

# 新北市中和地政事務所 106 年度提升服務品質執行計畫

中華民國 105 年 01 月 29 日訂定

中華民國 105 年 10 月 24 日修訂

中華民國 106 年 03 月 21 日修訂

## 壹、依據：

- 一、 行政院國家發展委員會「第 1 屆政府服務獎評獎實施計畫」。
- 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：以本所核心價值「土地公精神」，提供全方位優質服務，提升為民服務品質。

- 一、 服務流程簡化－落實流程改進作業，簡化各項申辦程序及書表文件。
- 二、 機關形象提升－透過軟硬體檢討程序，提升機關各方面形象及成效。
- 三、 顧客關係滿意－建置有效反應管道，提升本所內外顧客服務滿意度。
- 四、 資訊檢索便利－統籌相關資源利用，提供全面化資訊透明便利查詢。
- 五、 創新服務永續－鼓勵同仁全方位思考，永續經營本所創新便民措施。

## 參、對象：新北市中和地政事務所全體同仁。

## 肆、執行期程：自民國 106 年 1 月起至民國 106 年 12 月止，共計 1 年。

## 伍、計畫內容：(詳如附表)

## 陸、執行步驟：

- 一、 指導計畫訂定：以本計畫作為提升服務品質工作最高指導原則，並由分工課室負責各評核項目相關計畫之制定、修正事宜。
- 二、 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) 為民服務創新小組：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組成，定期研討為民服務事宜、積極研擬本所創新措施。
- (二) 服務流程精進小組：由登記課長擔任召集人，成員由各服務流程推派代表及各課小研考組成，針對本所各項地政服務進行檢討簡化，以提供民眾更便捷、更快速、更透明的服務流程。
- (三) 機關形象卓越小組：由地價課長及地籍課課長擔任召集人，成員由總務及各課小研考組成，針對本所洽公環境、軟硬體設施、服務友善專業度、機關行銷傳播等進行提案討論，以提供民眾優質洽公感受，提升本所整體形象。
- (四) 顧客安心滿意小組：由測量課長擔任召集人，成員由服務中心組長、研考及各課小研考組成，針對內外部顧客意見反應管道、機制、流程等進行檢討改善，以有效處理顧客建議、提升本所服務滿意度。
- (五) 資訊網站維護小組：由資訊課長擔任召集人，成員由資訊課網頁承辦人及各課小研考組成，針對本所外網全球資訊網及內網知識管理系統定期進行檢視維護，以提升線上服務及便利電子參與成效。

### 三、定期管考檢討

- (一) 由研考及各承辦課室依分工項目負責執行，以確切達成預期目標。
- (二) 各分工項目執行課室應確實管控各項服務、計畫之實施期程、執行情形、實施成效、檢討精進等程序，以落實 PDCA 動態回饋循環。

(三) 各分工項目執行課室每年度應進行檢討作業，並視實際執行情形及內外部意見反應，隨時予以修正。

## 柒、 績效檢討

- 一、 依據「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」或其他上級機關定期或不定期考核，配合辦理查核作業或製作績效成果提送，依其考核結果據以檢討改進。
- 二、 視各項計畫定期提出季報及年報等績效分析，進行自我考評，了解各項工作執行情形，各課室針對缺失不足之處提出說明並立即改進。
- 三、 以定期或不定期之所務會議、課務會議及各類推動小組會議實際檢視各項為民服務工作推行成效，並列入年度內相關評核之依據以及未來提升服務品質之參考，據以修改本計畫。另針對推行為民服務工作有重大優良或缺失者，由本所依權責辦理獎懲事宜。

