

新北市新店地政事務所提升服務品質執行計畫

100年01月30日訂定
101年11月21日修訂
105年06月30日修訂
106年04月20日修訂
107年03月15日修訂
108年04月03日修訂
110年04月14日修訂
112年06月12日修訂

壹、依據：

- 一、新北市政府地政局對所屬各地政事務所業務執行績效督導考核要點及112年1月18日服務品質業務考核項目修訂會議紀錄。
- 二、110年1月8日國家發展委員會發社字第1091302284號函訂定之第4屆「政府服務獎」評獎實施計畫。

貳、目標：

- 一、奠基於專業職能，付出熱情與關懷，自我加強專業嚴謹作業，審核滴水不漏，做為民眾的後盾，
- 二、整合各項資源，積極研發創新措施，建立便利商店化的便利新店為我們的服務目標。
- 三、藉由落實維護民眾財產安全下最大「效率」，展現最「親切」的服務態度，提供最「便民」的服務三大核心價值，以達到「滿意與感動」、「主動與智慧」的服務使命。

參、對象：新北市新店地政事務所。

肆、年度考核內容：(詳如年度服務品質考核紀錄表，以表列方式將負責課室列於表)。

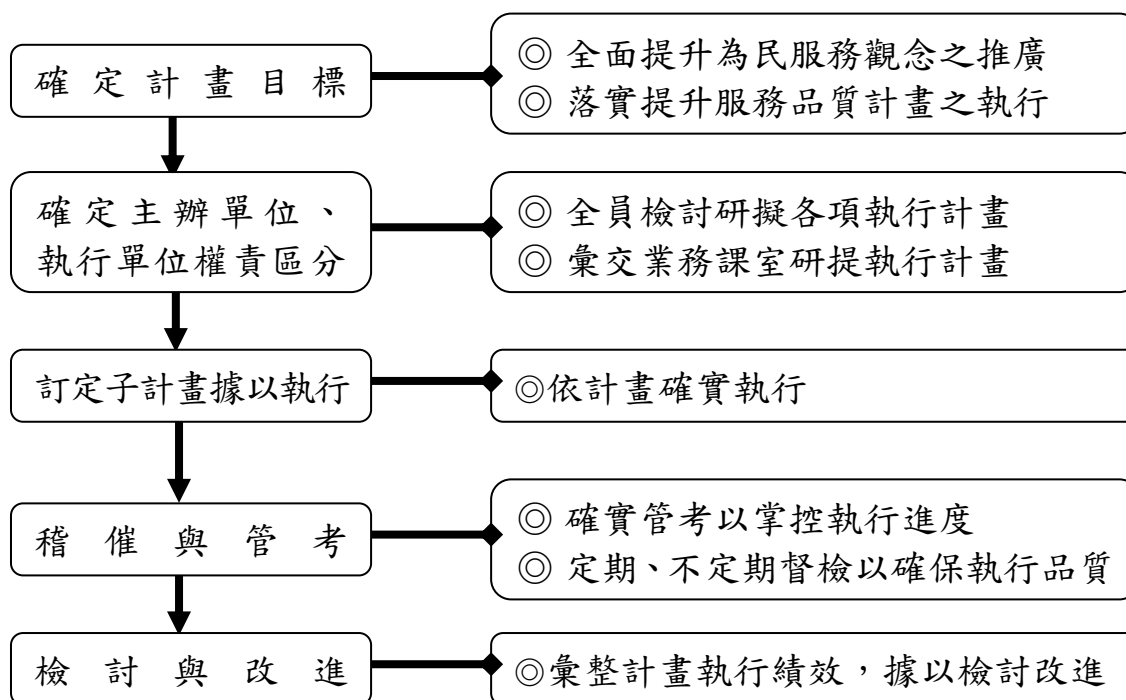
伍、執行步驟：

一、執行計畫之研訂：

訂定本所提升服務品質執行計畫及各項子計畫，計畫核定後主動公開於機關網站及服務場所，其各項計畫實施優先順序以下列項目衡量：

- (一) 推動地政行政作業，有迫切需求之業務優先實施
- (二) 攸關民眾權益及品質需求之業務優先實施
- (三) 塑立行政機關形象之業務優先實施
- (四) 提升整體行政管理績效之業務優先實施

