分數	98	98	98	96	97	97	99.8	98
平均	00	00	00	0.0	07	07	00.0	00
109/06	無	無	98	94	97	98		97
109/05	98	無	98	98	96	98		98
109/04	98	無	99	98	97	97	100	98
109/03	無	無	99	96	96	97		98
109/02	無	98	99	95	98	98		98
109/01	無	無	98	97	97	97	100	98
108/12	98	98	無	97	95	97		98
108/11	98	98	無	97	97	98		98

玖、綜合業務

- 一、上次督導建議改進事項辦理情形
 - (一)108年度考核委員提出之建議事項共2項,均已依建議參採及改進, 因應措施如下:

表 57 上次督導建議事項改進情形

	农 37 工 人 目 于 建	以于"只以是 [h][b]
編號	建議改進事項	改進辦理情形
1	網站新增高齡友善專	為增加該專區 之豐富性與功能
	區,初步設計僅提供服	性,新增內容如下:
	務設施名稱及 65 歲	1.新增硬體服務設施示意圖
	以上到府到院服務資	2.新增「樂扶櫃檯」、「65 歲以
	訊略顯單薄,建議可再	上到府到院服務」等服務項目之
	思考精進專區服務內	服務說明
	容,以提升網站使用之	3.新增「小而能工作站」資訊,方
	功能性	便偏鄉地區銀髮族群就近洽辦地
		政業務
		4.新增「網網相連」,將「新北市
		樂齡學習網」、「新北市樂齡者
		福利」及「當我們老在一起」等
		新北市其他機關之樂齡資訊整合
		於此區。
2	透過 Google 商家評	新增 Google 商家評價輿情表,定
	價蒐集 2 則民眾對服	時觀測以利即時回覆,本次考核
	務之需求,並據以改	區間內計有 6 則評論,均已即時
	善,惟建議針對民眾在	回覆完成。
	網路上之評價應積極	
	具體回應改善情形	

二、機關內部教育訓練(講習)辦理情形

隨著科技的日新月異、資訊的發達與快速成長,民眾的需求亦趨多樣, 為提昇優質與快速的服務,除提供良好服務設施外,本所致力員工教育 訓練之舉辦、積極提升同仁的專業素養,以確立服務品質意識,達到品 質服務目標。

考核區間共辦理教育訓練計52場,參與人數為756人。

表 58 機關內部教育訓練彙總表

性質	講師	參訓人數	場次
教育訓練貰	本所同仁當講師	165	9
教月訓練■	外聘講師	42	2
內部	本所同仁當講師	528	38
讀書會直	外聘講師	21	3
	合計	756	52

三、同仁參與外部教育訓練之回饋機制及辦理情形

(一)訂定「推動組織學習實施計畫」員

期達「營造優質學習文化,鼓勵同仁參與組織學習,發揮團隊精神,達成組織遠景」、「提昇同仁組織學習能力,精進知能與素養」、「型塑」、「創新」、「進取」、「專業」之優質行政文化,匯集團隊之智慧,帶動組織創新與進取,提昇為民服務品質』3項目標,並於每年安排本所同仁參與內、外部教育訓練及標竿學習等,凡參與前開教育訓練或標竿學習者,均需落實知識回饋,將所得知識回饋予其它同仁,使全體同仁能共同學習成長。

考核區間本所共參與30場外部教育訓練,參加人次計74人。

表 59 機關外部教育訓練彙總表

<u> </u>	The state of the s
	<u>外部教育訓練彙總表</u> □
場次合計	30
人數合計	74

(二)回饋機制:

1.依本所「推動組織學習實施計畫」、「訓練人員知識回饋制度執行要點」,凡本所同仁派訓他機關參加教育訓練達3小時(含)以上,均須於訓練完成後二星期內繳交知識回饋單及相關資料予研考,考核區間回收知識回饋單共計68份,由研考將資料上傳至知識管理系統供同仁參閱。

2各業務課室可視所需就派訓課程安排受訓同仁為種子教師開辦教育訓練課程以分享所學。

(三)建議事項一覽表

凡本所同仁參訪他機關等標竿學習,皆須提交建議事項一覽表,將其認為他機關有值得本所參考或效法之處依序列舉,若該案涉及他課室之業務則應先徵詢該課意見,而後提交至服務品質上決議是否參採。考核區間本所共辦理 1 場標竿學習,建議事項提案數員共計 8 則,採行數計 5 則,採行率為 62.5%。

- 四、政策配合情形(含研提意見、資料回覆或行政業務配合情形) 詳政策配合附表。
- 五、新聞輿情反應及處理情形

(一)訂定本所新聞發布標準作業程序員

訂定本所新聞發布標準作業程序,使本所新聞發布作業更具制度,今年 於每月小研考會議導入提醒機制,強化各課新聞發布效率,減少前置作 業疏漏之情形,以利即時向外界發布本所各項業務資訊。

(二)新聞稿發佈統計

108年7月至109年6月底,共發布34則新聞稿。

表 60 新聞稿發布統計員

	108年7月1~12月31日		109年1月1日~6月30日
1	「玩藝基地兒童夏日狂想展」	1	「鼠報年來福滿門 熱鬧歡喜贈春聯」
2	地政專車7月份	2	109年1月份地政專車
3	浪漫七夕,愛在汐止	3	109 年申報地價作業開始了
4	網站使用滿意度調查活動	4	慶元宵送燈籠
5	8月份地政專車(8/12送審)	5	109 年度金山區地籍圖重測宣導
6	金山及萬里小而能工作站代收案件服 務	6	109年2月份地政專車
7	9月份地政專車	7	照過來~是您家祖產還沒辦理繼承嗎?
8	109 年公告土地現值暨重新規定地價 作業說明會	8	汐止地政網站滿意度調查活動開始囉
9	畫說水返腳之美寫生展	9	「畫村繪市彩虹港」兒童繪畫展
10	汐止地政重陽敬老暖心活動	10	土地所有權人申辦住址變更超方便!
11	10 月份地政專車	11	汐止地政檔案應用線上預約申請方便 又安心!
12	心汐地政 地政節主題活動	12	拒絕散播病毒,從資安防疫開始!