附表：

一、「基礎服務」構面

評核項目	評核指標	次評核指標	推動項目	推動作法	負責課室	承辦課室	預期效益
(一) 基礎服務	1. 服務一致及正確	(1) 申辦業務標準作業流程訂定情形	訂定申辦業務標準作業流程並持續檢討、改進。	考量業務執行面需要或程序問題，針對上級訂定之 SOP 進行檢討改進或訂定更詳細之規定。	登記	各課室	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。
		(2) 服務及時性	重視民眾申辦案件的處理效率，確保於處理時限內完成。	依照各作業時限規定完成民眾申辦案件，如遇大量或特殊案件需展期者，則應通知申請人並簽陳主管同意。	地籍	各課室	有效處理民眾申請案件，以提昇行政效率及便民服務工作之推行。
		(3) 服務人員專業度	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。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建置常見問題 Q&amp;A</li> <li>2. 推廣 E 化學習</li> <li>3. 編撰為民服務白皮書</li> <li>4. 編撰各式業務專書</li> <li>5. 定期參與上級舉辦法令研商會議</li> <li>6. 建置知識管理系統</li> <li>7. 舉辦專業研修測試</li> <li>8. 「一次告知」服務</li> </ol>	地籍	各課室	藉由定期辦理教育訓練、專業研修測試，使服務人員回應問題正確率達 90% 以上。

評核項目	評核指標	次評核指標	推動項目	推動作法	負責課室	承辦課室	預期效益
2. 服務友善	(1) 服務設施合宜程度	依業務屬性與服務對象需求，提供合宜服務設施。	<ol style="list-style-type: none"> <li>優質硬體設施：               <ol style="list-style-type: none"> <li>提供核心設施、一般設施及貼心設施，並落實維護管理</li> <li>告示名牌雙語化</li> <li>洽公環境滿意度調查</li> </ol> </li> <li>服務設施之環境友善性：節能省紙成效及辦公環境綠化成果</li> <li>親切專業的服務團隊：               <ol style="list-style-type: none"> <li>以色彩管理一樓大廳服務人員及櫃檯</li> <li>完善的志工服務團隊</li> <li>「280~愛幫您」多語服務</li> </ol> </li> <li>提供替代性服務，為民服務無疆界</li> <li>弱勢照顧</li> </ol>	地籍	各課室	<ol style="list-style-type: none"> <li>藉由定期維護更新，以營造優質洽公空間。</li> <li>每日檢核環境及服務設施，以提供完備舒適之環境。</li> <li>民眾對於機關整體洽公環境滿意度達 90% 以上。</li> </ol>	
		以使用者為導向設計機關網站，使版面配置方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務，並提供多元、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。	<ol style="list-style-type: none"> <li>提供 Google 關鍵字、全文、交叉查詢、站內、進階檢索服務，並提供檢索功能說明、檢索功能使用範例及找不到資訊時之建議。</li> <li>訂定本所「資訊網站維護管理要點」               <ol style="list-style-type: none"> <li>網站維運小組每週檢視網站有關課內業務資訊及連結正確性</li> <li>網站維運小組每月定期 2 次交互檢視網站資料正確性</li> <li>網站維運小組每月不定期檢測網站資訊及連結正確性</li> </ol> </li> </ol>	資訊	資訊課	<ol style="list-style-type: none"> <li>提供分眾檢索方式，提升本所網站檢索互動性與友善性，讓民眾方便迅速查詢所需資訊。</li> <li>確保網站資訊即時性、有效性，發現問題立即改善，確保民眾獲得正確資訊。</li> </ol>	

