

新北市板橋地政事務所提升服務品質執行計畫

101年6月5日訂定
110年1月22日修訂八版

一、依據依行政院政府服務躍升方案及新北市政府 106 年 4 月 27 日
新北地秘字第 1060804776 號函。

二、目標：

- (一) 持續推動民眾滿意服務，塑造專業、親切、效率服務形象，
提高服務滿意度，提升服務品質。
- (二) 提供多元化網路服務，確保政府資訊公開，內容正確有效，
積極推動線上服務，提供民眾便利洽公及意見溝通管道。
- (三) 提供有價值創意服務，透過跨機關、跨平台整合，統合運用
資源，開發創新整合服務。

三、對象：本所各課。

四、計畫內容：(詳如附表)

五、執行步驟：

- (一) 本執行計畫經奉核定後公布於本所協同網站供同仁遵循。
- (二) 各課應依據執行計畫分別訂定相關要點，各課長並應督導所
屬確實貫徹執行。
- (三) 每年配合地政局業務暨服務品質考核，定期就各項業務進行

考核並即時檢討改進，以提供最佳服務品質

六、績效檢討

(一) 重要業務以管制表陳報各項計畫執行情形，落實追蹤、管制、考核。

(二) 每月召開為民服務小組會議，檢討各項執行績效，藉以提升服務效能。

(三) 透過平時督導考核、各項會議及各項研討活動、民意調查、電話禮貌及追蹤列管各項計畫妥適性及推展情形，落實執行。

(四) 本執行計畫之執行成效列入年度內相關評核之依據及提升服務品質之參考。

(五) 每年彙整執行成果，提送年度執行績效檢討報告。

七、本計畫奉核定後實施之，修正時亦同。

附表：

- 一、基礎服務：服務一致性、正確性及友善性等。
- 二、服務遞送：服務便捷度、服務可近性、服務成長及優化等。
- 三、服務量能：內部作業簡化、服務精進機制等。
- 四、服務評價：服務滿意情形、意見回應處理情形等。
- 五、開放創新：開放參與、創新性等。

(一)基礎服務(15分)	
項目	執行內容
(1)服務人員專業度(5分)	<ul style="list-style-type: none">一、訂定各項作業流程之標準作業程序二、注重案件處理情形及服務時效<ul style="list-style-type: none">(一)重視效率及控管案件處理時效，縮短民眾等候時間(二)重視處理效率：<ul style="list-style-type: none">1.公布各案件處理期限表。2.登記、測量案件逾期未結催辦單。3.內網建置公文稽催專區。4.制定「案件稽核管制作業要點」及「人民申請案件展期主動通知作業要點」並規定辦理期限，由承辦人員事先將延長事由及辦理進度以電話通知申請人。(三)提升內部工作效率之作為<ul style="list-style-type: none">1.登記檢核大補帖2.土地分割案件製作點之記3.建築基地查詢(利用地籍圖資系統釐清建築基地疑義)4.機動調整人力配置5.跨縣市代收登畢真好寄6.圖根不落地之點點相交得坐標—後方交會法簡易計算版7.本所與稅捐稽徵處公務雲端硬碟傳送地籍資料

8.早期林家花園之登記案件掃描建檔：每案減少 15 分鐘等待時間。

(四)簡化案件流程

- 1.退費免抽號碼牌、測量退費免奔波
- 2.申請地價謄本，收件人員免奔波
- 3.表單無紙化，電子簽核更便利
- 4.與內政部營建署、新北市政府水利局配合先行於汙水下水道現場預放界址點位置
- 5.住變、門整一次通
- 6.簡化分割地價改算通知書方式
- 7.簡化土地標示分割合併程序:108 年 7 月至 109 年 6 月共受理 331 件。
- 8.辦理建物第一次登記免辦建物測量
- 9.都市更新權利變更之建物、地籍整理第一次測量預先審查

(五)簡化整合行政作業程序，降低補正情形

- 1.主動通知民眾前次移轉現值釐正之權利，減少到所申辦時間。
- 2.登記案件領件補正單、測量案件小補單
- 3.免開立補正作業
- 4.建立跨機關聯繫機制執行
- 5.電子處理查詢替代民眾自行檢附

三、確保問題回應及申辦案件處理的正確性

(一)透過電話測試確保服務人員回應品質

(二)專業研修測試

(三)提升服務人員專業度作法

- 1.業務演練
- 2.各式法令研商或案情探討相關會議訓練
- 3.研提自行研究報告
- 4.重視督導制度
- 5.知識學習與經驗傳承

(2)服務設施合宜
程度(3分)

