**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

* 1. 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。
  2. 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。
  3. 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。
  4. 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**

範本A

訓練名稱：「OOOOO」教育訓練

訓練時間： OOO年OO月OO日OO：OO - OO：OO

**請參加人員就下列問題勾選(5表最滿意，1表最不滿意)：**

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\_\_\_OOO\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_OO\_\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_OO\_\_\_\_\_日

感謝您的填寫~新店地政事務所祝您有美好的一天~

範本B

**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：「OOOOOO」教育訓練

訓練時間： OOO年OO月OO日OO：OO - OO：OO

**請參加人員就下列問題勾選(5表最滿意，1表最不滿意)：**

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\_\_\_OOO\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_OO\_\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_OO\_\_\_\_\_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**

附件C

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 課室 |  | | 參訓人員 |  | | 參訓時間 |  |
| 課程名稱 |  | | | | | 參訓地點 |  |
| 回饋方式 | □教材、講義 □心得 □其他 | | | | | | |
| 課程摘要及心得 |  | | | | | | |
| 建議事項 |  | | | | | | |
| 會辦 | 登記課 測量課 地價課 資訊課 地籍課 其他： | | | | | | |
| (若無，本欄免填) | | | | | | |
| 單位主管意見 | □採納，依同仁建議事項辦理  □提會討論  □不予採納  □其他意見  (※若經業務單位採納者，應陳秘書、主任批示後再行加會研考) | | | | | | |
| 承辦人 | | 課長 | | | 研考 | | |
| 秘書 | | | | 主任 | | | |