

## 新北市新莊地政事務所親民服務執行計畫

### 壹、依據

新北市政府地政局及所屬各地政事務所親民服務執行計畫。

### 貳、目標

- 一、加強第一線為民服務工作，透過具體行動，展現親民禮賓之形象，使民眾感受優質的地政服務。
- 二、針對服務程序、環境及服務人員擬定考核指標，進行公平、嚴謹、有效的服務品質考核，提升市民滿意度。

參、實施對象：本所第一線為民服務同仁。

### 肆、實施方式：

- 一、受理民眾申辦案件之場所，應設置指示牌、揭示服務時間、服務項目、服務人員等資訊，其置放地點、大小、尺寸、型式應統一律定之。
- 二、設置「服務中心」並指定服務人員以走動式服務，對於到訪者第一時間招呼，並提供諮詢及導引服務，配置及服務人員資格、態度要求及禁止事項如下：
  - (一) 應包括指示牌、服務時間、服務項目、服務人員職名牌、位置等指引資訊。
  - (二) 應設置影印機或清楚標示提供申辦案件免費影印、書寫檯（提供書寫文具、印臺、老花眼鏡）、公用電話或電話借用服務、手機充電區等。
  - (三) 服務人員應熟悉各單位業務分工及業務所在工作區域，並隨時注意若洽公民眾有孕婦、高齡、身心障礙、行動不便或其他特殊需求者，應適時提供協助並引導至服務中心暖心櫃檯由專人提供服務。
  - (四) 服務人員或其代理人服務態度應符合下列要求：
    1. 主動問候、親切有禮：遇民眾洽公，能主動問候，態度應親切有禮，善用問候語，例如：「您好，請問有什麼

