

113 年度新北市中和地政事務所提升服務品質執行計畫

中華民國 113 年 8 月 5 日訂定

一、 依據

- (一) 行政院國家發展委員會「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。

二、 目標

推動各項地政業務，保障民眾財產權益，有效解決土地問題，秉持以人為本，善用數位科技、公私協力且具多元包容性之創新服務，進行內部精進並向上提升，打造優質之全方位服務並擴散優質服務效益，提升為民服務品質並樹立標竿學習楷模。

三、 對象

新北市中和地政事務所全體同仁。

四、 計畫內容（詳如附表）

五、 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：針對計畫內容定期召會討論，負責推動全面提升服務品質任務。

- 1、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，定期研討為民服務創新事宜、並積極研議

本所服務流程精進、機關形象提升、顧客滿意評價等事宜，各任務分工、權責情形如下：

(1) 服務流程精進：由登記課及地價課統籌負責，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。

(2) 機關形象提升：由地籍課及資訊課統籌負責，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研討，以提供民眾優質洽公感受，提升本所整體形象。

(3) 顧客滿意評價：由測量課統籌負責，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。

2、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。

3、政策行銷小組：由地籍課課長擔任本小組召集人，由研考擔任執行秘書，另視行銷主題及方式納入具創新、剪輯、美術等專長同仁，處理本所政策行銷事務。

4、環境改善小組：由地籍課課長、研考、總務及其餘課室各派一員組成，另視討論主題及性質，由本所各櫃檯(含服務中心、簡易案件櫃檯、綜合收件櫃檯)派員與會，並由地籍課課長擔任本小組召集人，處理本所環境改善事宜。

(三) 定期管考檢討

- 1、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。
- 2、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 PDCAB 動態回饋循環。
- 3、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部意見反應，隨時予以修正。

六、 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。

七、 本執行計畫自核定日起實施，如有未盡事宜得隨時修訂之。

附表：

一、「基礎服務」構面

評核項目	評核指標	推動項目	推動作法	權責課室	承辦課室	預期效益
基礎服務	(1)服務人員專業度	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。	<p>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，並透過定期之流程演練以加強同仁對於各項業務、相關政策標準作業程序及親民服務流程之熟稔度。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 舉辦跨縣市交叉稽核作業 2. 辦理各類標準作業程序、教育訓練及演練 3. 落實電話禮貌測試 4. 編撰各式業務專書 5. 定期參與上級舉辦法令研商會議 6. 舉辦專業研修測試 	地籍	各課室	藉由定期辦理標準作業程序暨服務流程演練、教育訓練、專業研修測試，並舉辦跨縣市交叉稽核作業，有效提升同仁之專業程度。
	(2)服務設施合宜程度	依業務屬性及服務對象需求，提供合宜服務設施。	<p>傾聽民眾及專業代理人需求，並針對建議提供更合宜之服務設施。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 成立環境改善小組： <ol style="list-style-type: none"> (1) 訂定短中長期環境改善計畫 (2) 檢討現行環境有無須調整之必要 2. 調整無障礙設備、措施 3. 以衛福部發布之「居家環境檢核表」為原則，訂定「所內環境檢核表」，檢視本所辦公環境 			<ol style="list-style-type: none"> 1. 藉由成立環境改善小組，針對本所現有措施、環境及設備調整。 2. 每日檢核環境及服務設施，以提供完備舒適之環境。 3. 民眾對於機關整體洽公環境滿意度達 90%以上。 4. 建立全齡服務措施，且打造無障礙環境

評核項目	評核指標	推動項目	推動作法	權責課室	承辦課室	預期效益
(3)網站使用便利性	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。	1. 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 2. 根據本所「資訊網站維護管理要點」型網站維護： (1)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 (2)網站維運小組每月定期 2 次交互檢視網站資料正確性 (3)網站維運小組每月不定期檢測網站資訊及連結正確性 (4)網站維護人員每日檢測網站連結 (5)網站檢核作業中增添趣味元素 (6)於「新北市中和地政事務所、桃園市桃園地政事務所、臺北市建成地政事務所、基隆市地政事務所地政業務跨縣市業務交流計畫」納入網站稽核項目		資訊課		1. 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。 2. 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。
(4)服務資訊透明度	(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，	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 2. 根據「資訊網站維護管理要點」，定期檢視及維護網頁資訊內容 3. 網站通過無障礙檢測並取得認證標章		資訊各課室		1. 秉持資訊公開原則，讓民眾快捷得到所需資訊。 2. 資訊公開比例達 100%。 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。 4. 確保網站資訊即時性、有效性，

