

法規名稱：臺北市政府地政局所屬各地政事務所預約諮詢專案協助作業原則

修正日期：民國 105 年 11 月 24 日

當次沿革：中華民國 105 年 11 月 24 日臺北市政府地政局北市地登字第 10533107600 號令修正發布第 1 點條文；並自 105 年 12 月 8 日起生效

一、臺北市政府地政局（以下簡稱本局）為協助民眾自行向臺北市各地政事務所（以下簡稱各所）辦理地政類申請案，提供完整諮詢服務，達成有感便民、利民之服務目標，特訂定本作業原則。

二、凡民眾願自行申辦坐落於臺北市（以下簡稱本市）之下列申請案，可先行向各所預約專案協助：

- （一）土地或建物登記、測量申請案。
- （二）新制三類謄本申請案。
- （三）英文不動產權利登記證明申請案。
- （四）閱覽、抄寫、複印或攝影登記申請書及其附件申請案。

三、預約專案協助之作業程序規定如下：

（一）預約方式可以電話、傳真或網路預約：

1. 電話預約：民眾於各所上班時間撥打預約諮詢專線（或撥打一九九九轉接），說明欲諮詢項目等資訊，俾排定諮詢日期及時段。
2. 傳真預約：民眾填寫諮詢預約單（附件一），或註明姓名、電話、諮詢項目、預約諮詢日期及時段後傳真至地政事務所。
3. 網路預約：民眾以電子郵件夾帶填妥之諮詢預約單，或於郵件中註明姓名、電話、諮詢項目、預約諮詢日期及時段傳送地政事務所。

（二）諮詢時段為上班日上午八時三十分至下午四時三十分（中午亦提供諮詢服務），為兼顧資源共享及公平性原則，以每人三十分鐘為原則。

（三）各所受理預約後應辦事項如下：

1. 各所接收預約後，應記錄於「受理預約諮詢紀錄表」（附件二），如預約內容不明確者，應先聯繫預約人確認後再行排定諮詢服務日期及時段。
2. 通知相關業務課依案件性質排定適當人員受理諮詢。

（四）各所提供諮詢服務應依下列規定辦理：

1. 受諮詢人員預先備妥相關資料於排定時程提供專業諮詢服務。
2. 諮詢服務地點以獨立空間為宜，以提升服務品質。
3. 受諮詢人員於受理諮詢後應詢問民眾是否需要後續電話服務，並記錄於紀錄表，如不需後續電話服務，即完成諮詢服務。如需後續電話服務，則依諮詢內容

區分申辦案件諮詢或法令諮詢，作業方式如下：

- (1) 申辦案件諮詢：諮詢人員於五日後進行後續電話服務，如該案件已送件，即完成諮詢服務；如未送件，且民眾仍有疑義，則由諮詢人員先於電話中協助處理，如無法以電話方式立即處理者，則另行排定時間再次進行諮詢服務。
- (2) 法令諮詢：諮詢人員於五日後進行後續電話服務，如民眾無其他疑義，即完成諮詢服務；如民眾仍有疑義，則由諮詢人員先於電話中協助處理，如無法以電話方式立即處理者，則另行排定時間再次進行諮詢服務。

四、本作業原則之作業流程圖如附件三