## 三、網站使用便利性

本所網站建置各項檢索功能及說明,提供民眾更便捷的查詢服務,以強 化地政業務服務品質,節省寶貴時間。

## 1.網站友善度

## (1)網站以使用者為導向設計

網站於108年11月改版為響應式網頁(Responsive Web Design) NEW ,清晰之網站名稱並透過本所所徽、快速選單及天氣功能 NEW 等介面讓瀏覽者明顯識別,依使用者為導向設計,版面配置簡潔,方便瀏覽。

### (2)便利選單服務

## A首頁選單

依序為認識我們、訊息公告、地政 Q&A、線上服務、業務專區、 民意交流共6種,清楚簡單的架構,方便使用者簡單查詢所需之服 務。

#### B分眾導覽

最上方設置分眾導覽功能,依據現行流量概略檢測做為分類,分為「專業人士」、「外籍及大陸人士專區」及「高齡友善服務專區」,方便不同身分之使用者瀏覽、查詢及使用網站服務,讓使用者可快速獲得所需要的訊息。

#### C設立各種主題專區《NEW

規劃列出「未辦繼承」、「新制三類謄本」、「地籍清理暨標售專區」、「APP」、「地籍圖重測」、「實價登錄與交易安全專區」、「檔案應用」、「志工」、「地政士」、「地政專車」、「測量儀器檢校履歷」及「都市更新權利變換便利包」等 12 個地政服務專區,依使用者需求個別瀏覽。

#### D 表單下載。

除提供內政部地政司各類書表範例連結外,亦依業務課室做區分, 建立地政業務相關申請書、同意書及填寫範例等共 82 筆表單供民 眾下載使用。

#### E本所答客問

依問答類別做區分,建立本所民眾常見問答,可有效減少民眾來電詢問地政相關問題以提升洽公效率,共80筆問答供民眾查詢。

### E快選應備文件功能

於本所首頁熱門服務中提供快選各項地政申辦案件應備證明文件,

讓民眾一目了然所需攜帶之文件。

## (3)網站創新服務 NEW

因應地所網站全面改版,為使新版網頁配置更方便瀏覽、查找使用 更加便利,本所創新導入新進同仁參與回饋機制 ○ 由新進同仁其 較接近民眾的視角,協助檢視網站內容是否清楚明瞭或符合實際需 要。計有5位新進同仁參與回饋,蒐集5項建議;業務課提出計3 項建議,合計8項網站創新服務均新增完成。

表 6 網站創新服務

A1	伙 U 阿克尼州和 / AX/分	ale see
創新項目	内容	來源
本所所徽	新增本所所徽象徵意義。	新進同仁
<u>介紹</u>	和·首件-//// 版本版心表	提案
<u>本所沿革</u>	新增本所組織沿革及歷屆首長及其任期。	新進同仁
<	利增本別組織冶平及歷估目校及共任期。	提案
本所答客	龙坳地是小处,可刈业「明旸 「如炊 上	新進同仁
問搜尋功	新增搜尋功能,可針對「問題」、「解答」或	提案
<u>能</u>	「關鍵字查詢」鍵入所需文字進行搜尋。	
交通資訊		新進同仁
新增公車	新增部分公車路線及 UBike 微笑單車站點資	提案
路線及微	訊。	
笑單車		
樓層配置	<b>武區与仁區制力</b>   中尼亚里亚丁同。	新進同仁
<u>圖</u> 🔁	新增自行繪製各樓層配置平面圖。	提案
地政專車	新增本所地政專車服務項目及預定出隊日期	業務課提
專區	及據點。	案
	每月分析本所汐止區住宅類不動產實價登錄	業務課提
	價量資訊,並將揭露實價登錄案例進行過	案
<b>台海下</b> 向	濾,排除情況特殊案例(例如:親友間交易、	
房價E點	急買急賣等)後,提供民眾正常交易的統計	
靈價量版	成交價格與數量,並採走勢圖方式呈現。	
<u> </u>	過去提供資訊只以成交價格為主,今年3月	
	改版後加入成交量資訊,有助於更全面掌握	
	掌握不動產市場趨勢。	
測量儀器	民眾可以透過土地複丈定期通知書知悉該案	業務課提
檢校履歷	承辦人,再至本專區查詢該承辦人所使用之	案
<	儀器其檢校歷程,達到資料開放目的。	

# 2.多元便捷資訊檢索服務

提供多樣化且便捷之檢索方式,提供使用者快速搜尋所需資料。 表7 資訊檢索

檢索 方式

# 資料及相關連結

功能畫面

本所網站提供 Google 搜尋功能,提供簡易及進階查詢關鍵字檢索方 A 式,並可按照檔案日期、相關字詞等 Google 方式進行過濾,並提供查詢功能導 搜尋 覽,打造友善網站資訊檢索服務。

