

## 新北市新莊地政事務所提升服務品質執行計畫

### 壹、依據：

- 一、新北市政府服務品質獎實施計畫
- 二、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

### 貳、目標：

面對民眾需求多樣化及對於高服務品質之要求下，積極推動全員參與，以主動之服務精神，將民意所趨視為改進之目標，配合民眾期望與需求，檢討並改善為民服務品質，確實執行行政院頒訂「政府服務創新精進方案」之計畫，達成簡政便民及提升行政效能之目標。

參、對象：本所所有同仁

肆、執行期程：自民國 110 年 1 月起至民國 110 年 12 月止。

伍、計畫內容：(詳如附表)

### 陸、執行步驟：

- 一、依行政院「政府服務創新精進方案」之規定，研訂年度實施計畫、推動作法及承辦單位，推動全員參與、落實專案管理。
- 二、成立各項專責小組負責推動全面提升服務品質，並定期舉辦各項會議，追蹤作業執行進度。
- 三、定期追蹤管制、查核及檢討改進，並利用知管系統專案管理功能進行管制，落實推動管考作為，以利達成計畫目標。

### 柒、績效檢討

- 一、定期檢討執行計畫，並公布查核結果。
- 二、進行執行計畫之成效檢討，並列入年度相關評核依據以及未來提升服務品質之參考。
- 三、配合新北市政府地政局提送執行報告，並針對考核缺失事項立即改進，納入會議研商，持續辦理追蹤直至確實改善為止。

附表：

一、第一線服務機關

督導項目		督導內容	預期推動情形	備註
項	目			
(一)基礎服務(15分)	1. 服務人員專業度(5分)	注重服務人員專業度，確保問題回應及申辦案件處理的正確性。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。	<p>◎申辦業務標準作業流程及計畫要點訂定情形</p> <p>訂定多項有關民眾申辦及作業設備維護業務標準作業流程，以提升服務人員申辦案件處理專業度，且預計於 <u>110 年 12 月底</u> 前依實際作業情形進行檢討。</p> <p>◎提升服務人員專業度</p> <p>1. 預計於 110 年上半年辦理回應問題正確率測驗，就測驗未達標同仁召開讀書會學習，並於會後實施複測，有效提升回應問題正確率。</p> <p>2. 預計於 110 年 5 月舉辦為民服務整體滿意度調查，以瞭解民眾對本所辦事效率及服務態度之意見。</p> <p>3. 提升回應問題機制：</p> <p>(A)持續舉辦登校會議、登校錯誤分析及教育訓練。</p> <p>(B)製作提供常見錯誤提醒或範例。</p> <p>(C)持續辦理跨課室專業研修教育訓練，預計辦理 20 場。</p> <p>(D)持續辦理登記法令研商會議及地籍清理宣導事項會議。</p> <p>(E)持續辦理測量案件案例研析教育訓練。</p> <p>(F)預計 110 年 4 月、11 月辦理新進人員教育訓練。</p>	

		<p>(G)各課室持續舉行專業研修測試。</p> <p>(H)持續辦理內部業務稽核制度，並落實每日、每周、每季及每年業務控管。</p> <p>4. 完善資料庫提供參考</p> <p>(A)持續增修多項跨課室操作、業務手冊，以提升同仁內部作業效率以及正確性。</p> <p>(B)定期維護地政法規查詢專區及設置解釋函令專區，業務上以增加效率及擁有正確資訊。</p> <p>(C)持續提供地政便利包及各項案件書寫範例供民眾參閱。</p> <p>(D)持續增修新人專區內容，使新進同仁能學習業務專業性及瞭解地政實務。</p> <p>(E)依業務類別提供 5 類一次告知單，提醒應備文件及注意事項。</p>	
<p>2. 服務設施合宜程度(3 分)</p>	<p>依業務屬性及服務對象需求，提供合宜服務設施。</p>	<p>◎<b>核心設施</b>-持續設置下列設施</p> <p>(A)服務中心、暖心櫃檯</p> <p>(B)20 個櫃檯，且承辦人員資訊皆以 QRcode 呈現。</p> <p>(C)盥洗室</p> <p>(D)哺(集)乳室</p> <p>(E)無障礙設施</p> <p>(F)各類地政小幫手、申辦書表和填寫範例</p> <p>◎<b>一般設施</b>-持續設置下列設施</p> <p>(A)親子友善暨無障礙暨性別友善廁所</p> <p>(B)民眾洽談區</p> <p>(C)充電專區</p>	