二、 實施作業流程：



三、 成立推動小組，定期或不定期召會討論，負責推動全面提升服務品質任務：

- (一) 為民服務小組：由主任擔任召集人，成員由秘書、各課課長、研考及各課選派小研考代表、總務組成，定期研討為民服務相關事宜及創新措施。
- (二) 網站暨知管系統維運小組：由資訊課長擔任召集人，成員由各課選派資訊專才代表組成，計 6 人，針對本所資訊網及知識管理系統定期進行檢討、即時更新維護及提升系統功能，以健全網路服務及推展知識共享。
- (三) 環境美化小組：由秘書擔任召集人，成員由各課課長或選派代表組成，計 5 人，定期、不定期檢視本所內外環境，規劃改善各項設施及進行綠美化、節能減碳措施之推行，以創造簡潔明亮且舒適便民的洽公空間。

- (四) 服務禮貌小組：由主任擔任召集人，成員由秘書、各課課長、研考、總務及各課選派同仁代表組成，推動「地政大家庭」文化，不定期研討行政院政府服務品質獎參賽相關事宜及積極研擬創新服務措施。

四、計畫定期追蹤管制、查核及檢討改進

- (一) 以本計畫作為提升為民服務品質工作最高指導原則，並訂有「各項計畫執行情形追蹤列管實施要點」，確保各項計畫（要點、辦法、原則、規定、規則或注意事項）落實執行，有效管控實施進程，確切達成計畫目標。
- (二) 每季針對計畫檢討，研考彙整各課提供執行成果，分析達成目標、工作成果陳核。
- (三) 本計畫及相關執行計畫公佈於本所知識管理系統供同仁參閱，各課確實進行督導，並視其實際執行情形及內外部意見反應，隨時予以修正。

陸、績效檢討

- 一、依據本年度提升服務品質執行計畫，據以擬訂各項執行子計畫切實執行，子計畫內容以本年度擬推動重點或階段性工作研訂，遇有因應政策性需求或因故無法執行情形，即隨時增訂、修訂或刪除。
- 二、子計畫之訂定由各業務課相關承辦人員參與，檢討制度規章、作業流程、申辦手續及服務措施等層面，並藉此提出預定重點工作及創新作為。
- 三、透過完整的服務品質查核制度，包括平時督導考核、各項會議（包括主管會議、為民服務小組會議、課務會議、環境美化小組會議等）及各項研討活動、民意調查，檢視同仁服務態度、電話禮貌、出勤情形，及追蹤列管各項計畫妥適性及推展情形，期使各項計畫落實並有效地執行，每季結束後將執行成果陳核主任並配合期程陳報地政局。

柒、本執行計畫自簽奉核後實施，修正時亦同。

年度服務品質考核紀錄表：

服務品質考核紀錄表

督導項目		督導內容	配分	考核結果	評分	備註
項	目					
六、服務品質業務	(一)基礎服務 (17分)	(1)服務人員專業度 (5分)	注重服務人員專業度，制定標準作業程序，並確保問題回應及申辦案件處理的正確性和及時性。本項應說明提升服務人員專業度之作法及執行成效，並提供服務人員專業度測試結果，如專業知識測驗或申辦案件處理測試等。	5		機關應提高民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性，建置合宜的服務環境，並注重服務人員的禮貌態度；提供民眾易讀、易懂、易用的服務資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。
		(2)服務設施合宜程度 (4分)	依業務屬性及服務對象需求，提供合宜服務設施。	4		
		(3)網站使用便利性 (4分)	機關網站應以使用者為導向設計，版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務；提供多元及便利的資訊檢索服務；確保網站內容的正確性及有效連結等。	4		
		(4)服務資訊透明度 (4分)	1. 資料開放：從民眾應用面思考，盤點業務資料，並於結構化及去個資識別化後，採開放格式或應用程式介面方式對外開放，供使用者依需求連結下載及利用，並應定期檢視及更新資料。(2分)	2		

			2. 案件查詢管道及主動回應程度：提供多元管道，如現場、電話、網路、行動裝置等，方便民眾查詢案件處理進度，並運用各項管道主動回應民眾。(2分)	2			
	六、服務品質業務	(1)建置單一窗口整合服務(2分)	依受理方式，又可分臨櫃、電話或網站單一窗口服務。	2			瞭解民眾服務需求，檢討既有服務措施，並運用多元策略，提升服務便捷度。
		(2)減除申辦案件需檢附之書表謄本(3分)	運用跨機關電子查驗，取代要求民眾檢附紙本佐證資料，或其他使申辦案件書表有效減量之作為。本項得以簡化書表謄本之數量或比率或規費等數據呈現績效。 (跨機關電子查驗案件成長率計算式： $(\text{本年度跨機關電子查驗案件數} - \text{上年度跨機關電子查驗案件數}) / \text{上年度跨機關電子查驗案件數} * 100\%$)	3			
		(3)開發線上申辦或跨平台通用服務(3分)	衡酌民眾實際需要，提供線上申辦，本項得以使用率、使用成長率等數據呈現績效。	3			
六、服務品質業務	(三)服務量能(24分)	(1)服務精進機制(7分)	深化服務量能關鍵在於組織內部建立常態性運作機制，以及在首長領導及成員合作下，投入服務創新及精進。如機關內部服務精進機制運作情形、創新服務提案情形、採行率及擴散應用。	7			擴散應用包含服務策略或措施具有可學習、推廣或應用價值。