評核項目	評核指標	次評核指標	推動項目	推動作法	負責課室	承辦課室	預期效益
				(4) 網站維護人員每日檢測網站連結			
		(3)服務行為的友善性	落實電話禮貌測試及其他提升服務人員禮貌態度之作法。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 打造「280~愛幫您」服務文化</li> <li>2. 服務、用語標準化</li> <li>3. 入口 345 迎賓、櫃檯 123 迎賓</li> <li>4. 280~愛幫您親民服務值星官</li> <li>5. 服務人員形象背心</li> <li>6. 開工收工語撥音服務</li> <li>7. 愛幫您服務人員榜</li> <li>8. 服務禮儀、電話禮貌訓練課程</li> <li>9. 全程協助老弱殘障人士洽公實施要點</li> <li>10. 所內同仁電話禮貌測試</li> <li>11. 與板橋地政、中和戶政、基隆市信義及安樂地政跨機關交互電話禮貌測試</li> <li>12. 地政局、研考會定期電話禮貌及接聽率測試</li> <li>13. 電話禮貌標準用語提醒小卡</li> <li>14. 多語服務</li> </ol>	地籍	各課室	透過各項教育訓練、績優人員票選、同仁間及機關間電話禮貌交互測試等具體措施，提升本所親民服務滿意度。
		(4)服務資訊透明度	(1) 資訊公開：主動公開服務相關資訊，如服務項目、業務承辦資訊、相關法規、申辦業務標準作業流程、應備表件、書表	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 各樓層電梯揭示樓層資訊</li> <li>2. 作業流程、收費標準、處理期限揭示服務</li> <li>3. 大型顯示幕案件即時顯示服務</li> <li>4. 各時段服務人次揭示服務</li> <li>5. 多管道提供承辦人資訊服務</li> </ol>	登記	各課室	提供各種案件承辦流程、申辦步驟、處理時限等資訊，讓民眾有所依據。

評核項目	評核指標	次評核指標	推動項目	推動作法	負責課室	承辦課室	預期效益
			範例等。公開資訊應以簡明、易讀易懂及易用之形式呈現，供民眾查閱或運用。	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. 多元化提供案件資訊服務</li> <li>7. 大廳新式擬真案件範例</li> <li>8. 智慧型手機網站查詢服務</li> <li>9. 不動產交易安全專區服務</li> <li>10. 觸碰式電腦查詢服務</li> </ol>			
			(2) 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。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依「政府資訊公開法」第7條規定設置「政府資訊公開專區」，主動公開資訊</li> <li>2. 訂定本所「資訊網站維護管理要點」，定期檢視及維護網頁資訊內容</li> <li>3. 網站通過無障礙檢測並取得認證標章</li> </ol>	資訊	各課室	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 秉持資訊公開原則，讓民眾快捷得到所需資訊。</li> <li>2. 資訊公開比例達100%。</li> <li>3. 透過網路提高民眾對本所服務措施出版品等重要資訊周知度。</li> <li>4. 確保網站資訊即時性、有效性，發現問題立即改善，確保民眾獲得正確資訊。</li> </ol>
			(3) 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。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 申辦案件即時顯示服務</li> <li>2. 網路查詢案件辦理情形系統</li> <li>3. 智慧型手機查詢服務</li> <li>4. 電話語音查詢服務</li> <li>5. 產權異動即時通服務</li> <li>6. 案件辦理情形自動回覆系統</li> </ol>	登記	各課室	建置多元管道以提供訊息及便利查詢。

## 二、「服務遞送」構面

評核項目	評核指標	次評核指標	推動項目	推動作法	負責課室	承辦課室	預期效益
(二) 服務遞送	1. 服務便捷	(1) 建置單一窗口整合服務	臨櫃、電話或網站單一窗口服務。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 全功能服務中心</li> <li>2. 全功能單一櫃檯</li> <li>3. 全功能謄本櫃檯</li> <li>4. 實價登錄單一窗口</li> </ol>	登記	登記資訊地價	落實單一窗口全面服務，提供民眾迅速便捷服務，塑造企業化政府特質。
		(2) 減除申辦案件需檢附之書表謄本	運用跨機關電子查驗及線上查詢等方式，簡化民眾申辦案件檢附之紙本佐證資料。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 謄本免填申請書服務</li> <li>2. 界標宅配及線上申辦測量案件及網路繳費服務</li> <li>3. 簡易案件一次告知服務</li> <li>4. 多元管道繳納地政規費及罰鍰</li> <li>5. 地價改算通知書隨案領回服務</li> <li>6. 簡化標示變更案件服務</li> <li>7. 簡化陽台補登作業服務</li> <li>8. 單一窗口快速申辦服務</li> <li>9. 280~愛幫您領件得來速主動服務</li> <li>10. 跨所申辦登記案件</li> <li>11. 跨所調案登記服務</li> <li>12. 案件傳遞電梯</li> <li>13. 戶籍資料變更跨機關通報服務</li> <li>14. 建物滅失延伸辦理房屋稅籍註銷服務</li> <li>15. 跨機關查詢服務</li> <li>16. 地政作業到府簽證服務</li> <li>17. 登記類歷年權狀資料及謄本類核發</li> </ol>	登記	各課室	透過各種縮短案件办理流程措施減少民眾辦理時間，並免於等候及來回奔波；便利申請人申辦各類案件，並減少補正及書表用量，另提供多種網路線上申辦服務，方便民眾申請。

