

新北市三重地政事務所 108 年度提升服務品質執行計畫

中華民國 107 年 12 月訂定

壹、依據：

- 一、國家發展委員會「政府服務躍升方案」及第 2 屆「政府服務獎」評獎實施計畫。
- 二、新北市政府服務品質獎實施計畫。
- 三、新北市政府地政局提升服務品質執行計畫。

貳、目標：

- 一、持續開發創新服務措施及提供友善網路服務，提升本所為民服務品質。
- 二、積極整合多面向服務，落實簡政便民目標，促進政府資訊透明，確保民眾知的權利。
- 三、提供優質服務是一項持續性的工作，瞭解民眾的聲音、檢討既有流程，領先提供更多感動人心的溫馨服務，逐步體現「快樂三重創幸福 領航地政心服務」的服務願景。

參、對象：新北市三重地政事務所全體同仁，並以登記課、測量課、地價課、資訊課、地籍課為提升服務品質執行單位。

肆、執行期程：自民國 108 年 1 月起至民國 108 年 12 月止，計 1 年。

伍、計畫內容：詳如附表，包括五項實施要項、推動作法、完成期限、承辦單位及預期效益等面向。

陸、執行步驟：

- 一、指導計畫訂定：以本計畫作為提升為民服務品質工作最高指導原則，相關各項子計畫及要點於核定後依其性質公布於本所網站或知識管理系統，各承辦課室視實際執行情況及參酌民意調查結果、輿情反應等服務需求，隨時檢討及修正。
- 二、成立服務品質工作推動小組：由主任擔任召集人，秘書擔任副召集人兼執行秘書，成員由各課課長、研考及各課選派同仁代表組成，每月至少召開 1 次會議，執行分配及調整各課室推動提升服務品質各項工作，並持續追蹤各項計畫執行情形。
- 三、為落實執行各項計畫，由各課課長及指定人員定期督導服務品質工作，並將督導結果做成紀錄定期陳核，遇缺失立即通知承辦課室改進，或於各項會議提案研擬改善措施。
- 四、積極實施親民服務計畫，透過具體親民禮賓行動加強第一線為民服務工作，並對民眾反映事項妥善處理，使洽公民眾感受到本所積極態度與完善服務，進而提升民眾服務滿意度。
- 五、由專人不定期實施民眾意見調查，以瞭解民眾需求及感受，進而檢討本所服務態度及服務提供是否合宜，作為改善依據。
- 六、為強化對公眾服務態度及服務至上與自我角色認知，進而凝聚共識發揮團隊精神，訂定時程邀請專家進行地政專業及服務禮貌教育訓練專題演講，並定期指派人員辦理標竿學習，觀摩並學習其他為民服務機關優點，進而提升為民服務品質。

柒、績效檢討

- 一、 依各項計畫要點內容定期陳報執行成果報告，並就相關缺失及改進建議進行分析檢討及改善作為。
- 二、 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」配合查核，另依上級機關指示執行製作各項績效報告陳核或提送，明確瞭解執行成效。
- 三、 以各項平時服務品質督導機制及各項會議（包含主管會議、服務品質工作推動小組會議、網站資料維護小組會議、知識管理系統維運小組會議、各課課務會議等），配合人民陳情案件及各項民意問卷調查，檢視本所各項服務合宜性及同仁服務禮儀、電話禮貌、出缺勤狀況等。
- 四、 於年度結束時，本計畫之執行成效列入年度相關評核依據，並列入未來提升服務品質之參考，另針對推行為民服務工作有重大優良或缺失事項者，由本所依權責辦理相關人員獎懲。

附表：

評核項目	評核指標	次評核指標	實際檢核項目	推動項目及做法	完成期限	承辦單位	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	建立業務標準作業流程及處理時限，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，並適時檢討改進流程與作業方式。	1. 編撰各項申辦業務作業手冊，將作業流程標準化，供同仁據以執行，維持服務措施處理一致性，並提高申辦業務標準作業流程訂定比率。 2. 廣續檢討各類申辦案件之標準作業流程，縮短處理時間。	經常性辦理	各課	主動推動各項服務機制，提昇服務效能。
		(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。	1. 廣續列管各類申辦案件之作業進度，確保於處理時限內完成，並提高於時限內完成案件之比率，以提升處理效率。 2. 建立逾期案件處理告知機制，對於逾期案件以傳真、電子郵件或發函方式通知案件逾期原因，以釋其疑慮。	經常性辦理	各課	辦理情形即時回覆，免除民眾等候，主動提供案件結案通知領件。
		(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	1. 訂定年度品質教育訓練實施實要點，重視同仁專業暨禮儀教育，並辦理仁業務法規測驗及申	經常性辦理	各課	提昇同仁專業之素養，落實為民服務品質之觀念