		<p>(D)持續張貼業務推廣即便民新知海報</p> <p>(E)高齡服務專區</p> <p>(F)申訴及讚美信箱</p> <p>(G)失智友善守護站</p> <p>◎其他-持續設置下列設施</p> <p>洽公免費電話\公用電話、權狀文件辨識機器、電腦(含網路)、免費無線上網、飲水機、停車位、諮商室、宣導資料、文具用品、多功能四面資訊補給柱、電子海報及公布欄、等待人數及叫號資訊顯示、觸控螢幕多功能查詢服務、雙向螢幕宣導管理系統、設置 AED、便利貼心設施、愛心服務櫃檯、LINE、Skype 線上客服、資料快遞升降梯、手寫式螢光看板、行動藝術館、雨衣、雨傘放置處、總機語音「交通資訊」。</p>	
<p>3. 網站使用便利性(3 分)</p>	<p>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。</p>	<p>◎網站持續以使用者為導向提供服務</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建立分眾導覽「一般民眾」、「專業人士」頁面</li> <li>2. 提供小、中、大之字體大小閱覽功能。</li> <li>3. 提供覽導地圖服務，陳列網站架構。</li> <li>4. 設置「熱門點閱排行」項目。</li> <li>5. 設置「外籍人士專區」。</li> <li>6. 持續設置自行拍攝之影片，為讓民眾在家也輕鬆學習地政相關知識。</li> </ol> <p>◎持續設置網站資訊檢索</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提供【站內檢索】及【進階搜尋】功能以及檢索功能說明、檢索功能使用範例等，告訴民眾得以查得正確資訊之方法。</li> <li>2. 網站提供檢索結果依相似程度、時間、主題等方式排列。</li> </ol>	

		<p><b>◎持續落實維護稽核，以維資訊內容正確度</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 制定「全球資訊網網站維護與稽核要點」。</li> <li>2. 網站資訊若需新增、刪除或修改網頁資料內容時，應依相關規定辦理。</li> <li>3. 每月每課持續落實檢視網頁內容，並將稽核表單電子化，預計每年度稽核 60 次以上；與桃園市龜山地政事務所進行跨機關合作稽核，每年度預計稽核 2 次。</li> <li>4. 平日持續維護管理包括定期更新與檢核更新。</li> <li>5. 引用資料之出處或版權。</li> </ol>	
(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。(1 分)	<p><b>◎持續透過相關連結開放民眾需求之資訊並定期檢視</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 連結地政相關資料開放網站如「新北市政府資料開放平台」、「地政資訊雲端查詢服務系統」及「新北不動產 i-land 愛連網」供民眾依需求連結下載及利用。</li> <li>2. 持續主動公開資訊目錄。</li> <li>3. 主動盤點及定期檢視更新網站資訊，並列表管控，定期稽核更新，確保網站資料有效性。</li> </ol>	
	(2) 案件查詢管道：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。(2 分)	<p><b>◎持續提供多元的案件查詢管道</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 現場查詢：電腦查詢、專屬領件收據 QR Code 掃描查詢設備、服務中心、走動式服務、志工服務、綜合櫃檯、免費洽公電話、陽臺補登專案經理人。</li> <li>2. 電話、手機查詢：專人接聽服務電話、電話語音案件辦理情形查詢系統、案件全面主動通知。</li> </ol>	