評核項目	評核指標	次評核指標	推動項目	推動作法	負責課室	承辦課室	預期效益
				歷史紀錄查詢系統 18. 金融機構印鑑比對系統 19. 案件郵寄到家 20. 法院網路囑託查封 21. 服務中心受理言詞陳情更正及逕為登記 22. 申辦案件 e 網學習及現場擬真範本 23. 網路預約申領服務 24. 全國地政線上案件申辦系統 25. 補正、駁回案件及退還地政規費郵寄服務 26. 土地合併、共有土地分割價值試算服務 27. 跨縣市代收服務 28. 二合一申請書 29. 戶籍資料變更跨機關通報服務 30. 申辦案件免清冊服務 31. 簡化補正服務 32. 印鑑證明替代措施服務 33. 跨機關電子閘門服務 34. 多元管道預約延時服務			

評核項目	評核指標	次評核指標	推動項目	推動作法	負責課室	承辦課室	預期效益
		(3)開發線上申辦或跨平台通用服務	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)。	1. 規劃增加提供線上服務項目數。 2. 服務提供及民眾使用情形有： (1) 文件下載 (2) 線上查詢 (3) 網路預約 (4) 電子表單 (5) 線上申辦 (6) 網路繳費 3. 針對涉及外籍人士申辦業務者，得視服務對象需求適時提供外語線上申辦服務。	資訊	各課室	提升地政業務電子化情形，節省民眾時間與金錢。
	2. 服務可近性	(1)客製化服務	因應所轄地區或業務之特性，整合服務客群之需求，提供在地化、客製化之服務。	(略，詳本所創新措施總表)	地價+資訊	各課室	運用多元策略，促進服務可近性。
		(2)專人全程服務	改變由民眾四處奔波洽辦業務的服務模式，由政府機關內部進行協調整合，提供專人全程服務。	(略，詳本所創新措施總表)	地價+資訊	各課室	
		(3)主動服務	針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，提供到府、到點服務。	(略，詳本所創新措施總表)	地價+資訊	各課室	

評核項目	評核指標	次評核指標	推動項目	推動作法	負責課室	承辦課室	預期效益
	3. 服務成長及優化	(1)突破成長	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達成服務目標所展現之努力與成效。	(略，詳本所創新措施總表)	研考	各課室	運用本所自身優勢或克服劣勢，達成特定服務目標。
		(2)優質服務	在核心業務範疇內，於設定服務目標後，運用多元策略，提出符合機關任務且較現有服務措施具有挑戰性，或符合機關特色且更具吸引力、豐富性之其他服務措施。	(略，詳本所創新措施總表)	研考	各課室	

### 三、「服務量能」構面

評核項目	評核指標	推動項目	推動作法	負責課室	承辦課室	預期效益
(三)服務量能	1. 內部作業簡化	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。	定期舉辦跨課室工作圈會議、提升登校品質工作圈會議及跨課室檔案工作圈會議。	登記	各課室	透過內部簡化作法，提升業務辦理效率並節省人力、物力及時間成本。
	2. 服務精進機制	組織內部建立常態性運作機制，於首長領導及成員合作下，投入服務創新及精進。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 制定提升服務品質執行計畫作為親民服務工作及創新服務措施之上位指導計畫</li> <li>2. 制定員工創新提案制度實施要點為創新措施執行明確依據</li> <li>3. 辦理出外標竿學習及到所參訪活動，與他機關交流分享、研討業務精進作為</li> <li>4. 落實 PDCA 動態回饋循環</li> <li>5. 定期針對各項服務項目進行檢討及績效分析，並製作創新總表列管年度創新及持續性創新，以有效掌握執行情形</li> </ol>	研考	各課室	確保創新提案機制之建制及運作以及同仁提案制度之常態性與永續性