一、提高民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性

(一)業務櫃檯

- 1.實價登錄諮詢櫃檯
- 2.人臉辨識系統核對身分櫃檯
- 3.多功能服務櫃檯
- 4.簡易案件櫃檯、補正駁回櫃檯、領件櫃檯、地籍清理諮詢櫃檯
- 5.愛心櫃檯、服務中心附設高齡友善專區
- 6.土城區公所地政小而能工作站，方便民眾就近洽辦謄本等相關業務。

(二)提高民眾臨櫃洽公的便利性

- 1.電子簽名
- 2.櫃檯雙向螢幕
- 3.多功能叫號機
- 4.多元地政規費繳納方式

(三)網站使用及資訊查詢便利性

- 1.全功能民眾書寫區
- 2.資訊查詢區
- 3.Wi-Fi 無線上網
- 4.本所全球資訊網使用便利、介面易於操作

二、實施多功能服務窗口，使動線更便利，真正達到「一處收件、全程服務」
提供民眾更便利的服務

三、建置合宜的服務環境，並注重服務人員禮貌及態度

四、提供民眾易讀、易懂、易用的服務資訊及進度查詢管道

五、其他便民服務

(一)跨縣市代收地政案件表單列印服務

(二)郵寄到家一處申請

(三)逾期未領權狀免奔波

(四)建物第一次登記成果圖預掃描

	<p>(五)與轄區農會合作辦理抵押權塗銷聯合服務作業</p> <p>(六)遠端申辦服務</p> <p>(七)預約申辦服務</p> <p>(八)網頁自動產製簡易型繼承系統表</p>
<p>(3) 網站使用便利性(3 分)</p>	<p>一、以使用者為導向設計、版面配置簡單、方便使用</p> <p>(一)網站首頁版面配置簡單</p> <p>(二)提供分類導覽，方便民眾瀏覽、查詢資料及使用網站服務</p> <p>(三)網站建置各類專區</p> <p>(四)無障礙網站：通過政府國家通訊傳播委員會認證標章。</p> <p>二、提供多元的網站資訊檢索方式</p> <p>(一)網頁提供多項資訊檢索功能，方便民眾瀏覽查詢。</p> <p>(二)「各項案件應備文件」透過「主題選單」、「熱門服務」及「分類服務」多元方式皆可查詢，讓民眾更方便使用。</p> <p>三、資訊檢索結果依相似程度、時間、主題等方式排列</p> <p>(一)資訊檢索功能操作簡單</p> <p>(二)依據「行政機關電子資料流通實施要點」及「行政機關電子資料流通詮釋資料及分類檢索規範」建置規劃，將資料檢索結果依「主題」、「施政」、「服務」等 3 種類別進行分類。</p> <p>(三)透過地政局共通框架網站後台維護功能設定各頁面之分類檢索資訊</p> <p>四、確保網站內容的正確性及有效連結</p> <p>(一)訂定本所網站管理要點，據以執行各項管理工作</p> <p>(二)積極維護本所網站(頁)資訊，確保資訊標題與內容一致、超連結內容皆有效且正確，若有引用他人資料皆有標明來源出處或版權，並提供連結。</p> <p>(三)網站改版後確保資訊正確性、使用者瀏覽順暢</p>
<p>(4) 服務資訊透明度(4 分)</p>	<p>一、資料開放</p> <p>(一)配合行政院「推動 ODF-CNS15251 為政府文件標準格式實施計畫」，對外供民眾下載文件如為可編輯者，皆採用 ODF 文書格式；非可編輯者，</p>

皆採用 PDF 文書格式。

(二)本所官網連結「新北市政府資料開放平台」網站

(三)定期檢視及更新資料

二、案件查詢管道

(一)現場

- 1.「新北市板橋地政事務所逕為分割登記及地價改算結果暨土地權利書狀換發〔加註〕通知書」加註各項業務承辦人員及分機，節省民眾查詢時間及電話費用
- 2.於土地複丈、建物測量定期通知書備註 QR Code 可查詢測量移案登記之案件辦理情形
- 3.親洽各櫃檯查詢案件辦理情形
- 4.簡易登記案件處理情形顯示服務
- 5.網際網路查詢電腦
- 6.跨所案件收據明列各項查詢管道及初審分機
- 7.案件辦理情形 QR Code 查詢機

(二)電話語音：新北市跨所語音查詢系統

(三)網路

- 1.「我的新北不動產」系統
- 2.本所全球資訊網站提供案件辦理情形查詢功能
- 3.提供線上即時等待人數查詢
- 4.測量案件排定日期表
- 5.「新北地政 VIP 服務」系統