可以為您服務」、「您好，請問有什麼指教」、「這邊請」、「麻煩您稍等一下」、「請慢走，再見」。

2. 耐心清楚應答民眾詢問問題。

(五) 服務中心服務人員或其代理人於服務時間嚴禁以下事項：

1. 用餐。

2. 遊戲及非公務需要之上網。

3. 閱讀書報。

4. 化粧。

5. 其他影響民眾洽公之行為。

(六) 服務中心服務人員均應配掛識別證件。

(七) 同仁有下列情形者，得免輪值走動式服務：

1. 一線櫃檯同仁。

2. 女性同仁如有懷孕事實者，於懷孕期間得不參加值勤。

3. 其他因特殊原因經主管核准得不參加值勤。

三、指定人員於每日上午 8:25 前完成服務環境、配備、表單的檢查，並由各課主管輪流進行實地查核。

四、服務環境應符合下列要求：

(一) 設置無障礙設施(如斜坡道、電梯、專用停車位、服務鈴、輪椅、無障礙及性別友善盥洗室等)，並應保持其使用功能及整齊清潔。

(二) 設置哺(集)乳室供民眾使用，並有明確標示。

(三) 應標示服務時間、服務項目、服務臺方向。

(四) 樓層及方向指引標示應正確，易於辨識。

(五) 設置意見箱置於明顯處，並隨時回應民眾意見。

(六) 申辦動線應符合民眾使用習慣。

(七) 入口處服務中心及申辦業務櫃檯標示應清楚。

(八) 民眾洽公地點應明亮、整潔、並綠美化環境。

(九) 等待地點需備有座椅、飲水並視狀況提供書報閱覽。

(十) 廁所應維持整潔並提供洗手乳、衛生紙等。

五、櫃檯服務人員均應配掛識別證件，或穿著可明顯識別之服裝為原則，方便洽公民眾進入辦公空間第一時間識別。

六、民眾至櫃檯洽辦業務時，櫃檯服務人員應主動微笑問候、招呼民眾就座及詢問所需洽辦業務，服務完畢應主動道別、微笑示意。

七、櫃檯應保持整潔，並至少備有下列物件：

(一) 服務人員職名牌（含代理人姓名）。

(二) 離座時應放置「請洽鄰近櫃檯辦理」告示牌。

(三) 便條紙、筆。

八、櫃檯服務時間除依機關服務時間外，中午亦應指定人員輪值，以方便民眾洽辦，未輪值午間服務之同仁，嚴禁於櫃檯用餐、聊天、睡覺及玩手機等影響民眾洽公之行為。

九、櫃檯人員或其代理人於服務時間嚴禁以下事項：

(一) 用餐

(二) 遊戲及非公務需要之上網

(三) 閱讀書報

(四) 化粧

(五) 其他影響民眾洽公之行為

伍、服務考評：

一、每週由指定人員填寫親民服務查核紀錄表（附件二）。

二、督導考核項目依「新北市政府地政局所屬各地政事務所親民服務執行計畫」中督導項目評核。

三、督導考核方式為各課課長輪流進行實地查核，缺失情況如屬可立即處理者，請告知負責課室課長即時改善，若須期程改善者，應填寫改進回報表（附件三），俾利列管追蹤改進情形。

四、研考應定期彙整建議改善事項，並於每月為民服務會議進行檢討。

- 五、親民服務意見調查表由研考室統一系列管，並依民眾建議內容請相關課室檢討改進。
- 六、考核獎懲：考核當時發現優劣事項，除當場指正改進外，個人優劣事蹟列入年終考績參考，優良事蹟於本所網站公開表揚。
- 七、配合本實施計畫辦理服務績優同仁票選活動，遴選出服務績優同仁。
- 八、地政局定期考核各地所之建議改善事項由研考彙整，納入為民服務小組會議討論，積極檢討改進。
- 陸、本執行計畫奉核後實施，修訂時亦同。

## 新北市新莊地政事務所親民服務意見調查表

為瞭解您對服務的滿意度，請您在□內打勾，您寶貴的意見，我們將研議改進以提升服務品質，謝謝您的指導與合作。 填寫日期： 年 月 日

請問您辦理之案件為：

綜合收件 (  一般登記案件  測量案件  謄本 )  簡易案件  其他

| 調查項目                        | 滿意度                      |                          |                          | 待改進原因 |
|-----------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------|
|                             | 滿意                       | 無意見                      | 不滿意                      |       |
| 1.請問您對入口處服務人員迎賓服務感覺如何？      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |       |
| 2.請問您對櫃檯服務人員迎賓服務感覺如何？       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |       |
| 3.請問您對洽公環境感覺如何？             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |       |
| 4.請問您對服務人員申辦案件說明感覺如何？       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |       |
| 5.請問您辦理業務遭退件時，服務人員再次說明感覺如何？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |       |
| 6.請問您對服務人員的處理速度感覺如何？        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |       |
| 7.請問您對本所服務的整體滿意度感覺如何？       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |       |