#### 四、「服務評價」構面

評核項目	評核指標	推動項目	推動作法	負責課室	承辦課室	預期效益
(四)服務評價	1. 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，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等。另亦應進行內部同仁滿意度調查。	<ol style="list-style-type: none"> <li>訂定「民意調查實施計畫」，定期或不定期舉辦問卷調查，過程重視問卷信度與效度，回收後進行系統分析及成長率分析，針對蒐集之民眾意見反應，研擬具體改善措施，積極改善軟硬體設施及執行各項計畫。</li> <li>年度服務滿意度問卷調查</li> <li>測量外業滿意度調查</li> <li>員工滿意度調查</li> <li>員工創意大考驗</li> </ol>	測量	各課室	透過滿意度調查了解進行為民服務工作、創新便民措施之民眾滿意度並鼓勵內外部顧客提供各項讚美、批評或建議，以作為改善服務品質依據。
		(2)除滿意度調查外，彈性運用其他機制瞭解民眾對服務的評價。	<ol style="list-style-type: none"> <li>櫃檯服務滿意度即時評鑑系統</li> <li>親民服務供作意見調查表</li> <li>民意交流區</li> <li>線上投票</li> <li>線上問卷調查</li> <li>Skype 線上客服</li> <li>Line 線上客服</li> </ol>	測量+資訊	各課室	於辦公空間及網站設置多原民眾表達意見管道，確實掌握民眾意見及處理進度。

評核項目	評核指標	推動項目	推動作法	負責課室	承辦課室	預期效益
	2. 意見回應處理情形	除瞭解民眾對服務評價外，應針對民眾意見、抱怨及陳情等，積極回應，有效協助民眾解決問題。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 「主任與民有約實施要點」</li> <li>2. 「處理人民陳情案件作業要點」</li> <li>3. 「媒體互動輿情簡報實施要點」</li> <li>4. 「提升服務品質執行計畫」</li> <li>5. 「服務大廳人員注意事項」</li> <li>6. 多元民意管道，分有現場及非現場反應機制               <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 現場反應管道：口頭反應、民眾意見箱、問卷調查、座談說明會、行動服務隊。</li> <li>(2) 非現場反應管道：電子郵件、線上客服、電話反應、郵寄反應、傳真反應、書面反應等。</li> </ol> </li> <li>7. 民眾意見及抱怨專人管考、限期辦理，並辦理處理滿意度調查。</li> <li>8. 每季檢討分析、網站公佈民眾意見及處理情形。</li> <li>9. 針對第一線服務人員定期進行教育訓練及實際演練。</li> <li>10. 「員工創意大考驗」機制，針對內部顧客意見有效處理，同仁可藉此機制暢所欲言。</li> </ol>	測量	各課室	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 訂定民眾陳情或反應意見多元管道、處理機制時效及程序，有效處理人民陳情案件，並依期限內辦理完竣，提高為民服務品質</li> <li>2. 辦理民眾意見處理滿意度分析，作為改善本所回應民意的各項參考依據。</li> </ol>

## 五、「開放創新」構面

評核項目	評核指標	推動項目	推動作法	負責課室	承辦課室	預期效益
(五)開放創新	1. 開放參與	(1)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。	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。	研考	各課室	傾聽民眾寶貴建議及創新想法，精進服務內容並提升服務品質。
	2. 創新性	(2)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。	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。	研考	各課室	提高服務便捷度、可近性及優化服務。