評核項目	評核指標	次評核指標	實際檢核項目	推動項目及做法	完成期限	承辦單位	預期效益
			性。	辦案件處理測試，加強同仁專業能力，確保問題回應及申辦案件處理的正確性。 2. 舉辦地政法令函釋、實務作業、資訊系統操作等業務專業課程，俾協助同仁熟悉業務狀況。			及態度。
	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。	1. 妥善規劃辦理服務場所內外環境： (1)服務場所內外環境規劃具特色並符合民眾需求 (2)服務項目、服務人員(姓名及代理人)、方向引導(含雙語)等標示清楚及正確 (3)申辦動線規劃妥適並符合民眾使用習慣。 (4)每季舉辦藝文展，提升本所洽公環境品質。 2. 提供核心、一般等設施周全完善之洽公無障礙設備，供洽公民眾使用，例如各項行政設備	經常性辦理	各課	改善辦公環境，提供更舒適、更周全之服務。

評核項目	評核指標	次評核指標	實際檢核項目	推動項目及做法	完成期限	承辦單位	預期效益
				妥適安全並檢測維護、各種申辦書表(含範例)、文具等文件設施完備並具實用性符合需求。			
		(2)網站使用 便利性	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。	1. 成立網站資料維護小組。 2. 不定期更新網站。 3. 訂定網站管理要點。 4. 製作網站稽核統計分析報告。	經常性辦理	各課	民眾可透過項目分類，快速進入所需資源，民眾搜尋無困擾，有次序地擷取所需資源。
		(3)服務行為 的友善性	注重服務人員的禮貌態度，應以電話禮貌測試結果呈現績效，並提供其他提升服務人員禮貌態度之作法及執行成效。	1. 實施親民服務執行計畫： (1)值星官主動服務協助引導民眾。 (2)實施內、外部稽核，由主管每週輪流督導同仁服務狀況，地政局每季親民服務考核及研考會神秘客不定期查核。 (3)舉辦各項滿意度問卷調查，了解民眾滿意	經常性辦理	各課	提升同仁服務態度及專業素養，透過電話詢問方式提出各式問題集，藉以加強同仁電話服務禮儀，提供良好專業服務品質。

評核項目	評核指標	次評核指標	實際檢核項目	推動項目及做法	完成期限	承辦單位	預期效益
				度。 2. 上級主管及跨機關電話禮貌測試實施計畫： (1) 跨機關電話禮貌測試，與淡水地政及三重戶政進行跨機關電話測試。 (2) 禮儀及電話禮貌講座。 (3) 由上級進行督導，市府研考會及地政局定期進行電話禮貌測試，依據測試結果進行檢討改善。			
		(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。	於本所網站建置「資訊公開專區」，並依政府資訊公開法規定公佈相關資訊，包含機關通訊、行政指導有關文書、施政計畫、研究報告等資料，並持續更新。	經常性辦理	各課	透過本所網站，提供之各項資料，供民眾即時獲取所需資訊及服務。
			(2) 資料開放：從民眾應用面思考，盤點業	透過網站資料維護小組進行檢視及執行。	經常性辦理	各課	於本所網站，提供之各項資料，

評核項目	評核指標	次評核指標	實際檢核項目	推動項目及做法	完成期限	承辦單位	預期效益
			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。				供民眾即時獲取所需資訊及服務。
			(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。	1. 提供案件承辦人員、承辦進度、辦理程序等訊息。 2. 提供臨櫃現場查詢。 3. 提供電話專線查詢。 4. 提供網路線上查詢。 5. 提供行動網路 APP 查詢。 6. 辦公大廳流程顯示系統。 7. 辦公大廳觸控式地政資訊查詢。	經常性辦理	各課	申請人藉由現場及各項資訊數位化查詢系統，查詢案件辦理進度及程序。
(二)服務遞送	1.服務便捷	(1)建置單一窗口整合服務	依受理方式，又可分臨櫃、電話或網站單一窗口服務。	1. 全功能櫃檯。 2. 服務中心。 3. 延伸服務。	經常性辦理	各課	邁向單一窗口全程服務，符合時勢潮流，提升服務品質及效率。

評核項目	評核指標	次評核指標	實際檢核項目	推動項目及做法	完成期限	承辦單位	預期效益
		(2)減除申辦案件需檢附之書表謄本	運用跨機關電子查驗，取代要求民眾檢附紙本佐證資料。	1. 線上申辦： (1)網路申領謄本。 (2)網路申辦簡易登記案件。 (3)線上申辦複丈案件。 (4)網上文件下載。 2. 各類申請登記案件，未檢附申請人身分證明文件審查措施： (1)與戶政機關傳真連繫。 (2)新北市政府雲端證件包查詢。 (3)內政部戶役政系統查詢。 (4)工商電子開門商號現況及歷史檔案查詢。 3. 新北市政府雲端證件包查詢。 4. 內政部戶役政系統查詢。 5. 工商電子開門商號現況及歷史檔案查詢。	經常性辦理	各課	透過機關合作及跨機關電子資料查詢，提升便民及行政效率。
		(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	1. 提供線上表單。 2. 提供線上申辦各項業務及線上查詢。	經常性辦理	各課	民眾無須來回奔波，透過網際網路即可擷取各類