(四)電話：總機查詢免轉接，處理時效快；訂定「受理民眾電話案件查詢標準作業程序」

(五)智慧型手機

- 1.民眾可由「我的新北市」APP 登入查詢「我的新北不動產」系統
- 2.掃描 QR Code 隨時隨地掌握案件狀態的服務

	<p>3.「新北地政 E 服務」行動 APP</p> <p>4.跨縣市代收地政類案件收據新增網站 QR Code</p>
<p>(二)服務遞送(18 分)</p>	
<p>項目</p>	<p>執行成效</p>
<p>(1)建置單一窗口 整合服務(2 分)</p>	<p>一、臨櫃單一窗口服務</p> <p>(一)針對業務具特殊性、特定服務對象或作業期程規定，採專人專案諮詢服務之「專案諮詢」櫃檯，各櫃檯業務劃分如下：</p> <p>1.專業受理單一櫃檯</p> <p>(1)快速通關窗口</p> <p>(2)簡易案件收件窗口</p> <p>(3)多功能收件窗口</p> <p>(4)地政小而能工作站、市府聯合服務中心</p> <p>2.專案諮詢單一櫃檯</p> <p>(1)補正案件諮詢櫃檯、地籍清理及未辦繼承諮詢櫃檯</p> <p>(2)實價登錄櫃檯</p> <p>(3)領件櫃檯</p> <p>3.跨機關服務：土地增值稅、契稅網路申報收件及完稅櫃檯</p> <p>(二)每月舉辦多功能櫃檯會議，檢討既有服務措施，提升服務便捷度。</p> <p>二、電話單一窗口服務</p> <p>本所電話單一窗口服務為總機，本所總機人員為各課疑問解答之統一窗口，並可藉由案管查詢資訊即可自行查詢案件進度，即時提供案件辦理情形查詢及最新便民措施訊息，減少電話轉接頻率，回應處理時效快速。</p> <p>三、網路單一窗口服務</p> <p>(一)本所網站設有「線上申辦」專區，包含全國地政線上案件申辦系統、北北桃 E 點通、網路申領電子謄本(中華電信)、地籍異動即時通、申辦 E 服務、地政 VIP 服務、線上繳納地政規費、網路預約服務、線上繼承系統表、戶籍資料異動跨機關通報。</p>

	<p>(二) LINE 線上諮詢服務</p> <p>(三) LINE@線上簡易諮詢服務</p> <p>(四)不動產資訊專區-轄區重大工程簡介</p>
<p>(2)減除申辦案件需檢附之書表謄本(3分)</p>	<p>一、減少申辦案件所需檢附之書表謄本情形</p> <p>(一)簡化申辦書表</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.「案件辦理情形簡訊電子郵件回覆服務」已改為全面主動通知，免填申請書表。 2.登記案件免附登記清冊 3.登記測量二合一申請書 4.民眾申辦登記及測量案件影印相關文件免收費 5.以電子檔遞送地價改算通知書及地籍異動通知書。 6.雙向櫃檯螢幕免填免印申請書 7.隨案謄本免填申請書 8.隨案公務謄本免附申請書。 <p>(二)減少申請人於申辦過程補件次數</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.免開立補正作業：登記案件領件補正單、測量案件小補單 2.製作 6 類登記案件及測量案件常見補正事項表 3.登記案件常用簽註事項表(切結用語) 4.核發鑑界證明時一併發送本所相關文宣宣導 <p>(三)其他簡化書表之作為</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.免附印鑑證明 2.申辦案件免檢附書證謄本 3.多元管道受理住址變更及門牌整編服務 4.謄本櫃檯歷史門牌查詢服務 5.住變、門整一次通 6.土地登記線上聲明措施 7.辦理建物所有權第一次登記，免建物測量

	<p>二、運用跨機關電子閘門及資訊共享平台簡化申辦流程/ 跨單位合作</p> <p>(一)簡政便民六合一服務機制</p> <p>(二)登記不分區·跨所好便利</p> <p>(三)放置繼承登記便利包於國稅局供民眾索取</p> <p>(四)跨縣市代收案件服務</p> <p>(五)增設土地增值稅、網路申報收件及完稅櫃檯</p> <p>(六)電子處理查詢代替民眾自行檢附：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.雲端證件包-戶政資訊查詢 2.內政部戶役政電子閘門系統 3.外交部領務局文件證明系統 <p>(七)建立跨機關連繫機制執行</p> <p>(八)限制登記事項定期清理作業</p> <p>(九)法院囑託限制登記網路作業</p> <p>(十)與轄區農會合作辦理抵押權塗銷聯合服務作業</p> <p>(十一)跨直轄市收辦土地登記案件服務</p> <p>(十二)利用地籍圖資系統釐清建築基地疑義</p>
<p>(3)開發線上申辦或跨平台通用服務(3分)</p>	<p>一、線上申辦項目</p> <p>(一)網路電子謄本</p> <p>(二)全國地政線上案件申辦系統</p> <p>(三)案件辦理情形簡訊電子郵件自動回覆系統</p> <p>(四)網路繳納地政規費</p> <p>(五)LINE 線上諮詢服務</p> <p>(六)線上申辦地籍異動即時通</p>
<p>(4)突破成長(6分)</p>	<p>為完成服務遞送，本所進行 SWOT 分析，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，以「真誠、效率、同理心」為出發點，提出「SEA」3項行動方案，即 Secure 安全、Efficient 效率、Active 主動，推展機關服務成長及優化。</p>