您的其他建議是：

---

### 您的基本資料：

性別：男 女

年齡：20歲以下 20-29歲 30-39歲 40-49歲 50歲以上

職業：不動產相關行業（地政士、經紀業、估價師…等） 其他行業

姓名：\_\_\_\_\_ 電話：\_\_\_\_\_

住址或\_\_\_\_\_

e-mail：\_\_\_\_\_



### 新北市新莊地政事務所親民服務查核紀錄表

查核時間：\_\_\_\_\_年 月 日上(下) \_\_\_\_\_時 分

總分：100分，得分：\_\_\_\_\_分（成績達90分及未達80分者，請務必說明理由）

| 考核項目(配分)              | 考核內容  | 得分 | 查核結果 |
|-----------------------|---|----|------|
| (一) 服裝儀容<br>(10分)     | <input type="checkbox"/> 配戴識別證或穿著可識別服裝，有1人不合格扣減2分；若有穿拖鞋之情形本項不給分   |    |      |
| (二) 各項便民服務設施<br>(20分) | 1. <input type="checkbox"/> 1樓設有服務鈴<br>2. <input type="checkbox"/> 設有服務臺、叫號系統、茶水<br>3. <input type="checkbox"/> 設置身障坡道、身障停車位及無障礙廁所<br>4. <input type="checkbox"/> 書寫臺提供紙、筆、印臺及老花眼鏡<br>5. <input type="checkbox"/> 設有影印機或清楚標示提供申辦案件免費影印<br>6. <input type="checkbox"/> 設有公用電話或電話借用服務<br>7. <input type="checkbox"/> 設有免費上網區或清楚標示免費wifi上網方式<br>8. <input type="checkbox"/> 服務資訊整齊清楚、無過期(含公佈欄、文宣品、海報、跑馬燈等)<br>9. <input type="checkbox"/> 意見箱設於明顯處(含意見表、筆)<br>10. <input type="checkbox"/> 提供書報閱覽、等待座椅充足<br>以上各項配分為2分<br><u>註1：服務鈴、身障坡道、身障停車位、無障礙廁所及公用電話等，同一大樓可設置共用；若因機關(單位)建築主體、空間限制經研議確有設置困難者，免予扣分。</u><br><u>註2：叫號系統視實際業務量及民眾等待狀況因地制宜增設，如無等待狀況免設置。</u><br><u>註3：配合嚴重特殊傳染性肺炎防疫措施，於中央流行疫情指揮中心發布2級警戒(含)以上期間，暫停提供書寫臺之紙、筆、印臺、老花眼鏡及書報閱覽服務，免予扣分。</u> |    |      |
| 考核項目(配分)              | 考核內容  | 得分 | 查核結果 |
| (三) 環境管理<br>(10分)     | 1. <input type="checkbox"/> 環境整潔明亮舒適、綠美化或佈置(2分)<br>2. <input type="checkbox"/> 廁所清潔無臭味、設有置物設備、洗手乳檢查表能依時點檢(4分)<br>3. <input type="checkbox"/> 雙語標示樓層表(2分)  |    |      |

|                   |  |                     |  |
|-------------------|--|---------------------|--|
|                   | 4. <input type="checkbox"/> 於大門處雙語標示服務時間(含中午不打烊)(2分)   |                     |  |
| (四) 服務態度<br>(40分) | 1. <input type="checkbox"/> 主動招呼(5分)<br>2. <input type="checkbox"/> 邀請洽公市民就坐或引導服務(5分)<br>3. <input type="checkbox"/> 善用問候語(5分)<br>4. <input type="checkbox"/> 提供正確資訊(申辦案件應主動提供一次告知單或相關書面資料)(10分)<br>5. <input type="checkbox"/> 親切熱忱耐心有禮應答(15分)  |                     |  |
| (五) 櫃檯管理<br>(10分) | 1. <input type="checkbox"/> 櫃檯桌面整潔及具一致性<br>2. <input type="checkbox"/> 設有雙語服務人員職名牌(含職務代理人);若有提供單一綜合櫃台申辦者免提供代理人姓名。<br>3. <input type="checkbox"/> 離櫃同仁設有雙語「請洽鄰近櫃檯」或「暫停服務」<br>4. <input type="checkbox"/> 提供書表範例及揭示人民申請案件處理時限並具正確性<br>5. <input type="checkbox"/> 雙語標示櫃檯項目並標示編號<br>以上各項配分為2分 |                     |  |
| (六) 辦公秩序<br>(10分) | <input type="checkbox"/> 臨櫃或市民洽公服務面飲食、化粧、閱讀書報、非公務使用上網或其他影響民眾洽公及服務形象之行為,以上有1項即0分  |                     |  |
| 考核人員              |  | 考核單位主管              |  |
|                   |  |                     |  |
| 建議事項改善情形          |  | 改進單位主管<br>(無缺失時免核章) |  |
|                   |  |                     |  |
| 秘書                | 主任   | 後會研考                |  |
|                   |  |                     |  |

## 新北市新莊地政事務所親民服務督導改進回報表

| 考核項目及內容 | 需期程改善之缺失及改進建議 | 預計改善作法 | 預計完成日期 |
|---------|---------------|--------|--------|
|         |               |        |        |

| 考核單位 |     | 改進單位 |    |
|------|-----|------|----|
| 考核人員 | 主管  | 承辦人員 | 主管 |
|      |     |      |    |
| 秘 書  | 主 任 | 後會研考 |    |
|      |     |      |    |

| 改進或改善情形 | 完成日期   |
|---------|--|
|         | <input type="checkbox"/> 依限完成<br>____年__月__日<br><br><input type="checkbox"/> 展期至____年__月__日完成<br>說明： |

| 承辦人員 | 改進單位主管 |      |
|------|--------|------|
|      |        |      |
| 秘 書  | 主 任    | 後會研考 |
|      |        |      |