滌文 陳澤榕 劉志建^代
陳麗玉 莊雅文 程姝瑜

主席：曾錫雄主任

紀錄：陳迺蒞

壹、報告事項：

一、會議決議暨指（裁）示事項執行報告

（一）列管事項項次1，繼續列管。

（二）其餘列管事項相關單位依限辦理，均同意解除列管。

二、課室報告（略）。

貳、秘書提示事項

一、有關本府地政局113年第3季將至各地所進行登記、地籍、測量及資訊業務查核，請各業務課於113年8月23日前就前次查核所列缺失及建議事項（含其他5所）先行預檢，屆時由秘書進行複檢，以避免相同缺失重複發生。

二、有關113年度本府地政局對所屬機關辦理年度內部控制查核一事，請主計機構先行洽地政局會計室了解預定辦理期程，以利通知各單位預為因應。

三、本所113年度內部控制交叉稽核第二階段查核作將於113年8月19、20日與本市松山地政事務所間進行交互查核，各單位先行規劃預定稽核項目，交流聯繫，推動內部控制制度執行。

參、主席指（裁）示事項：

一、轉達局務會議市長及各級長官重要指示事項：

（一）王副局長提示：

1. 日前警方查獲詐騙集團偽造遺囑詐取不動產情形，請登

記科偕同各地所研析未辦繼承公告與類此詐騙案之關聯性，必要時向內政部建議修正相關機制，以免未辦繼承公告之便民服務成為詐騙破口。

2. 資訊室辦理業務查核時仍發現有部分單位使用戶役政系統時，未依規定方式填寫資料之缺失，請各所隊及單位主管加強宣導及抽查，確保同仁依規定使用涉及個資之資料，並避免外洩。

3. 113年預算請積極執行。

(二) 人事室宣導「健全生產及友善職場環境」及「員工親子日活動」，請各單位轉知同仁知悉。

(三) 秘書室宣導「陳情案件回復作業及案件閱覽、改分或代立案作業」，請各單位轉知同仁確實配合辦理。

(四) 轉達第2306次市政會議事項：各單位執行業務如發現問題者，應即刻了解改善、解決問題，提供市民更好服務。

二、為強化本所阻防詐騙因應作為，請各課配合執行以下事項：

(一) 請登記課統計113年6至7月信義房屋及永慶房務等2家不動產業者隨案申請地籍異動即時通之案件量。

(二) 各單位使用戶役政系統時，務必確實依相關規定方式填寫資料，亦請資訊課落實抽查稽核作業。

(三) 近來詐騙案件推陳出新，登記機關為為民守護不動產之最後一道防線，請登記課依113年8月1日本市內湖分局「打擊詐騙 有我有你」宣導簡報，研議防詐預警方案，並針對審查及櫃檯同仁辦理辨識受詐騙高風險案件之辨識技巧與處理方式教育訓練。

三、請登記課及地籍資料課採購 LED 護眼電腦螢幕掛燈，分別提供審查及登校同仁使用，避免長時間專注於電腦螢幕，因光源照明不足或螢幕眩光而影響同仁視覺功能與工作效率。

- 四、今（113）年及明年陸續有測量助理同仁屆齡退休，請測量課妥適培訓測量助理外業值勤駕駛，注意行車安全；另8月份將有新進助理報到，應妥適分配業務與加強核心職能訓練。
- 五、有關民眾於 Google 評論留言針對本所函送公文未清楚載明「臨櫃受理申請櫃檯號」之資訊部分，就便民與貼心服務之角度考量，請各受理申請案件之業務單位研議修正相關公文定稿內容，提升本所為民服務品質。
- 六、本所辦公大樓耐震補強工程業於113年7月11日竣工，請配合以下事項：
- （一）感謝行政課同仁辛勤督導協助工程順利完工，請行政課依本府及所屬各機關學校公務人員獎懲案件處理要點及本府及所屬各機關公務人員平時獎懲標準表，於下半年辦理敘獎事宜。
 - （二）工程驗收前，行政課需針對尚未完成補強修繕處，請廠商儘速處理（如，外牆部分區塊顏色差異、後門滲水問題），另請行政課先行安排本所辦公大樓之梯間清洗及1樓前、後門地毯清洗，改善工程完工後之辦公環境整潔度。
- 七、有關2樓登記課複審座位區地板傾斜問題，為顧及同仁身體健康與避免影響公務推動，請行政課洽廠商了解改善方式及規劃後續修繕預算等相關事宜。
- 八、為落實各項資本支出計畫執行進度與改善內部行政效能，請主計機構就其專業度協助並提供意見予各單位積極執行年度預算。
- 九、本所資訊課、人事機構、政風及研考宣導事項如下，請各單位轉達同仁：
- （一）提醒同仁勿開啟寄件者不明或與業務無關之電子郵件，並勿使用公務信箱做私人使用以減少受釣風險

- (二) 「臺北地政總管+」，已於113年6月28日上線試營運，並請協助宣傳。
- (三) 依公務人員保障法及各機關加班費支給辦法等相關規定，自112年1月1日（含）後加班補休將自114年1月1日起陸續屆期。各單位請檢視同仁112年加班未補休（請領）情形，如有將屆期之加班時數，應視業務需要積極與當事人協調給予補休假。
- (四) 政風案例宣導：「公務員廉政倫理規範」、「資訊使用管理」及「公務機密維護」等（如附件1）。
- (五) 研考宣導：「電話服務禮貌測試作業」及「陳情案件宣導」（如附件2）。