<p>(5) 歷年服務再精進(4分)</p>	<p>一、定期辦理歷年創新案檢討</p> <p>二、歷年創新持續推動情形：分便民服務、內部精進、跨機關合作三類共 12 項持續執行。</p> <p>(一)便民服務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.跨縣市代收服務 2.推展實價登錄，避免逾期與申報錯誤 3.退費流程簡化 4.門牌整編換狀到你家 5.常用書表相對位置填寫範例 6.運用 LINE 服務提供諮詢及宣導管道 <p>(二)內部精進</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.多元志工團隊 2.法令研商，專業延續 3.主動清查釐正地籍資料 保障民眾權益 <p>(三)跨機關合作</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.施作汙水下水道免申請鑑界 2.跨機關簡化流程會議 3.傳真一小步、釐正一大步
<p>(三)服務量能(16分)</p>	
<p>項目</p>	<p>執行成效</p>
<p>(1)內部作業簡化 (8分)</p>	<p>一、訂定標準化作業規範及流程</p> <p>二、簡化作業程序</p> <p>三、強化跨機關合作</p> <p>四、經驗傳承與分享</p>
<p>(2)服務精進機制 (8分)</p>	<p>一、創新獎勵機制：</p> <p>(一)擬定本所服務品質創新提案獎勵要點</p> <p>(二)制定本所員工獎勵要點</p>

	<p>二、主管會報、為民服務小組會議及跨機關簡化流程會議</p> <p>三、小研考交流會議</p> <p>四、標竿學習計畫</p> <p>五、同仁提案管道</p> <p>六、配合政策提案</p> <p>七、透過分析再循環管理模式檢討改善</p> <p>八、新聞輿情分析</p> <p>九、建立本所歷年創新提案總表</p> <p>十、創新措施擴散應用情形</p>
(四)服務評價(16分)	
項目	執行成效
<p>(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。(10分)</p>	<p>一、訂定「新北市板橋地政事務所親民服務執行計畫」</p> <p>二、訂定「民意調查實施計畫」</p> <p>三、各類問卷調查</p> <p>(一)整體滿意度問卷調查</p> <p>(二)施政宣導活動滿意度問卷調查</p> <p>(三)員工滿意度調查</p>
<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。(6分)</p>	<p>一、高齡友善區體驗回饋</p> <p>二、哺集乳室滿意度</p> <p>三、人臉辨識系統使用滿意度</p> <p>四、Google 商家評價</p> <p>五、同仁分享本所臉書貼文，觀察留言了解民眾評價。</p> <p>六、不定期搜尋、檢視網路各網站、論壇及個人部落格。</p> <p>七、主任不定時巡視、關懷所內同仁辦公情形，瞭解同仁意見與即時蒐集民眾意見。</p> <p>八、舉辦各類座談會瞭解民眾及業界專業人士意見。</p>

(五)開放創新(10 分)

項目	執行成效
1.開放參與(4 分)	<p>一、主動公開服務資訊</p> <p>(一)實價登錄數據分析及應用-「板橋環狀線租屋行情 板橋地政帶您看」</p> <p>(二)網站統計圖表專區</p> <p>(三)網站不動產資訊專區</p> <p>(四)網站實價登錄一把抓</p> <p>二、多元溝通對話管道</p> <p>(一)實體問卷</p> <ol style="list-style-type: none">1.整體滿意度問卷調查2.人民陳情案件分析報告3.親民服務意見調查暨哺集乳室使用滿意度調查4.施政宣導活動分析5.跨機關神秘客計畫 <p>(二)網路評論</p> <ol style="list-style-type: none">1.臉書粉絲專頁與轄內臉書社團持續關注輿情2.LINE 線上即時諮詢服務3.Google 商家評論蒐集與回應4.網站改版滿意度調查 <p>(三)共同參與服務設計</p> <ol style="list-style-type: none">1.民眾參與創新提案2.辦理界標袋樣式票選3.高齡友善專區體驗回饋4.實習生心得回饋5.他機關合作宣導6.地政士座談會7.志工座談會

2.創新性(6分)	以「有溫度的服務 We do!」為行動策略，持續透過對話與傾聽了解同仁、民眾、夥伴間的意見，勇於創新突破，力求提供有專業用心、簡化便民、親切熱忱的優質服務。
-----------	--