

## 新北市政府地政局提升服務品質執行計畫

101年6月15日北地秘字第1011974949號函頒  
102年3月22日北地秘字第1021495630號函修訂  
103年7月24日北地秘字第1031368797號修訂  
105年4月21日北地秘字第1050702997號修訂  
106年4月27日北地秘字第1060793857號修訂

### 壹、計畫依據：

依行政院政府服務躍升方案辦理。

### 貳、計畫目標：

一、秉持為民設想之態度提供進步E化服務，簡化各項作業流程並持續創新以  
追

求民眾滿意，落實「新北地政，服務真EASY」理念。

二、透過便捷優質地政服務、公地利用促進建設及整體開發繁榮新北之具體策  
略，建立創新、健康、繁榮的核心價值，達成「地政便民e世紀，土地開  
發宜適居」之機關願景。

### 參、實施對象：本局及所屬各地政事務所

### 肆、執行方式：

本計畫依照下列七大實施要項，訂定重點措施執行：

一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化

(一)建立業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性；確保資訊提供、問  
題回應或申辦案件處理的正確性。

(二)提供民眾易讀、易懂、易用的服務申辦資訊及進度查詢管道。

(三)重視服務設施使用便利性，及服務人員禮貌態度。

(四)因應業務屬性及服務特性差異，投入品質改善，發展優質服務。

## 二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求

(一)納入民眾參與服務設計或邀請民間協作，提供符合民眾需求的服務。

(二)善用各類意見調查工具與機制，蒐集民眾意見，適予調整服務措施。

(三)依據服務特性進行服務滿意度調查，並據以檢討改善既有措施。

(四)傾聽民眾意見並積極回應。

## 三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度

(一)擴大單一窗口業務涵蓋範疇，減除申辦案件所需檢附之書表謄本。

(二)衡酌民眾實際需求，開發線上申辦及跨平台通用服務。

(三)推動跨單位、跨機關服務流程整合及政府資訊資源共用共享。

(四)關注社經發展新趨勢，運用創新策略，提升服務效能。

## 四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用

(一)體認服務對象屬性差異，對特殊或弱勢族群提供適性服務，降低其取得服務成本。

(二)搭配複合策略，延伸服務據點，提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性。

(三)考量服務對象數位落差，發展網路服務或輔以其他方式，提供可替代的服務管道。

## 五、開放政府透明治理，優化機關管理創新

(一)建構友善安全資料開放環境、落實資料開放透明，便利共享創新。

(二)促進民眾運用實體或網路等多方管道參與決策制定，強化政策溝通及對話交流。

(三)簡化內部作業，減省不必要的審核及行政作業，聚焦核心業務，推動服務創新。

#### 六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務

(一)主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。

(二)調適法規、應用資通訊技術及簡化流程，擴大機關服務措施運作彈性。

(三)結合跨域整合、引進民間資源、社會創新及開放社群協作等策略，務實解決問題。

(四)重視服務措施必要性、成本合理性、服務制度化及持續性。

#### 七、活化公地利用，加強整體開發

(一)活化公地利用，協助公共設施用地取得，充足市庫財源，繁榮市政建設。

(二)積極辦理土地開發，改善作業流程品質、意見溝通，減少分歧與政策推廣阻礙。

(三)重視開發區管理及後續維護，建立移交管理相關規定，貫徹土地開發目的，發揮公共設施最大效益。

#### 伍、管制查考：

##### 一、本局：

(一)各科室由下而上參與研訂重點措施相關執行作業(如：具體作法、預期效益)，依期程管控進度落實執行。

(二)各科室平時應隨時檢討改進服務品質，並適時輔導地政事務所改進缺失事項。

## 二、地政事務所：

(一)除依本執行計畫辦理外，應自行研訂提升服務品質執行計畫，並確實辦理及隨時檢討改進。

(二)本局依「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」辦理平時考核及年度考核，並依相關規定辦理獎懲。

## 陸、政府服務獎提報作業：

### 一、本局：

(一)由各科室研提專案主題後經各級主管評定。

(二)評定因素應考量專案之問題分析、規劃內容、推動成效及開放創新等面向，掌握社經發展趨勢，發掘關鍵公共問題，或針對與第一線機關服務問題，規劃專案推動執行，據以務實解決。

### 二、地政事務所：

(一)由本局以前年度「新北市政府地政局對所屬各地政事務所業務執行督導考核要點」之服務品質考核項目成績及以下因素共同評量：

1. 基礎服務：服務一致性、正確性及友善性等。

2. 服務遞送：服務便捷度、服務可近性、服務成長及優化等。

3. 服務量能：內部作業簡化、服務精進機制等。

4. 服務評價：服務滿意情形、意見回應處理情形等。

5. 開放創新：開放參與、創新性等。

(二)配合本府研考會作業，擇優推薦提報。

三、為使本局各科室及地政事務所皆能同步提升服務品質，5年內政府服務獎之

參賽科室或地政事務所得不參與評獎。

柒、本執行計畫內容因應階段性需求或因故有需增刪調整情形，得隨時修訂之。