評核項目	評核指標	推動項目	推動作法	權責課室	承辦課室	預期效益
		並應定期檢視及更新資料。				發現問題立即改善，確保民眾獲得正確資訊。
		(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。	1. 多元管道提供查詢案件處理進度： (1)申辦案件即時顯示服務 (2)網路查詢案件辦理情形系統 (3)智慧型手機查詢服務 (4)電話語音查詢服務 (5)產權異動即時通服務 (6)案件辦理情形自動回覆系統 2. 運用各項管道主動回應民眾： (1)簡訊、電子郵件主動通知 (2)地籍產權異動即時通 (3)未辦繼承主動通知 (4)熟客貼心方案-主動通知申報地價 (5)「隨案申請住址隱匿」辦畢主動通知服務 (6)針對他縣市代收本市案件統一設計制式「辦理代收案件繳費通知單」 (7)郵寄到家簡訊通知	各課室		建置多元管道以提供訊息及便利查詢，並確實主動回應。

二、「服務遞送」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
服務遞送	(1)建置單一窗口整合服務	臨櫃、電話或網站單一窗口服務。	1. 全功能服務中心 2. 綜合收件櫃檯 3. 簡易案件櫃檯 4. 領件櫃檯 5. 公文窗口 6. 電話提供預約申請服務及各項轉介服務 7. 本所網站線上申辦及線上預約服務。 8. 高齡友善櫃檯	登記 資訊 地價 地籍	登記 各課室	利用全功能收件窗口提供民眾迅速便捷一站式服務，免民眾四處奔波，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、線上查詢或其他使申辦案件書表有效減量之作為，簡化民眾申辦案件檢附之紙本佐證資料。	1. 謄本免填申請書服務 2. 簡化標示變更案件服務 3. 戶籍資料變更跨機關通報服務 4. 跨機關查詢服務 5. 二合一申請書 6. 戶籍資料變更跨機關通報服務 7. 申辦案件免清冊服務 8. 簡化補正服務 9. 印鑑證明替代措施服務 10. 跨機關電子閘門服務 11. 傳真聯繫查詢資料服務			透過各種縮短案件辦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	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。	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。		各課室	提升地政業務電子化情形，節省民眾時間與金錢。

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
服務量能	1. 服務精進機制	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。	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。 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。 3. 辦理出外標竿學習，並成立「Light Bulb不斷電(點)小組」，參訪結束即召開討論會議並提出「標竿學習心得報告表(附件1)」及「參訪創新提案表(附件2)」，學習他機關實務作業優良作法，持續精進本所創思新機制。 4. 透過到所參訪活動，與他機關交流分享、研討業務精進作為，另由到所參訪單位填寫	地價	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。

		<p>之「標竿學習來訪單位參訪回饋單(附件3)」及「創新服務擴散效益回饋單(附件4)」，瞭解本所創新服務擴散效果。</p> <p>5. 落實 PDCAB 動態回饋循環。</p> <p>6. 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。</p> <p>7. 定期針對總機、第一線同仁辦理教育訓練，並建立橫向聯繫、活動訊息即時更新等精進機制。</p> <p>8. 各課及研考定期輪流於所務會議時做業務經驗分享或宣導。</p> <p>9. 定期實施地政業務跨縣市稽核作業計畫</p>			
2. 突破成長	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。	以 SWOT 分析機關特性及困境，並以 TOWS 提出提出本所服務核心價值及行動策略，據以提出創新措施。	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。
3. 內部作業簡化	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。	定期舉辦各項工作圈會議，多元管道蒐集機關成員意見以檢討及改造作業程序，減省不必要的審核及行政程序。	地價	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
4. 歷年服務再精進	歷年之研究創新事項服務策略或措施，持續推動及精進	1. 持續推辦並精進本所歷年服務策略或措施。	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，並

		情形，並就其延續性建立定期檢討機制。	2. 建立歷年創新及服務措施檢討機制。			定期檢視各項創新及服務措施。
--	--	--------------------	---------------------	--	--	----------------