			<p>3. 網路查詢：「公告資訊查詢」、「地價資訊查詢」、「地政資訊查詢」、「案件辦理情形查詢」、「合法業者查詢」、「換算、試算服務」、「非都市土地編定查詢」、電子信箱、Facebook 留言。</p> <p>4. 線上客服：LINE、SKYPE 線上客服系統。</p> <p>5. 行動載具查詢：跨縣市代收案件收據 QR-code 查詢標籤、案件 QR code 即時查詢、「新北市地政 E 服務」APP 軟體。</p>	
<p>(二)服務遞送(21分)</p>	<p>(1)建置單一窗口整合服務(2分)</p>	<p>依受理方式，又可分臨櫃、電話或網站單一窗口服務。</p>	<p><b>◎持續透過下列管道提供單一窗口整合服務</b></p> <p>1. 臨櫃服務：服務中心、綜合收件櫃檯、簡易案件單一窗口、發件窗口、補正駁回窗口、不動產成交資訊申報櫃檯、小而能地政工作站、網站服務、陽臺補登專案經理人。</p> <p>2. 線上申辦服務：全國地政線上案件申辦、北北桃 E 點通、網路申領電子謄本、網路預約服務、地籍產權異動即時通、繼承系統表 DIY、贈與併入遺產申請變更前次移轉現值。</p> <p>3. 線上諮詢服務：Line、Skype 通訊軟體即時諮詢、主任信箱、新莊地政影音頻道 Youtube 頻道、新莊地政里長 LINE 群組、地政報馬仔 LINE 群組、志工群組。</p> <p>4. 服務效能再精進</p> <p><b>【臨櫃服務再提升】</b></p> <p>1. 服務中心 2.0</p> <p>2. 整合跨機關申辦服務資訊，製作「贈與登記小幫手」表單</p> <p>3. 印鑑證明核發一覽表</p> <p>4. 製作「不動產登記必備 QRcode 好幫手」</p> <p><b>【網站專區多元再精進】</b></p>	

		<p>1. 大陸地區人士專區 2. 繼承登記性別平權宣導</p> <p><b>【服務窗口再延伸】</b></p> <p>1. 建置未辦繼承及地籍清理業務服務網絡計畫</p>	
<p>(2)減除申辦案件需檢附之書表謄本(3分)</p>	<p>運用跨機關電子查驗，取代要求民眾檢附紙本佐證資料。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。</p> <p>(跨機關電子查驗案件成長率計算式：(本年度跨機關電子查驗案件數-上年度跨機關電子查驗案件數)/上年度跨機關電子查驗案件數*100%)</p>	<p>◎持續透過下列管道簡化書表謄本數量或縮短民眾往返時辦理時間</p> <p>1. 書表減量措施</p> <p><b>【外部顧客】</b></p> <p>(A) 隨案申請謄本免檢附紙本申請書 (B) 使用測量二合一申請書 (C) 登記申請書併案辦理 (D) 臨櫃請領謄本免填申請書 (E) 登記案件減化免附登記清冊、合併複丈案免附土地使用分區證明便民措施、戶籍謄本 (F) 其他文件減量 (G) 利用簡訊自動發送系統通知「辦理跨縣市代收案件」申請人繳費 (H) 免書面補正通知書 (I) 提供土地登記名義人設置印鑑卡服務 (J) 整合撤案暨退費申請書</p> <p><b>【內部顧客】</b></p> <p>(A) 持續推辦地籍資料、公文調閱申請系統 (B) 加強電子公文線上簽核率 (C) 提高會議資料無紙化</p>	



