

陸、第一線為民服務情形

1. 鈞局針對本所之親民服務查核

為型塑本所成為服務型機關，樹立優質的服務品牌，特別針對服務程序、服務環境及服務人員擬定考核指標，進行公平、嚴謹、有效的服務品質考核，提升民眾滿意度，考核期間本所受評次數為 2 次、平均成績為 100 分。

表 40 地政局神秘客查核紀錄表

測試機關	測試時間	成績
地政局	1080822	100
地政局	1090409	100

2. 依本所「親民服務執行計畫」執行之親民查核

本所固定由各業務課課長進行親民查核，於考核區間共計查核 6 次，平均受測分數為 99.9 分

表 41 親民查核彙整表

機關	測試時間	成績
汐止地政事務所	108/07-08	99.8
	108/09-10	99.8
	108/11-12	99.8
	109/01-02	99.7
	109/03-04	100
	109/05-06	100
平均		99.9

3. 本所與他機關聯合辦理神秘客活動計畫

本所與鄰近之汐止戶政事務所及稅捐稽徵處汐止分處聯合舉辦「神秘客活動」實施計畫，透過跨機關互相學習測試，提升第一線服務人員素質及相互督導改進缺失，以達到完善為民服務品質之目標。考核期間本所受評次數為 5 次、平均成績為 97 分。

表 42 神秘客成績彙整表

測試機關	測試日期	成績
戶政測試本所	108 年第 3 季	97
戶政測試本所	108 年第 4 季	99
戶政測試本所	109 年第 1 季	96

稅捐測試本所	108 年第 3 季	99
稅捐測試本所	108 年第 4 季	96
平均		97

柒、地政業務宣導有效程度

隨著科技的日新月異、資訊的發達與快速的成長，本所就核心業務規劃便民服務作法或措施時，參酌運用 Facebook 粉絲團、Youtube、網站、地政專車、導覽機等多元管道宣導，並針對高齡者、地政士、外籍人士等分眾行銷，使服務更貼近民眾需求，以增加服務品質。

(一)多元管道

1.地政・稍息・新北事 Facebook 粉絲團 NEW

因應社群時代的來臨，本所規劃每月定期發佈本所相關業務資訊之貼文，另不定期辦理 Facebook 粉絲團有獎徵答活動，考核區間共發布 21 件。

表 43 地政・稍息・新北事 Facebook 粉絲團影片/貼文

	影片/貼文名稱	發佈日期	觸及人數	按讚數 
本所地政業務及地政資訊作業系統操作				
1	【地政小學 Bar】未辦繼承看著辦	109/05/28	3,672	119
2	【地政小學 Bar】地籍圖重測是什麼!? 又為什麼要出面指界啊!?	109/03/30	5,454	378
3	【地政小學 Bar】拒絕散播病毒，從資安防疫開始！	109/04/20	3,783	62
4	汐止地政-熱血體驗地政志工實習日誌	108/12/16	1,416	41
5	房產小管家 e 起來-我的新北不動產	108/11/26	2,011	107
6	「查實價，好簡單」	108/10/29	2,563	134
7	神來一指之指界是啥？	108/10/05	1,887	70
8	實價登錄分析 臺北居不易，汐止成熟居	108/07/03	1,131	30
本所網站問卷調查				
9	汐止地政網站滿意度問卷調查開始囉！	109/03/22	2,788	62
10	汐止地政於 8 月 12 日至 8 月 16 日舉辦網站使用滿意度問卷調查哦	108/08/12	988	31
本所相關活動				
11	【防疫特輯】汐止地政教您做口罩收納套	109/04/21	9,458	192
12	地政人員用♥聽見您的聲音	109/02/12	2,273	99