B 首頁上方處,將網站架構內容全部顯網站 示,方便民眾查看各資訊揭層全部內導覽 容。



C 選單

檢索

頁尾選單依功能設置分項展開,直接 點選即可找到資訊。



D 內政部地政司-雙語詞彙,民眾可輸入 雙語 中、英文檢索辭進行檢索,提供 245 詞彙 項查詢。 博輸入名詞(中英文) 概要 雙語詞彙

中文 英文

一併徽収 Joint expropriation

一般因素 General factors

乙権連絡用地 Type B building lands

人工島嶼 Artificial islands

三角測量 Triangulation

本所彙整地政業務相關表單及申辦服務放置於「我的E政府」,並於本所網站首頁新增 MyGov 分類檢索提供民眾多管道查詢地政業務相關資訊。

「我的E政府」改版後,本所為本市 第一個放置「我的E政府」平台之機

關。

± € 20.0100 (a) (b) (c) 我的E政府 www.gov.rw ● 列印内田) (<分享 指所 新北市汐止地政事 指所 新北市汐止地政事 全機関別 権利書款補(換)發切結書 撤棄暨規費退還申請書 基隆市 格所 新北市汐止地政事 格所 新北市汐止地政事 土地登記申請書 實價登錄途申報期限案件更正申報內容申請書 9所 所北市汐止地政事 8所 > 雅與或自益信託土地納入遺產總額申請愛更前 雲林縣 : :市汐止地政事 宜蘭縣 5... 5.北市汐止地政事 查束縣 澎湖縣 市汐止地政事 各項地籍提本中請及資料開發 <sup>技術</sup> 新北市汐止地政事 <sup>政務</sup> 金門縣 網路申領地政電子謄本 新北市 新北市政府 新北市政府地政司 新北市沙止地政事務 所 住址際區中請書 回上一頁 回最上頁 回首頁

3.資訊內容正確性及連結有效性

為維護資訊內容正確性及有效性,本所訂定「新北市汐止地政事務所網

站維護管理要點 1,並成立網站維運小組指派專責人力維護更新,當法令 或提供之服務有修正時立刻更新網站資料,確保網站資料之正確度,強 化資料維護機制。

### 表 8 網站維護實施標準作業流程

#### 標準作業流程(SOP)建置員

#### 1.訂定執行計畫管理網站

 訂制「新北市汐止地政事務所
 考核區間內共召開3次會議。 網站維護管理要點」。

(109年02月修訂)

## 2.成立「網站維運小組」

(108年10月、108年12月、109 年 5 月)

## 定期檢核網頁內容及有效連結

### 1.內部稽核

## 3.有效連結檢測

• 每季由各課稽核,考核區間共4 (1)人工檢測 次。

(2)軟體檢測

### 2.外部稽核 №₩

• 每月與桃園市八德地政事務所 相互稽核,考核區間內共11次。

## 網站相關活動員

## 1.網站使用滿意度調查活動

2.每季由各課輪值舉辦「有獎徵 答活動 | NEW

#### (1)標準作業流程(SOP)建置

#### A訂定執行計畫管理網站

制訂「新北市汐止地政事務所網站維護管理要點」■:規範網站維 護方式及稽核管理,如法令或提供之服務有修正時立刻更新網站資 料,確保網站資料之正確度,每年檢討修訂並於於109年2月修訂。

#### B專責人力維護

成立「網站維運小組」,由各課專責人員於每季召開網站維護會議 (108年10月、108年12月、109年5月),就網站營運狀況、效益、 架構、功能或內容提出建議及改善作法,加強網頁使用的便捷性、 有效性,考核區間內召開3次會議。

### (2)定期檢核網頁內容及有效連結

#### A內部稽核

每季:網站維運小組成員於每季依所屬課室檢視網站內容是否符合 實際,並於月底前由課長完成覆核,填妥「新北市汐止地政事務所 網站檢核表」圖後移送資訊課彙辦。

考核區間共4次。

## B 外部稽核 NEW

每月:與桃園市八德地政事務所合作,並訂定<u>跨機關合作相互檢核</u> 計畫 , 隨機抽查檢核對方網站內容是否正常運作,相互檢視後填 寫跨機關網站檢核表 , 並使用電子郵件寄送至稽核單位。

考核區間內稽核共11次,無發現缺失。

### C有效連結檢測

- a 人工檢測:每日檢核網頁相關內容及連結。
- b 軟體檢測:
  - ◆ 每日利用 <u>check my link</u> 檢測單一網頁連結是否有效,以 確保網站內容的可用性。
  - ◆ 定期透過「無效連結檢測工具□ | 檢測本所網站。

#### (3) 網站相關活動

## A使用滿意度調查活動■

依本所訂定之「網站使用滿意度調查活動計畫」,定期辦理網站使用滿意度調查活動,活動開始前即透過「地政・稍息・新北事」粉絲團及本所網站等相關管道宣傳,並以贈送禮品方式增加民眾填寫問卷之意願,吸引民眾共同參與並加強本所網站與民眾之互動性,藉由此一活動瞭解民眾對於本所網站便利性及友善性之滿意程度,並藉此獲取改善意見,達到宣傳便民服務效果,有效提升本所網站點閱率,進一步塑造優質機關服務形象,辦理成效詳如下表:

表 9 網站使用滿意度調查活動

<b>(人) 約 4 次 1 例 5 人 前 5 位 前 5 位 前</b> 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1				
項目	辨理時間	滿意度	參與人數	
108 年第 2 次	108年08月	96%	共計 168 人	
109 年第 1 次	109年03月	100%	共計 94 人	

另於 109 年第 1 次網站滿意度調查新增民眾票選內容,票選結果為建議增加作業流程介紹影片、供民眾有發表意見的平台(點子補給站)、轄區風情、線上即時服務(線上客服)、本所吉祥物及有獎徵答活動等 6 項內容均新增完成,提供民眾更便利的網路環境。

表 10 109 年第 1 次網站滿意度調查民眾票選及網站相關建議項目 內容

A	轄區風情 🔹	放置汐止轄區之景點及相關介紹。
В	法規新訊。	提供地政類相關法規新規定及解釋函令等 相關訊息。
С	點子補給站。	為精進本所服務內容並提升服務品質,提 供多元管道傾聽民眾的建議及創新想法, 於網站放置點子補給站。
D	線上客服◘	為精進本所服務品質,提供 LINE 線上客服及 LINE@生活圈群組 QR-code 下載提供民眾多元管道查詢地政業務相關資訊。
E	本所吉祥物	放置本所吉祥物(汐心女孩)相關介紹。
F <u>未</u> 第	流程介紹影片- 辨繼承看著辦『	以生動、簡單地的影片介紹登記類未辦繼 承流程,供民眾瞭解未辦繼承操作流程。

# B 每季由各課輪值舉辦「有獎徵答活動」: ≧ NEW

為提升服務品質,依 108 年網站維運小組會議第 4 次會議決議員第三點及 109 年第 1 次網站滿意度調查員民眾建議新增有獎徵答活動, 吸引民眾透過有獎徵答之方式使地政業務有更深刻地了解,以達到宣傳地政業務效果,辦理成效詳如下表:

表 11 網站有獎徵答活動

項目	辨理時間	參與份數
109年第1次	109年05月30日 至 109年06月07日	共計 567 份 (有效問卷 114 份)

### (4) 本所宣導影片 NEW

A 防疫相關 [f

- a 登革熱防疫大作戰[
- b 口罩收納套-教學影片[f]
- c 口罩減壓神器 f

### B指界

- a 神來一指之指界是啥[[
- b 地籍圖重測忙什麼之指界篇[1]
- C地政資訊作業系統操作
  - a 查實價,好簡單匠



- b 房產小管家-我的新北不動產[[
- c 未辦繼承看著辦 f
- D 本所活動
  - a 108 年檔案展-各時期權利憑證微型展 f
  - b 除夕就是要除舊佈新不然要幹嘛[1]
- E熱血體驗地政志工的實習日誌
- F拒絕散播病毒,從資安防疫開始 1

## 四、服務資訊透明度

於辦公場所及本所網站公開地政相關資訊,達到「資訊透明化」及「資料開放」,並透過簡訊或 e-mail 主動通知服務,使案件「辦理程序更清晰明瞭」,將資訊確實傳達給民眾。

#### 1.資料開放

(1) 於本所網站設立連結「新北市政府地政局—地政統計資料查詢系統」網頁,亦提供下列資訊讓民眾享有 OPEN DATA 資源,供使用者依需求連結下載及利用:

## A 政府資訊公開專區 C

本所於網站設置政府資訊公開專區,並依「政府資訊公開法」第7條所訂主動公開項目 11項資訊,本所網站均依據各款規定提供相關資料與內容。本所另配合個人資料保護法,於網站公布本所「內部保有及管理個人資料之項目彙整」,提供民眾獲取更多政府資訊相關訊息,另提供其他政府機關公開資訊連結經費報支專區等資訊。

表 12 應主動公開政府資訊類別及摘要

公開項目	公開情形與相關連結
法令園地	提供法規查詢相關網址連結共2項
行政規則	連結至新北市政府電子法規資料庫共3項
組織概況	組織、業務及轄區簡介、辦公時間及電話、
	主任信箱及交通位置等共4項
行政指導有關文書	提供土地登記案件補正駁回用語內容等各
	項文書共3項
施政計畫、業務統計及 出版品	提供相關文件及數據資料共89項
預算及決算書	提供本所90年以來預算及決算書共33項
請願之處理結果及訴願	提供本所 100 年以來之國家賠償事件統計
之決定	數據及訴願案共 19項
本所年度採購	連結至政府電子採購網共1項
支付或接受之補助	本所尚無支付或接受之補助