		<p>(D) 志工服務隊及主管 LINE 群組</p> <p>2. 提升跨機關資源運用</p> <p><b>【跨機關資料查證】</b></p> <p>(A) 地政資訊網際網路服務</p> <p>(B) 新北市政府民政局地理資訊系統</p> <p>(C) 內政部戶政司全球資訊網村里街路門牌查詢系統</p> <p>(D) 新北市門牌資料傳真查詢</p> <p>(E) 運用戶役政電子閘門系統</p> <p>(F) 跨機關傳真查詢機制</p> <p>(G) 經濟部商業司商工登記資料查詢系統</p> <p>(H) 外交部海外授權書查詢系統</p> <p><b>【加強跨機關橫向合作】</b></p> <p>(A) 辦理跨機關交流會議</p> <p>(B) 製作跨機關文宣</p>	
<p>(3)開發線上申辦或跨平台通用服務(3分)</p>	<p>衡酌民眾實際需要，提供線上申辦，或跨平台通用服務(即可透過各式行動載具閱覽及使用)。本項得以可線上申辦業務項目數比率、使用率、使用成長率、線上申辦業務可跨平台使用比率等數據呈現績效。</p>	<p><b>◎持續依民眾實際需求，提供多樣線上服務項目</b></p> <p>1. 持續提供線上 57 個服務項目。</p> <p>2. 積極推廣線上服務項目，包含申請書表下載、服務申辦及網路繳費等服務。</p> <p>3. 配合政府資訊公開政策及因應資訊平台、載具多元化趨勢，本所網站各類表單提供 PDF 及 ODF 文書格式。</p> <p>4. 持續維護民眾所下載表單之正確性，定期檢視與查核本所網站。</p> <p>5. 網站持續設置「每月一知識」線上宣導服務措施。</p>	



			<p>6. 於網頁設置本所及所屬小而能工作站之 QR Code 行動碼，方便民眾更易取得本所聯絡資訊。</p> <p>7. 提供 LINE、SKYPE 線上客服</p> <p>◎<b>跨平台通用服務</b>：提供各項線上服務皆可透過各式行動載具閱覽及使用。</p> <p>◎<b>使用者網路安全保護措施</b>：提供線上服務，注重使用者網路安全保護措施，訂定網路安全政策，宣告於網站下方，讓民眾安心悠遊本所網站。</p>	
(4)突破成長(6分)		<p>機關為完成服務遞送，於考量機關任務、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、客製化等關懷服務達成服務目標所展現之努力與成效。</p>	<p>◎<b>持續排除各項不利因素，推辦各項服務措施</b>：</p> <p>運用 swot 分析模型，分析本所優勢、劣勢、機會和威脅等各方面後，制定服務策略，並提供在地化、客製化等服務。</p> <p><b>【增強策略】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 跨機關合作</li> <li>2. 大數據分析</li> <li>3. 產官學合作</li> </ol> <p><b>【移動策略】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 翻轉舊廳舍</li> <li>2. 線上服務再升級</li> <li>3. 內部作業再精進</li> </ol> <p><b>【多元化策略】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 共同成長</li> <li>2. 服務任意門</li> </ol> <p><b>【防禦策略】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 專業成長</li> </ol>	

			<ul style="list-style-type: none"> <li>2. 服務流程精緻化</li> <li>3. 自媒體行銷</li> </ul>	
	(5)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。	<p>◎落實 PDCA 機制，持續推辦歷年各項服務措施：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. 便民服務類 <ul style="list-style-type: none"> <li>(A)案件辦理情形主動通知</li> <li>(B)申請變更前次移轉現值主動通知</li> <li>(C)未辦繼承</li> <li>(D)服務中心暨高齡友善專區</li> </ul> </li> <li>2. 內部作業精進類 <ul style="list-style-type: none"> <li>(A)陽臺補登</li> <li>(B)內部稽催及控管機制</li> <li>(C)主動辦理多項清查計畫</li> <li>(D)書表見諒</li> </ul> </li> <li>3. 跨機關合作 <ul style="list-style-type: none"> <li>(A)簡化民眾申辦業務流程推動會議</li> <li>(B)跨機關傳真查詢機制</li> </ul> </li> <li>4. 網路服務 <ul style="list-style-type: none"> <li>(A)線上申辦服務</li> <li>(B)填寫範例、便利包</li> </ul> </li> </ul>	
(三)服務量能(16分)	1. 內部作業簡化(8分)	機關運用多元管道蒐集機關成員意見，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。	<p>◎持續檢討及改造內部流程、精實作業</p> <p>【簡化流程】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. 臨櫃業務 <ul style="list-style-type: none"> <li>(A) 宣導作業簡化：通訊軟體宣導鏈、案件收據加註提醒資訊</li> </ul> </li> </ul>	