13	11 月份地政專車	13	地籍異動即時通擴增服務範圍 財產 權益保障再升級!
14	賀李秀玉地政士榮獲績優地政士殊榮	14	6月份地政專車
15	賀汐止地政志工陳文標先生榮獲績優 地政志工殊榮	15	端午節活動
16	12月份地政專車	16	「數據放大鏡 汐止工業區行情解 密」
17	房產小管家-我的新北不動產		
18	「大吉大利 鼠來報吉祥 兒童繪畫 展」		
合計	18 則	合 計	16 則
	共計	34 則	

(三)新聞輿情剪報彙整表 考核區間共計蒐集 14 則。

表 61 新聞輿情剪報彙總表員

期間	數量
108年07月01日~108年12月31日	7
109年01月01日~109年06月30日	7
合計	14 則

表 62 新聞輿情內容摘要彙整表員

案號	刊登日期	資料來源	與情內容摘要
1	108.07.02	內政部地政司	平均地權條例三讀通過 實價資訊將更即時、正確
2	108.08.14	中國時報	人口死亡交叉 繼承棟數創新高
3	108.08.30	中國時報	新北捷運都更獎勵 21 站正式上路
4	108.08.30	中國時報	林口工一重劃區 2022 年完工
5	108.08.30	中國時報	三官大帝產權糾紛 鶯歌公所勝訴
6	108.11.14	內政部地政司	公共設施完竣之都市土地應課徵地價稅 促進土地 有效利用
7	108.11.29	內政部地政司	保障權益 內政部:任一繼承人申請收回被徵收土地

8	109.01.17	內政部地政司	成屋買賣不得另收水電及瓦斯管線費用
9	109.02.12	新北市政府 地政局	便民好消息!陽臺補登主動通知最放心~
10	109.02.16	MyGoNews	E拍即合,人臉辨識協助守護您的不動產
11	109.02.16	MyGoNews	法院和解 移轉取得房地「所有權登記日」怎麼算?
12	109.03.26	中國時報	余紀忠 文教基金會 國土計劃專輯
13	109.04.29	內政部地政司	5/1 起房屋買賣應揭露中繼水箱、基地台
14	109.05.04	新北市政府 地政局	塭仔圳市地重劃最快 109 年 6 月正式啟動
	合計		14 則

(四)新冠肺炎防疫期間加強留意公務機關相關興情ы№W

他市發生新冠肺炎個案至戶所洽公而遭質疑公告消毒時間過慢之 案例,為因應民眾至本所洽公前、後經確診為新冠肺炎個案時,得 迅速應對以利即時排除風險,而訂定本所「新冠肺炎確診個案至本 所洽公之緊急應變作業流程」,並預擬公告海報及發布新聞稿,可 快速揭露相關消息。

(五)網站評論回應表

本所定期檢視 google 網頁評論,考核區間內共計回應 6 則。

XU 網站計画出應果総衣	表 63	網站評論回應彙總表
--------------	------	-----------

年/月	數量
好評	3
負評	3
合計	6 則

負評回應彙總表

年/月	內容摘要	回應
	民眾反映	親愛的民眾您好,感謝您寶貴的意見。有關本所洽公停車位,
108年9月	停車位不	已於 108 年 8 月 29 日依建議做出改善,調整車柱長度及反光
	足	警示,加強民眾停車標示。

民眾反映 停車位不 109年4月 足及案件 處理時間 過長

親愛的民眾您好,本所設有中午時間輪值制度,文中指出繕狀人員拿到案件後即去用餐,可能適逢換班時段,該設定案件交接由中午輪值人員趕辦,尚未有逾設定案件處理期限之情事;而當日刷卡機故障及謄本產製之錯誤,本所已於當下立即排除及改正,非常感謝您提供寶貴的意見。另有關您汽車停車格,本所係依財政部台財庫字第09703038150號函之規定,附設停車空間並免徵規費,開放使用;又本所所在位置鄰近汐止區公所及衛生所,洽公民眾較多故常為滿位狀態,本所已另於路口處設置汐止區行政中心車位引導告示牌(30分鐘內免收費),亦歡迎您多加利用。

承辦人員 109年5月 態度有待 改善

親愛的民眾您好,服務禮儀一直是本所所重視的,關於親民服務的部分本所未來會檢討改善並持續努力;倘服務過程中造成您誤解,我們感到很抱歉,日後請您即時提出以讓本所了解情形並給予適時協助及關心,本所將竭力為您服務。

合計 3則

(六)臉書社團觀測紀錄▮

每日觀測轄區內臉書社團「汐止集團」、「北海岸全民聯盟公社」,每月陳核觀測紀錄表,目前無涉及地所之相關輿論。