評核項目	評核指標	次評核指標	實際檢核項目	推動項目及做法	完成期限	承辦單位	預期效益
			過各式行動載具閱覽及使用)。	3. 提供線上即時服務。 4. 提供電子郵件自動回覆案件辦理情形。 5. 網路預約申領服務。 6. 提供網路繳納地政規費。 7. 發放文宣及跑馬燈等媒體積極宣導，以推廣線上服務，並於各項對外活動積極推廣。 8. 定期統計線上服務案件數。 9. 檢閱使用者隱私權保護狀況。 10. 定期檢討網站現行表單分類及格式是否合宜及簡化之可能性。			表單。
	2.服務可近性	(1) 在地化服務	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。	1. 分眾服務設施：針對不同年齡層的民眾，以及不同職業別的申請人，提供不同的合宜服務設施及引導資訊，如提供放大鏡、老花眼鏡予銀髮族，身心障礙專用停車位、愛心鈴、斜坡道、	經常性辦理	各課	
		(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				

評核項目	評核指標	次評核指標	實際檢核項目	推動項目及做法	完成期限	承辦單位	預期效益
			專人全程服務。	身障專用盥洗室等無障礙空間與身障人士。			
		(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。	2. 提供弱勢族群適性服務：針對特殊或弱勢族群或行動不便之民眾，提供到宅服務。			
	3.服務成長及優化	(1)突破成長	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達成服務目標所展現之努力與成效。	1. 推動全功能櫃檯。 2. 新住民友善服務。 3. 高齡友善服務。	經常性辦理	各課	重視友善環境之營造，以提供不同客群適切的服務。
		(2)優質服務	機關在其核心業務範疇內，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。	1. 舉辦地政士座談會及志工座談會。 2. 運用本所服務大廳雙向螢幕、海報張貼及跨機關公佈欄、電子看板宣導本所各項地政業務之政令宣導。 3. 參與社區活動。 4. 結合公益團體舉辦愛心義賣。	經常性辦理	各課	透過各項服務便民施政宣導，讓民眾瞭解本所施政理念，進而提高本所形象。

評核項目	評核指標	次評核指標	實際檢核項目	推動項目及做法	完成期限	承辦單位	預期效益
(三)服務量能	1.內部作業簡化		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。	1. 受理跨所申辦案件。 2. 跨縣市代收服務。 3. 不得跨所申辦案件之代收服務。 4. 領件補正單替代補正作業。 5. 革新土地登記案件作業處理期限。 6. 革新測量案件作業處理時限。 7. 簡化內部撤案、退費作業流程。	經常性辦理	各課	免除民眾奔波勞苦，提昇服務效能。
	2.服務精進機制		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。	1. 定期透過服務品質小組會議檢討各項服務措施執行效益，並提出改善作法。 2. 積極配合協助辦理其他機關至所參訪交流，並聽取改善意見。	經常性辦理	各課	創新措施執行有明確計畫，依據標準作業流程，定期透過服務品質小組會議檢討各項服務措施執行效益，並提出改善作法。
(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	1. 規劃民眾意見調查問卷調查期程。 2. 民眾意見調查問卷設計。	經常性辦理	各課	藉由各項問卷調查，主動了解民眾需求做為各項業務改進之參

評核項目	評核指標	次評核指標	實際檢核項目	推動項目及做法	完成期限	承辦單位	預期效益
			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。 (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。	3. 辦理民眾意見調查。 4. 民眾意見調查結果、統計、分析。 5. 民眾意見調查結果回饋改進。			考。 針對分析結果擬訂改善措施，提高民眾滿意度。
	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。	1. 訂定民眾陳情案件作業規定及程序。 2. 民眾意見及陳情案件處理品質及管制。 3. 主任與民有約。 4. 設置民眾意見信箱。 5. 辦理提昇地政服務品質各項座談會、說明會。	經常性辦理	各課	訂定民眾陳情案件處理程序，提昇處理品質。針對民眾意見、抱怨及新聞輿情，設有相關的回應機制，妥善因應掌握回應時效，

評核項目	評核指標	次評核指標	實際檢核項目	推動項目及做法	完成期限	承辦單位	預期效益
				6. 媒體意見蒐集與分析。 7. 新聞稿撰寫。			並做好後續的追蹤處理。
(五)開放創新	1.開放參與		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。	1. 提供主任信箱及市長信箱等意見管道。 2. 公佈本所陳情作業要點。 3. 建立無法回復之人民陳情專區。 4. 定期調查線上服務滿意度，並將調查結果公佈網站。 5. Web2.0 多元互動管道。	經常性辦理	各課	民眾可透過多元管道及時反應意見，並由專人即時處理，營造機關負責、積極形象。
	2.創新性		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，在服務遞送構面，可參酌運用資通	訂定提案制度執行要點、跨課室業務交流會議實施計畫，並透過服務品質工作小組會議、跨課室業務交流會議、跨機關合作服務流程精進會議，由民眾角度出發，就內外部服務流程進行改善及檢討。	經常性辦理	各課	提供民眾更完善便利的創新服務，並據以定期檢討，以提供更好的服務品質。

評核項目	評核指標	次評核指標	實際檢核項目	推動項目及做法	完成期限	承辦單位	預期效益
			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。				