- (B) 諮詢作業簡化：設置暖心櫃台暨失智友善守護站、服務中心 2.0、陽臺補登專案經理人
  - (C) 資料申領簡化:google 表單建立申辦指南、隨案申領謄本
  - (D) 收件作業簡化：跨縣市代收地政類申請案件、跨縣市申辦登記案件、小而能地政工作站
  - (E) 申辦作業簡化：單一窗口受理「塗銷預告登記」隨到隨辦服務、「英文不動產權利登記證明」、隨案申辦地籍異動即時通
  - (F) 審查作業簡化：預售屋實價登錄輔導申報、受理遠途申請人申請登記案件先行審查作業
  - (G) 退費作業簡化：撤案及退費申請簡化服務
2. 內部作業
- (A) 強化跨課室業務聯繫：大批案件跨課室聯繫群組
  - (B) 整合行政通知作業
  - (C) 製作各類工作手冊、作業須知及注意事項
  - (D) 設計各類表單，加速作業流程進行
  - (E) 加強跨機關橫向合作
  - (F) 其他簡化作業
- 【強化數位化作業】**
1. 臨櫃業務
- (A) 開放線上申辦項目
  - (B) 提供多元繳費管道
  - (C) 提升作業效率
2. 內部作業

			<p>(A) 建立業務相關表格及專區 (B) 檔存備查資料數位化保存 (C) 自行撰寫程式及系統 (D) 建立跨課室聯繫機制 (E) 建立自動通知機制：Spark 即時通訊系統建置「登記案件即期稽催」及「公文即期稽催」 (F) 建置即時遠端監控機房環控系統 (G) 利用「配件系統」，由電腦自行自動將登記案件平均分配於承辦審查</p>	
2. 服務精進機制(8 分)		<p>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、創新服務提案情形及採行率等。</p>	<p>◎組織內部創新機制</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 持續透過 Fun 點子小組，於標竿學習後討論發想創新，110 年度預計辦理 5 場。</li> <li>2. 外部顧客：積極運用多元管道調查(如問卷、訪談、地政士及志工座談會、及體驗等)，收集民眾建議進而檢討、改善，導入民眾觀點，進而發想相關創新措施。</li> <li>3. 內部顧客：針對內部員工設有意見反應及建議機制及提案創新發想的多元管道，如新進人員建議事項、員工滿意度調查、各課不定期研討之創新等。</li> </ol> <p>◎運作情形：創新機制運作持續落實 PDCA</p> <p>【P 規劃】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 訂定改進服務品質提案制度實施要點。</li> <li>2. 提案來源：標竿學習、民眾建議、內部員工問卷調查、新人建議事項等。</li> </ol> <p>【D 確實執行】</p>	

			<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 各課確實依會議決議執行。</li> <li>2. 訂定 SOP 為依據確實執行。</li> </ol> <p><b>【C 過程監控】</b> 於所務或為民服務會議列管執行情形</p> <p><b>【A 檢討改善】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 各項創新業務，執行完成撰寫執行成果表分析執行前後效益，並針對缺點提出改進建議，以提供更優質的服務。</li> <li>2. 彙整歷年至今創新服務，製作創新服務措施延續與執行情形紀錄表。</li> <li>3. 運用各項滿意度調查，了解新措施推行後民眾反映與建議，做為改進檢討之參考。</li> </ol> <p><b>【B 擴散效益】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提供多元管道推廣本所創新服務</li> <li>2. 他機關標竿學習效益與擴散效果：自創「標竿學習擴散效益回饋單」</li> </ol>	
(四)服務 評價(16 分)	服務滿意情形	(1)根據服務對象或特性差異，運用多元管道定期進行滿意度調查，並針對民眾意見、抱怨及陳情等積極回應，有效協助民眾解決問題。另亦應進行內部同仁滿意度調查。(10分)	<p><b>◎持續透過多元管道辦理滿意度調查：</b></p> <p><b>【外部顧客】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 預計 110 年 5 月舉辦整體性為民服務滿意度調查。</li> <li>2. 預計 110 年辦理 1 場測量外業滿意度調查。</li> <li>3. 預計 110 年每季辦理櫃檯人員電子滿意度調查，共 4 場。</li> <li>4. 預計 110 年每季辦理櫃檯人員暨主動服務人員票選活動。</li> <li>5. 持續透過滿意度分析報告均加強檢討改善措施及執行績效。</li> </ol> <p><b>【內部顧客】</b></p>	