肆、散會（下午16時45分）

【附件1】-政風案例宣導

公務員廉政 倫理規範 (案例宣導)

某縣市機關公務人員受邀參加餐會，因並不知情與職務上有利害關係者也將出席，故事前無簽報機關首長核准，赴宴當下知情後立即通知政風單位，後續並辦理廉政倫理事件登錄，因此避免一場外界質疑聲浪。

小提醒：公務人員如遇有請託關說、受贈財物或飲宴應酬時，應提高警覺，並向政風室諮詢後，視情況依「臺北市政府公務員廉政倫理規範」規定辦理登錄作業及相關因應措施。

資訊使用 管理

審計部查核本府各機關使用者電腦之資訊資產盤點資料，發現仍有公務電腦安裝視訊軟體ZOOM或非公務資通訊軟體(如小米、騰訊、阿里巴巴、華為等)。

小提醒：請同仁勿擅自安裝或採購上述或其他有機敏公務資訊外洩或造成國家資通安全危害疑慮之軟體。

公務機密 維護 (案例宣導1)

本府某機關之陳情案件因分予被檢舉當事人公務員承辦，該公務員無故申請檢閱檢舉人個資，使檢舉人身分曝光，該檢舉人即向本府陳情。

小提醒：

1.被檢舉之公務員涉違反

(1)行政程序法第32條當事人自行迴避規定。

(2)本府文書處理實施要點第85點(5)-職務上不應知悉或持有之公務資料，不得探悉或持有。

2.分文人員、收文承辦人應注意在分文、收文時是否可能違反前述規定。

公務機密 維護 (案例宣導2)

部分機關掌有對民眾經營事業為稽查取締或資料調取的權限，執法過程取得的相關資料紀錄，可能含有民眾個資或具一定公務處理的機敏性，不得私行轉傳外流。倘基於公益或民眾知的權利而有對外說明必要時，建議循相關新聞發布作業程序辦理，以免爭議。

【附件2】-研考宣導

宣導-電話服務禮貌測試作業

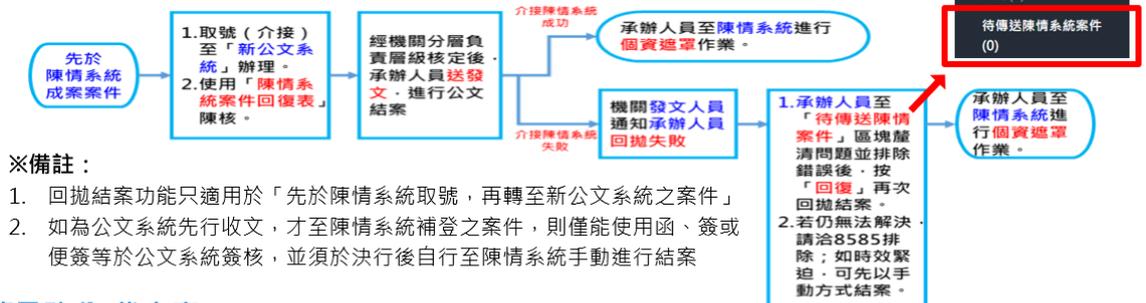
- ◆ 依本府地政局113年2月27日修訂「臺北市政府地政局暨所屬所隊服務禮貌實施計畫」辦理。
- ◆ 依據市府112年12月22日修訂「臺北市政府電話服務禮貌實施計畫」，調整電話測試成績計算方式，業新增「加分」項目（針對撥通獲得接聽速度部分）與修正電話服務禮貌測試紀錄表。
- ◆ 電話禮貌接聽原則，回應重點：
 - ☐ 電話鈴響時（請勿超過8秒，7秒內接通得加分），應迅速接聽，並清楚報明服務單位、自己姓名(氏)及問好：「中山地政，您好！敝姓○」。
 - ☐ 須轉接電話或對方指明受話對象時，應親切回答：「請稍等，我為您轉接○○○及分機號碼」。
 - ☐ 洽詢事項無法正確回答或不確定應洽談對象者，應依下列方式擇一辦理，請不要隨意猜測承辦單位或承辦人，任意轉接：
 - 1.先請對方留下電話及姓名，經確認承辦單位後，請承辦單位立即或於1小時內提供外撥回覆服務。如係服務檯人員轉接者，承辦單位並應回報服務台回復之時間及人員，服務檯人員應列入紀錄。
 - 2.先請對方稍候，經確認承辦單位（人員及分機）後，依轉接電話之規定回答並轉接。
 - ☐ 結束通話，記得說「謝謝」、「再見」，等對方把電話掛斷後，再輕輕掛斷電話。



陳情案件宣導事項

◆ 陳情案件回拋作業

1. 使用「陳情系統案件回復表」於新公文系統送發文後，原則上會自動回拋陳情系統結案，若回拋失敗可至新公文系統「待傳送陳情系統案件」區重新回拋。
2. 常見回拋失敗原因：
 - ①陳情系統案件未簽收
 - ②陳情系統有其他進行中的表單
 - ③存查案件未以點選「送發文」處理
3. 回拋結案功能作業流程：



◆ 案件閱覽及改分/代立案

設定他機關閱覽，對方同意收案後，須再設代機關立案的表單，才能完成立案(抽查指標)