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
服務評價	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。	<p>針對服務對象及特性差異設計從裡到外多元化的滿意度調查問卷並定期利用多元管道進行調查，檢視驗證便民服務具體成效及了解員工對於本所各項施政看法，作為後續改善措施及方法之參考。</p> <p>外部顧客：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 辦公環境暨服務品質滿意度調查 2. 櫃檯滿意度調查 3. 測量外業滿意度調查 4. 親民服務工作意見調查 5. 社區服務滿意度調查 6. 講座滿意度調查 7. 藝文展覽滿意度問卷調查 8. 哺乳室滿意度調查 9. 網站使用者滿意度調查 	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"> 1. 櫃檯服務滿意度即時評鑑系統 2. 親民服務供作意見調查表 3. 民意交流區 4. 線上投票 5. 線上問卷調查 6. Skype 線上客服 			於辦公空間及網站設置多元民眾表達意見管道，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
		(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。	<p>7. Line 線上客服 8. 「頭家點子王」民眾參與提案機制</p> <p>民眾意見處理機制：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 訂定「主任與民有約實施要點」 2. 訂定「處理人民陳情案件作業要點」 3. 訂定「媒體互動輿情簡報實施要點」 4. 訂定「提升服務品質執行計畫」 5. 訂定「服務大廳人員注意事項」 6. 多元民意管道，分有現場及非現場反應機制 <ul style="list-style-type: none"> (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。 (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。 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。 8. 每季檢討分析、網站公佈民眾意見及處理情形。 9. 針對第一線服務人員定期進行教育訓練及實際演練。 	各課室		<p>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</p> <p>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。</p>
		(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。	<p>內部顧客：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 員工滿意度調查 2. 員工創意大考驗 	各課室		激發同仁創意，以精進本所業務與服務，並透過員工滿意度調查提升同仁工作效率。

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
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。	參酌運用數位科技、公私協力或多元包容等作法提出。		各課室	提高服務便捷度、可近性及優化服務。

六、「行銷宣導」構面

評核項目	推動項目	推動作法	負責課室	承辦課室	預期效益
地政業務行銷宣導有效程度	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。	1. 本所訂有「施政宣導活動實施要點」，透過實體或網路管道，運用多元方法如臉書粉絲團、行動服務、出隊服務、發布新聞稿、建立 podcasts 頻道、建立官方 Instagram 帳號及與新媒體合作等各宣傳管道進行地政業務行銷宣導。 2. 成立政策行銷小組，綜合處理本所政	登記	各課室	透過多元管道使民眾了解各項機關政策與便民服務措施。

		策行銷宣導事宜，進行系統性之規劃。		
--	--	-------------------	--	--

新北市中和地政事務所標竿學習心得報告表

參訪單位	
參訪日期	年 月 日(星期)上午 時 分
參訪人員	
參訪心得	

備註：奉核後請將本表單移送研考室，並將電子檔(包含掃描檔)置於 Nas 研考專區以利彙整。

參訪照片一覽

照片說明

照片說明

新北市中和地政事務所標竿學習創新提案表

一、 參訪單位：

二、 參訪日期： 年 月 日(星期) 時 分

三、 創新提案：

編號	提案 課室	提案者	他機關值得學習之處	本所缺失不足之處	建議改善方法	業務 課室	業務課意見	提會 討論	參採 與否	備註
1										
2										
3										
4										
5										

* 請於奉核後將本表單及相關電子檔移送研考



新北市中和地政事務所 參訪回饋單

各位親愛的夥伴，感謝您於公務繁忙之際至本所參訪，為了解您對本所的寶貴意見，讓本所在不足之處能更加精進，煩請您撥空填妥本回饋單後回傳，中和地政感謝您。

單位名稱			
參訪者姓名			
參訪日期	年 月 日		
參訪業務			
參訪意見	洽公環境的建議		
	服務措施的建議		
	印象最深的硬體設施		
	印象最深的服務項目		
	中和地所值得貴單位參考學習措施		
	中和地所可以努力的方向		
其他建議			

新北市中和地政事務所
標竿學習創新服務擴散效益回饋單

親愛的夥伴您好：

感謝您蒞臨本所參訪指導，為瞭解本所業務及為民服務措施之標竿學習擴散情形，煩請撥冗填寫本回饋單，以精進本所服務品質，中和地政感謝您。

新北市中和地政事務所 敬上

機關名稱：		參訪本所日期：		
序號	中和地所值得學習之處	貴機關參採情形	貴機關後續推辦情形	補充事項 (如建議修改內容、未參採理由等)
1		<input type="checkbox"/> 參採 <input type="checkbox"/> 部分參採 <input type="checkbox"/> 未參採		
2		<input type="checkbox"/> 參採 <input type="checkbox"/> 部分參採 <input type="checkbox"/> 未參採		
3		<input type="checkbox"/> 參採 <input type="checkbox"/> 部分參採 <input type="checkbox"/> 未參採		
4		<input type="checkbox"/> 參採 <input type="checkbox"/> 部分參採 <input type="checkbox"/> 未參採		

備註：參採項目（指參採及部分參採者）若有相關佐證資料，如會議記錄、執行照片或相關計畫等，煩請不吝提供參考。