			<p>1. 預計 110 年 5-6 月辦理內部員工滿意度問卷調查。</p> <p>◎針對民眾建議或陳情事項持續追蹤辦理情形及後續效益：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 由研考列管陳情案件</li> <li>2. 如民眾陳情事項經查係屬同仁缺失，會辦同仁知悉，並請同仁撰寫檢討改進報告。</li> <li>3. 針對民眾陳情事項確實檢討本所做法，並發想創新措施，以提升為民服務品質。</li> </ol>	
		<p>(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)</p>	<p>◎運用其他機制提供民眾意見表達之管道且積極回應及管控內部處理效率</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 問卷方式：親民服務調查表、口頭／電話受理民眾意見紀錄簿、哺(集)乳室使用滿意度調查、網站滿意度調查、林口小而能工作站代收服務滿意度調查、LINE 諮詢服務滿意度調查。</li> <li>2. 訪談方式：主任與民有約、輔大學生訪談</li> <li>3. 討論方式：地政士座談會、志工座談會、遞贈好康服務隊</li> <li>4. 其他方式：通訊軟體宣導鏈一里長 LINE 群組、地政士 LINE 群組</li> </ol>	
<p>(五)開放創新(10 分)</p>	<p>1. 開放參與(4 分)</p>	<p>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</p>	<p>◎積極運用下列多元管道調查(如問卷、訪談、討論及體驗等)，藉此收集民眾建議進而檢討、改善，導入民眾觀點，瞭解民眾對服務的需求，共創機關與民眾合作的契機。</p>	

	<p>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。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 問卷方式：             <ol style="list-style-type: none"> <li>(A) 整體性為民服滿意度調查</li> <li>(B) 測量外業滿意度調查</li> <li>(C) 優秀櫃台票選活動</li> <li>(D) 親民服務調查表</li> <li>(E) 口頭／電話受理民眾意見紀錄簿</li> <li>(F) 哺(集)乳室使用滿意度調查</li> <li>(G) 網站滿意度調查</li> <li>(H) 林口小而能工作站代收服務滿意度調查</li> <li>(I) LINE 諮詢服務滿意度調查。</li> </ol> </li> <li>2. 訪談方式             <ol style="list-style-type: none"> <li>(A) 主任與民有約</li> <li>(B) 輔大學生訪談</li> </ol> </li> <li>3. 討論方式             <ol style="list-style-type: none"> <li>(A) 地政士座談會</li> <li>(B) 志工座談會</li> <li>(C) 遞贈好康服務隊</li> </ol> </li> <li>4. 其他方式             <ol style="list-style-type: none"> <li>(A) 通訊軟體宣導鏈—里長 LINE 群組</li> <li>(B) 通訊軟體宣導鏈—地政士 LINE 群組</li> <li>(C) 通訊軟體宣導鏈—志工 LINE 群組</li> </ol> </li> </ol>	
<p>2. 創新性(6 分)</p>	<p>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。例如，在服務遞</p>	<p>◎持續辦理下列創新措施 【主動通知】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 登記、測量案件辦理情形全面主動通知</li> <li>2. 陽臺補登主動清查、主動通知</li> </ol>	



