

## 臺中市中正地政事務所諮詢服務小組設置計畫

- 一、臺中市中正地政事務所為擴大為民服務增進民眾對政府的向心力及認同感，期全面提升服務品質，設置中正地政事務所諮詢服務小組（以下簡稱本小組），並訂定本計畫。
- 二、本小組的任務如下：
  - （一）接待、指導、引導前來洽公民眾事項。
  - （二）關於申請案件作業流程諮詢事項。
  - （三）代填簡易謄本申請書表事項。
  - （四）有關簡易地政法令解釋諮詢之事項。
  - （五）代查有關授權範圍地籍資料事項。
  - （六）民眾休息區之書報、桌椅、文具、範例等用品排列整潔，維護辦公環境。
  - （七）其他有關地政業務諮詢及服務事項。
- 三、本小組置服務員三人，包括常駐服務臺一人，其他二人由當天值日人員（分上午、下午二班）以走動方式提供民眾法令諮詢服務。
- 四、本小組服務員應穿著「引導、諮詢」標誌背心，儀容整潔，隨時掌握辦公室現場狀況，主動走動式為民服務並每天填寫服務紀錄簿（附件一）。
- 五、本小組服務員應和藹可親、誠懇、熱心任勞任怨為洽公民眾服務。
- 六、上午班之服務員應於上午 7：30 到服務臺執行為民服務工作，中午不休息，提早於下午 4：00 時下班；下午班的值日人員應於下午 1：00 到服務臺值勤直至下午 6：00 關門，並提早於次日下午 4：00 下班；值星官應隨時督導並幫忙解決突發事件。
- 七、本小組應於每週填報推行諮詢服務記錄週報表（附件二）備查。
- 八、本小組人員應受本所第四課課長指揮監督，並於主管會報時提出工作報告，本小組置輔導員一人由研考員兼任，輔導本小組事務。

九、本所值星官每星期至少抽查一次服務小組執行情形並記載抽查紀錄表  
(附件三、四)。

十、參與諮詢服務小組人員，得視服務績效給予適當之獎勵以資鼓勵，工作不力績效不彰者，視情節懲處。

十一、本計畫自奉核日起實施。

十二、本計畫如有未盡事宜，得隨時修正補充之。

## 臺 中 市 中 正 地 政 事 務 所 諮 詢 服 務 紀 錄 表

日 期	服務項目 輪值人員		主 動 服 務	引 導 服 務	代 填 書 表	代 資 查 料	協 助 民 眾 申 辦 本 核 發 件 數	協 助 民 眾 辦 理 地 籍 清 理 件 數	協 助 民 眾 印 影 件 數	電 話 服 務
日 (一)	月	上								
		午	合	計						
	日	下								
		午	合	計						
日 (二)	月	上								
		午	合	計						
	日	下								
		午	合	計						
日 (三)	月	上								
		午	合	計						
	日	下								
		午	合	計						
日 (四)	月	上								
		午	合	計						
	日	下								
		午	合	計						
日 (五)	月	上								
		午	合	計						
	日	下								
		午	合	計						

值星官

臺中市中正地政事務所諮詢服務記錄週報表

年							合 計
月							
日							
星期		一	二	三	四	五	
上 午	主動服務						
	引導服務						
	代填書表						
	代查資料						
	協助民眾申辦 謄本核發件數						
	協助民眾辦理 地籍清理件數						
	協助民眾 影印件數						
	電話服務次數						
	小 計						
下 午	主動服務						
	引導服務						
	代填書表						
	代查資料						
	協助民眾申辦 謄本核發件數						
	協助民眾辦理 地籍清理件數						
	協助民眾 影印件數						
	電話服務次數						
	小 計						
總 計							

填表人

課長

秘書

主任

臺中市中正地政事務所推行「諮詢服務」工作抽查紀錄表

抽查項目	日期	月	月	月	月	月
		日 (一)	日 (二)	日 (三)	日 (四)	日 (五)
一、 整理休息區文具等及辦公室環境情形	優					
	尚可					
	不佳					
二、 不遲到早到、不離崗位	優					
	尚可					
	不佳					
三、 服務態度情形	優					
	尚可					
	不佳					
四、 儀容服裝整齊、穿著「引導諮詢」背心	優					
	尚可					
	不佳					
五、 其他有關服務事項	優					
	尚可					
	不佳					
建議事項						

抽查人

秘書

主任

臺中市中正地政事務所推行「諮詢服務」工作抽查紀錄表

抽查項目	日期	月	月	月	月	月
		日 (一)	日 (二)	日 (三)	日 (四)	日 (五)
一、 整理休息區文具等 及辦公室環境情形	優					
	尚可					
	不佳					
二、 不遲到早到、不離 崗位	優					
	尚可					
	不佳					
三、 服務態度情形	優					
	尚可					
	不佳					
四、 儀容服裝整齊、穿 著「引導諮詢」背心	優					
	尚可					
	不佳					
五、 其他有關服務事項	優					
	尚可					
	不佳					
建議事項						

抽查人

秘書

主任