

督導項目			督導內容	配分	考核結果	評分	備註
項	目						
六、服務品質業務	(一)基礎服務(17分)	(1)服務人員專業度(5分)	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。	5			機關應提高民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性，建置合宜的服務環境，並注重服務人員的禮貌態度；提供民眾易讀、易懂、易用的服務資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。
		(2)服務設施合宜程度(4分)	依業務屬性及服務對象需求，提供合宜服務設施。	4			
		(3)網站使用便利性(4分)	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。	4			
		(4)服務資訊透明度(4分)	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，並應定期檢視及更新資料。(2分)	2			
			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。(2分)	2			
		(1)建置單一窗口整合服務(2分)	依受理方式，又可分臨櫃、電話或網站單一窗口服務。	2			瞭解民眾服務需求，檢討既有服務措施，並運用多元策略，提升服務便捷度。
六、服務品質業務	(二)服務遞送(8分)	(2)減除申辦案件需檢附之書表謄本(3分)	運用跨機關電子查驗，取代要求民眾檢附紙本佐證資料，或其他使申辦案件書表有效減量之作為。本項得以簡化書表謄本之數量或比率或規費等數據呈現績效。 (跨機關電子查驗案件成長率計算式：(本年度跨機關電子查驗案件數-上年度跨機關電子查驗案件數)/上年度跨機關電子查驗案件數*100%)	3			
		(3)開發線上申辦或跨平台通用服務(3分)	衡酌民眾實際需要，提供線上申辦，本項得以使用率、使用成長率等數據呈現績效。	3			
六、服務品質業務	(三)服務量能(24分)	(1)服務精進機制(8分)	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、採行率及擴散應用。	7			擴散應用包含服務策略或措施具有可學習、推廣或應用價值。
		(2)突破成長(7分)	機關為優化服務，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，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。	7			評核重點為機關在不同發展條件下，運用自身優勢或克服劣勢，達成特定服務目標之努力或措施。
		(3)內部簡化作業(6分)	機關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。	6			本項應說明簡化作法並提供具體數據，如減省的人力、物力或時間等。
		(4)歷年服務再精進(4分)	歷年之研究創新事項服務策略或措施，持續推動及精進情形，並就其延續性建立定期檢討機制。	4			

六、服務品質業務	(四)服務評價(15分)	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。(4分)	4			善用各類意見調查工具與機制，瞭解民眾對服務的評價及意見，並據以改善既有措施。以滿意度調查方式者，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。
			(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。(6分)	6			
			(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。(3分)	3			本項應說明民眾意見回應處理機制處理情形、陳情案件處理滿意度調查分析及檢討改善情形等。
			(4)進行內部同仁滿意度調查，並提供執行情形及結果。(2分)	2			
六、服務品質業務	(五)開放創新(10分)	1. 開放參與(4分)	(1)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。	4			
		2. 創新性(6分)	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。	6			請就考核區間之創新服務項目提供彙整表。
六、服務品質業務	(六)第一線為民服務情形(4分)	親民服務-神秘客查核(4分)	由地政局每半年依「新北市政府地政局對所屬各地政事務所神秘客查核紀錄表」辦理神秘客查核，督導內容詳附表1。	4			每半年辦理考評1次，並於每次將考評結果通知地所，平時考核成績納入年度考核之各項配分。
	(七)地政業務行銷宣導有效程度(5分)		結合有效的行銷主題、對象與策略，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。	5			
	(八)電話禮貌測試(3分)		1. 由地政局每季至少辦理測試1次，測試項目詳附表2。	2			每季至少辦理考評1次，並於每次將考評結果通知地所，平時考核成績納入年度考核之各項配分2分。
			2. 提供提升服務人員電話禮貌之作法及執行成效。	1			
	(九)綜合業務(14分)		1. 上次督導建議改進事項辦理情形。(3分)	3			
			2. 機關內部教育訓練（講習）辦理情形。(2分)	2			
			3. 同仁參與外部教育訓練之回饋機制及辦理情形。(2分)	2			
			4. 政策配合情形（含研提意見、資料回覆或行政業務配合情形、協助行銷案）詳附表3。(4分)	4			重大缺失事項經查證屬實者，依情節輕重，每件最多扣1分。
			5. 新聞輿情反應及處理情形。(3分)	3			1. 重大缺失事項經查證屬實者，依情節輕重，每件最多扣1分。 2. 民眾陳情案件經機關舉證非屬機關缺失者，不予扣分。
	總計			100			