

# 新北市新店地政事務所提升服務品質教育訓練計畫

99 年 12 月 31 日訂定  
100 年 03 月 15 日修訂  
104 年 01 月 19 日修訂  
106 年 12 月 07 日修訂  
107 年 03 月 16 日修訂  
111 年 04 月 08 日修訂

## 一、目的

為充實員工知能、激發同仁工作意願與團隊精神，進而提高服務品質及行政效率，以展現優質地政服務效益。

## 二、辦理方式

### (一)外部教育訓練

1. 由上級或他機關舉辦之教育訓練，涉各課室專責業務者，由各課室主管指派之。非涉各課室專責業務及為民服務業務者，分別由人事及研考先行篩選後，依各課室現有人數比率分配參訓名額，供各課室遴派人員參訓。
2. 奉派參加外部教育訓練者，受訓期間給予公假，其往返交通費及膳宿費依行政院規定標準報支費用。

### (二)內部教育訓練

1. 每年第 4 季由研考進行調查同仁對內部教育訓練需求情形，作為下年度安排訓練課程之參考。
2. 各課室依業務、為民服務類別自行擬訂各課室教育訓練計畫，於每年第 4 季訂定下年度教育訓練期程表，交由研考彙整，簽奉主任核可後依限辦理。
3. 內部教育訓練包括本所同仁自辦與外聘講師兩部分，外聘講師次數，各課室每年至少舉辦 1 次。外聘講師教育訓練費用，由本所編列預算支應。倘借重同仁本身專業技能舉辦教育訓練，講師費用依據「新北市各機關學校共同性費用編列標準基準表」計算。

## 三、回饋與檢討分析

- (一) 內部教育訓練(含外聘講師及各課室同仁自行舉辦)課程結束後，主辦課室應即辦理問卷調查(詳參考範本 A、B)或測驗，同時檢附辦理時之講義、簽到單、活動照片及其分析報告等訓練成果陳報主任知悉並後會研考列管。
- (二) 參加外部教育訓練人員，回饋方式除主管課長另有裁示以外，應

於課程結束後 1 週內，填寫「新北市新店地政事務所教育訓練回饋表」(詳附件 C)，陳課長核示後加會研考列管。另教育訓練時間未達 6 小時者，得以繳交教材、講義或心得；達 6 小時以上或該課程無教材者，以繳交心得為優先。

- (三) 參加外部教育訓練之教材、講義或心得，受訓同仁應自行上傳知識管理系統，並由研考定期核對是否確實上傳知識管理系統，俾利資訊分享。為利查核作業，各課室於每月應提供上月分外部教育訓練名單。
- (四) 同仁如有建議事項，經單位主管與主任批示後採納辦理、或於為民服務小組會議、主管會議中進行討論，做為本所改進地政業務及為民服務之參考。另經採納建議應限期完成，並依「新北市新店地政事務所提案制度執行要點」規定給予提案及執行者獎勵。

四、本計畫奉主任核定後實施，修訂時亦同。

## 新北市新店地政事務所外聘講師教育訓練問卷調查表

訓練名稱：「OOOOO」教育訓練

訓練時間：000 年 00 月 00 日 00：00 - 00：00

請參加人員就下列問題勾選(5 表最滿意，1 表最不满意)：

1.就本次教育訓練，時間的安排是否適當？

☐5    ☐4    ☐3    ☐2    ☐1

2.就本次教育訓練，內容是否充實？

☐5    ☐4    ☐3    ☐2    ☐1

3.就本次教育訓練，講授者之表達是否清晰？

☐5    ☐4    ☐3    ☐2    ☐1

4.就本次教育訓練，設備（投影機、電腦設備、座椅）安排是否讓您覺得舒適呢？

☐5    ☐4    ☐3    ☐2    ☐1

5.就本次教育訓練，覺得是否有符合新店轄區居民的需求呢？

☐5    ☐4    ☐3    ☐2    ☐1

6.就本次教育訓練後，您覺得滿意嗎？

☐5    ☐4    ☐3    ☐2    ☐1

7.您參加過新店所所舉辦教育訓練幾次呢？

☐5    ☐4    ☐3    ☐2    ☐1

8.您認為若下次希望新店所能舉辦何種符合在地化需求之課程呢？

☐資訊技能(運用各項電腦上的軟體、資訊安全宣導、手機軟體運用等)