		<p>送構面，可參酌運用資通訊科技、跨單位及跨機關服務流程整合、政府資訊資源共用共享、公私協力或引進民間資源等作法，以提高服務便捷度、可近性，或優化服務等。</p>	<p>3. Uberland 地價資訊到你家</p> <p><b>【貼心服務再升級】</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 客製化表單填寫範例</li><li>2. 地政小幫手</li><li>3. 不動產登記必備 QR code 好幫手</li></ol> <p><b>【內部作業再精進】</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 新增工作手冊及規範，提升工作效率及正確性</li><li>2. 主動辦理多項清查計畫，維護地籍資料正確性</li><li>3. 受理機關會勘案件直接以來文收件辦理</li><li>4. 知管及網站定期檢核表電子化</li><li>5. Spark 即時通訊系統建置「登記案件即期稽催」、「公文即期稽催」功能</li></ol> <p><b>【產官學合作】</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 建置未辦繼承及地籍清理業務服務網絡</li><li>2. 跨機關交流會議</li><li>3. 印鑑證明一覽表</li><li>4. 失智守護站</li><li>5. 輔仁大學學生專訪回饋</li></ol> <p><b>【積極宣導地政業務】</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 拍攝「Oops!!地政」系列影片</li><li>2. 結合不動產經紀業推廣實價登錄新制</li><li>3. 通訊軟體宣導鏈</li><li>4. 跨機關合作宣導機制及跨機關宣導網絡</li><li>5. 相關科系大專院校臉書粉絲團合作宣導</li></ol>	
--	--	--	--	--

			<p><b>【申辦資訊管道再升級】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 檔案應用線上申請服務</li> <li>2. 登記案件收據備註欄位加註多項業務宣導</li> </ol> <p><b>【教育訓練多元化】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 與地政士聯誼會共同舉辦講座</li> <li>2. 外派教育訓練種子教師</li> </ol>	
<p>(六) 第一線為民服務情形 (4分)</p>	<p>親民服務執行計畫實施情形(4分)</p>	<p>由地政局每季辦理考評「督導親民服務執行計畫實施情形」1次，督導內容詳附表一之二。</p>	<p><b>◎持續透過下列規範提升親民服務品質</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 訂定「親民服務實施計畫」及「提升服務品質執行計畫」，提升第一線為民服務品質。</li> <li>2. 提供走動式服務人員及愛心志工服務。</li> <li>3. 設置暖心櫃檯，以年長者、行動不便者等弱勢民眾為主要服務對象，由專人專辦提供專屬的一站式服務，並與新莊衛生所跨機關合作設立「失智友善守護站」</li> <li>5. 教育訓練             <ul style="list-style-type: none"> <li>(A)辦理親民服務暨電話應答服務品質教育訓練。</li> <li>(B)培訓各課電話禮貌種子教師，透過宣導與實例演練，提醒電話禮貌注意事項。</li> </ul> </li> <li>6. 辦理優秀櫃檯服務同仁票選活動。</li> <li>7. 於一樓大廳明顯處設置民眾意見表及民眾意見箱，調查為民服務滿意度，並製作調查成果分析報告，檢討改進作為。</li> <li>8. 親民服務交叉查核，與新莊戶政事務所合作，每月進行親民服務交互查核。</li> </ol>	

<p>(七)地政業務行銷宣導有效程度(4分)</p>	<p>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。</p>	<p>◎持續透過下列作法宣導地政業務</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 拍攝「Oops!!地政」系列影片</li><li>2. Facebook 貼文宣導</li><li>3. 通訊軟體宣導</li><li>4. 新聞媒體報導</li><li>5. 地政（遞贈）好康服務隊宣導</li><li>6. 硬體設備宣導</li></ol> <p>(A) 本所一跑馬燈、電視牆、書寫桌、布告欄</p> <p>(B) 跨機關合作一區公所電子看板</p> <ol style="list-style-type: none"><li>7. 舉辦相關宣導講座、座談會、教育訓練</li><li>8. 登記案件收據加註申辦資訊</li><li>9. 網站宣導</li></ol>	
<p>(八) 電話禮貌測試 (3分)</p>	<p>提供提升服務人員電話禮貌之作法及執行成效。</p>	<p>◎持續透過下列作法提升電話禮貌測試</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 訂定相關作業計畫：員工教育訓練計畫、提升服務品質執行計畫</li><li>2. 辦理教育訓練</li></ol> <p>(A) 依每季電話應答測試成績及缺失項目編撰教材，定期舉辦新進人員及親民服務暨電話應答服務品質教育訓練，預計辦理20場</p> <p>(B) 培訓各課電話禮貌種子教師，透過實例演練，提醒電話禮貌注意事項。</p> <ol style="list-style-type: none"><li>3. 電話應答禮貌宣導</li></ol> <p>(A) 製作電話禮貌小卡張貼於話機，隨時提醒同仁電話禮貌。</p> <p>(B) 撰寫電話禮貌注意事項，置於內網知識管理系統，供同仁查閱。</p>	

