

# 臺北市古亭地政事務所 107 年 6 月份「空中補給站」廣播服務一覽表

負責課室：行政課

項目	內容
相關法令變動情形	內政部 107 年 6 月 8 日函釋有關權利人為法人申辦抵押權設定登記，檢附登記申請書及契約書權利人之印章以統一彩色印刷方式產製，與本人親自簽章，在法律上具有相同之效力。
服務禮儀及電話禮儀	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 電話鈴響時應迅速於 3 響內接聽，並報明服務單位及問好，統一回答語為「古亭所，敝姓○，您好」</li> <li>○ 撥通獲得接聽速度(愈快愈好)</li> <li>○ 告知轉接資訊情形(愈詳細愈好)</li> <li>○ 業務單位忙線情形(愈周到愈好)</li> <li>○ 非業務承辦單位(或承辦人)代接電話答復情形(愈貼心愈好)</li> </ul>
文書處理相關規定	<p>陳情案件採書面回覆者，除來源為單一陳情網站(W)、App(A)或臺北 1999 市民當家熱線(T)外，應依書面回覆範例告知滿意度填答資訊，並提供案件編號及密碼。</p> <p>書面回覆範例如下：</p> <p>本案處理之滿意度調查表，歡迎至臺北市單一陳情系統「HELLO TAIPEI」網頁(網址：<a href="https://hello.gov.taipei">https://hello.gov.taipei</a>)，「案件查詢」區輸入本案案件編號○○○-○○○○○○○○-○○○○○及案件密碼○○○○○○○後，可直接填寫網路問卷，您的答復將作為本府提升人民陳情案件服務品質之參考。</p>
各項便民服務措施	<p>為營造「異常事件通報之組織文化」，本府已建置「反映公務相關意見系統」，鼓勵同仁主動揭露異常事件，並對市政及工作內容提出建議，可讓府級或權責機關能即時掌握與解決問題。特色如下：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>一、 系統個資保護。</li> <li>二、 不懲處通報同仁。</li> <li>三、 經主任秘書層級以上人員審視案情。</li> <li>四、 可選擇通報「權責機關處理」，或「由研考會彙送府級了解」。</li> </ul> <p>通報路徑：登入員工愛上網→人主政風→員工參與入口網→反映公務相關意見，請同仁多加利用。</p>