	(2)突破成長(7分)	機關為優化服務，於考量機關任務、轄區特性、服務對象屬性、資源可運用程度後，積極排除各項不利因素，並提供在地化、客製化或其他貼近民眾需求等關懷服務達成服務目標所展現之努力與成效。	7			評核重點為機關在不同發展條件下，運用自身優勢或克服劣勢，達成特定服務目標之努力或措施。
	(3)內部簡化作業(6分)	機關運用多元管道蒐集內外部意見，據以檢討及改造內部流程，精實作業，減省不必要的審核及行政程序之情形。	6			本項應說明簡化作法並提供具體數據，如減省的人力、物力或時間等。
	(4)歷年服務再精進(4分)	歷年之研究創新事項服務策略或措施，持續推動及精進情形，並就其延續性建立定期檢討機制。	4			

六、服 務品 質業 務	(四)服 務評 價 (17分)	服務滿意 情形	(1)依據服務特性辦理滿意度調查，了解民眾對服務的看法，並據以檢討改善既有措施。(5分)	5			善用各類意見調查工具與機制，瞭解民眾對服務的評價及意見，並據以改善既有措施。以滿意度調查方式者，調查項目應包含洽公環境、服務禮儀、服務專業性、服務措施等，並提出調查設計、抽樣設計、調查結果、趨勢分析及檢討改善情形。
			(2)除滿意度調查外，機關可彈性運用其他機制瞭解民眾對服務的評價，並請提供執行情形及結果。(6分)	6			
			(3)傾聽民眾意見、抱怨及陳情，積極回應，有效協助民眾解決問題。(4分)	4			

			(4)定期進行內部同仁滿意度調查，並提供執行情形及改善機制。(2分)	2			
六、服務品質業務	(五)開放創新(8分)	1. 開放參與(4分)	(1)開放參與係指機關提供服務時，除應公開服務資訊或促進民眾運用資料外，並適時運用多元管道導入民眾觀點，透過溝通與對話的方式，共創機關與民眾合作的契機。例如，透過實體或網路管道，運用多元方法如問卷、訪談、討論、體驗，蒐集民眾對服務需求；或邀集民眾共同參與服務設計等。	4			
		2. 創新性(4分)	創新性係指機關就核心業務規劃服務作法或措施時，提出有別於現行服務的想法或方式，並對服務對象具有實質效益。	4			請就考核區間之創新服務項目提供彙整表。
六、服務品質業務	(六)第一線為民服務情形(4分)	親民服務-神秘客查核(4分)	由地政局每半年依「新北市政府地政局對所屬各地政事務所神秘客查核紀錄表」辦理神秘客查核，督導內容詳附表1。	4			每半年至少辦理考評1次，並於每次將考評結果通知地所，平時考核成績納入年度考核之各項配分。
六、服務品質業務	(七)地政業務行銷宣導有效程度(5分)		結合有效的行銷主題、對象(內部、外部)與策略，透過多元管道及分眾行銷進行機關政策與便民服務措施宣導，使民眾了解機關施政情形，並評估行銷宣導效益，以質化、量化分析資料具體呈現業務面上之成效。	5			每季至少辦理考評1次，並於每次將考評結果通知地所，平時考核成績納入年度考核之各項配分2分。

(八) 電話禮貌測試 (3分)	1. 由地政局每季至少辦理測試1次，測試項目詳附表2。	2	4		
	2. 提供提升服務人員電話禮貌之作法及執行成效。	1			
(九) 綜合業務(14分)	1. 上次督導建議改進事項辦理情形。(3分)	3			
	2. 機關內部教育訓練(講習)辦理情形。(2分)	2			
	3. 同仁參與外部教育訓練之回饋機制及辦理情形。(2分)	2			
	4. 政策配合情形(含研提意見、資料回覆或行政業務配合情形、協助行銷案)詳附表3。(4分)	4			重大缺失事項經查證屬實者，依情節輕重，每件最多扣1分。
	5. 新聞輿情反應及處理情形。(3分)	3			1. 重大缺失事項經查證屬實者，依情節輕重，每件最多扣1分。

					2. 民眾陳情案件經機關舉證非屬機關缺失者，不予扣分。
	總計		100		