		<p>4. 納入回應問題正確率測驗項目</p> <p>5. 電話應答測試</p> <p>(A) 與新莊戶政事務所、樹林地政事務所、桃園市龜山地政事務所合作，每月辦理跨機關電話應答交叉稽核各 2 次</p> <p>(B) 所內每月辦理 2 次各課室交互電話應答測試</p> <p>(C) 針對電話應答測試之缺失項目均會辦受測人員知悉，並於課務會議加強宣導。</p> <p>(D) 建立獎懲制度，總機受測人員測試成績低於 38 分者、業務單位受測人員成績低於 47 分列為不合格，知會受測人員改進並提出檢討改進報告，由該課直屬主管指定 1 位同仁對其缺失部分進行複測；另依本所「推行電話應答服務品質注意事項」及「員工獎勵要點」，地政局對地所平時督導電話應答服務品質測試，業務單位受測人員（含總機人員代答）測試成績達 55 分者，得依相關規定敘獎。</p>	
<p>(九) 綜合業務(14 分)</p>	<p>1. 上次督導建議改進事項辦理情形。(3 分)</p>	<p>1. 針對督導考核結果召開檢討會議，檢視地政局建議改進事項並研議本所改進作法。</p> <p>2. 109 年督導建議改進事項如下： 各項滿意度調查結果皆很高，建議得再調整問卷設計內容，使選項更細緻化，了解實際評價以獲得更多改進的空間。</p> <p>3. 改進作法： 未來辦理各項滿意度調查時，將徵詢民眾建議以調整問卷內容，並使選項更多元、細緻化，藉以了解民眾對整體地政業務及本所服務措施之評價，做為未來精進之參考。</p>	
	<p>2. 機關內部教育訓練（講習）辦理情形。(2 分)</p>	<p>1. 持續依本所「員工教育訓練計畫」辦理教育訓練。</p> <p>2. 預計辦理新人教育訓練 1-2 場。</p>	

		<ol style="list-style-type: none"> <li>3. 外聘專家學者講座或教育訓練預計辦理 5 場。</li> <li>4. 持續辦理自辦教育訓練(含專業課程及為民服務類)。</li> <li>5. 於內網知管系統設置「影音特區」放置本所自製專業課程教學影片，供同仁學習專業知能。</li> <li>6. 為使同仁能加深相關之課程內容，辦理教育訓練完成後，以課後隨堂測試或模擬演練之方式，瞭解實際辦理情形，以檢視是否達成訓練之目標。</li> </ol>	
	<p>3. 同仁參與外部教育訓練之回饋機制及辦理情形。(2 分)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 「教育回饋專區」：受訓同仁將上課講義分享於知管教育訓練專區，供同仁下載學習回饋之教材、同仁心得，達知識共享目的。</li> <li>2. 「外派教育訓練種子教師」：參加人員就外部訓練之專業心得，開設另一場專業課程，分享給同仁，以精簡外派人力與成本，並達到共同成長的目的。</li> </ol>	
	<p>4. 新聞輿情反應及處理情形。(3 分)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 持續將登載於大眾傳播媒體(含電子媒體)所發布新聞內容涉及本所業務範圍者，蒐集並製作社會輿情資料表，依輿情類別請相關課室分析並提出建議。</li> <li>2. 持續將新聞輿情蒐集上傳「知識管理系統／報呼恁知／新聞剪報」供同仁參閱。</li> <li>3. 每季針對蒐集之新聞輿情進行分析，並撰寫分析報告，針對各機關最新便民服務措施，檢討本所實施因應作法。</li> <li>4. 針對民眾陳情事項或新聞事件，發想創新措施，以確實改善本所不足之處，提升為民服務品質。</li> </ol>	