☐法令解析(民法、土地法、登記測量法規解析、法律常識等)

☐職場學習(情緒 EQ 管理、電話禮貌、服務禮儀、高效時間管理及運用訓練等)

☐性別平等(性別概念、CEDAW 認識與落實、多元文化多元愛情等)

☐家庭親子(談夫妻相處之道、親子教養、培養孩子未來的競爭力等)

☐人際溝通(圓融的溝通與人際關係、做個有說服力的溝通達人等)

☐養生保健(遠離『三高』擁抱健康、抗氧化養生飲食 DIY、自我健康管理等)

☐理財觀念(當理財遇到價值觀、從全球經濟看投資趨勢、投資理財的致勝方程式等)

☐人文藝術(彩筆下的藝術人生、捕光捉影、探訪臺灣山林之美等)

☐其他(\_\_\_\_\_)

9.若有任何建議，也請不吝指教的跟我們說喔！

\_\_\_\_\_

基本資料：

1.性別：

☐男 ☐女

2.年齡：

☐20歲以下(含20歲) ☐21-29歲 ☐30-39歲 ☐40-49歲  
☐50-59歲 ☐60-69歲 ☐70歲以上(含70歲)

3.學歷：

☐小學 ☐國中 ☐高中／職 ☐大學／大專 ☐研究所以上

4.職業：

☐農業 ☐工商業 ☐服務業 ☐自由業 ☐學生 ☐醫護  
☐不動產相關 ☐其他

填表日期 中華民國\_\_000\_\_年\_\_00\_\_月\_\_00\_\_日

感謝您的填寫~新店地政事務所祝您有美好的一天~

## 新北市新店地政事務所同仁自行舉辦教育訓練問卷調查表

訓練名稱：「000000」教育訓練

訓練時間：000年00月00日00:00:00

請參加人員就下列問題勾選(5 表最滿意，1 表最不满意)：

1.就本次教育訓練，時間的安排是否適當？

☐5    ☐4    ☐3    ☐2    ☐1

2.就本次教育訓練，內容是否充實？

☐5    ☐4    ☐3    ☐2    ☐1

3.就本次教育訓練，講授者之表達是否清晰？

☐5    ☐4    ☐3    ☐2    ☐1

4.就本次教育訓練，設備（投影機、電腦設備、座椅）安排是否讓您覺得舒適呢？

☐5    ☐4    ☐3    ☐2    ☐1

5.就本次教育訓練，您滿意嗎？

☐5    ☐4    ☐3    ☐2    ☐1

6.未來您希望本課能舉辦何種教育訓練課程？

☐電腦技能（☐電腦基本除錯技能    ☐地政資訊作業系統  
☐文書處理相關軟體    ☐其他：\_\_\_\_\_）

☐法令解析（☐地政法令    ☐訴訟（願）法令    ☐民法☐其他：\_\_\_\_\_）

☐工作管理（☐專業技能    ☐情緒管理    ☐人際關係☐其他：\_\_\_\_\_）

☐其他，建議課程：\_\_\_\_\_

7. 就本次教育訓練，請大家踴躍給予具體建議。

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

中華民國\_\_000\_\_年\_\_00\_\_月\_\_00\_\_日

感謝您的填寫~新店地政事務所祝您有美好的一天~

## 新北市新店地政事務所教育訓練回饋表

課室		參訓人員		參訓時間	
課程名稱				參訓地點	
回饋方式	<input type="checkbox"/> 教材、講義 <input type="checkbox"/> 心得 <input type="checkbox"/> 其他				
課程摘要及心得					
建議事項					
會辦	<input type="checkbox"/> 登記課 <input type="checkbox"/> 測量課 <input type="checkbox"/> 地價課 <input type="checkbox"/> 資訊課 <input type="checkbox"/> 地籍課 <input type="checkbox"/> 其他：				
單位主管意見	<input type="checkbox"/> 採納，依同仁建議事項辦理 <input type="checkbox"/> 提會討論 <input type="checkbox"/> 不予採納 <input type="checkbox"/> 其他意見 <div style="text-align: right; margin-top: 10px;">(※若經業務單位採納者，應陳秘書、主任批示後再行加會研考)</div>				
承辦人		課長		研考	
秘書			主任		