

# 新北市中和地政事務所

## 107 年度第 1 季親民服務工作意見調查效益分析

### 壹、依據

新北市中和地政事務所「280 愛幫您第一線親民服務」執行計畫辦理。

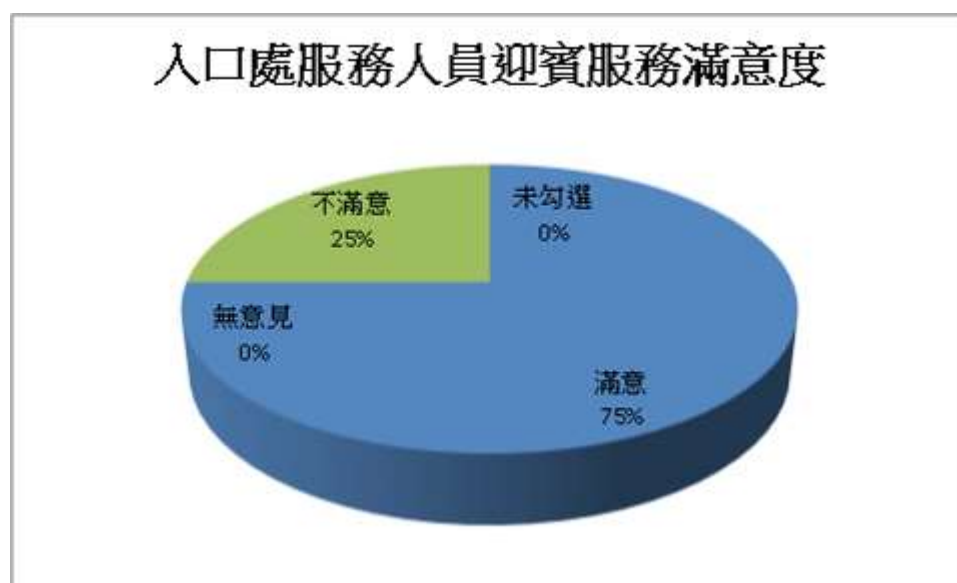
### 貳、執行概況：

1. 活動日期：107 年 1 月 1 日至 107 年 3 月 31 日。
2. 實施方式：民眾以填寫工作意見調查表方式反映滿意度。
3. 問卷份數：全部問卷 4 份，有效問卷 4 份(請參閱附錄 1「民眾建議與後續處理整理表」及附件 1「107 年第 1 季愛幫您親民服務工作意見調查表」)。
4. 研究方法：回收後以計算軟體 Excel 執行資料建檔及問卷分析。

### 參、統計結果：

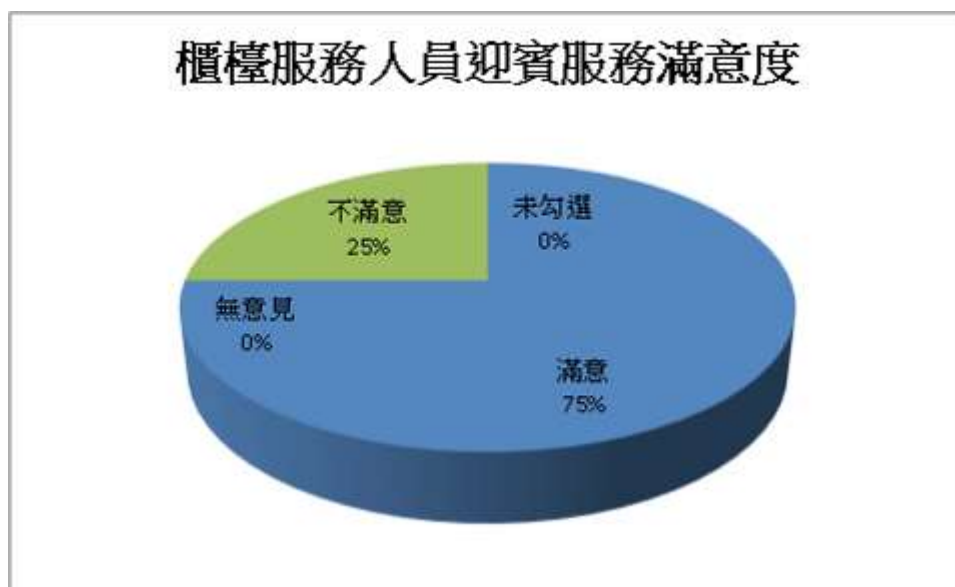
#### 一、入口處服務人員迎賓服務滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	3	0	1	0	4



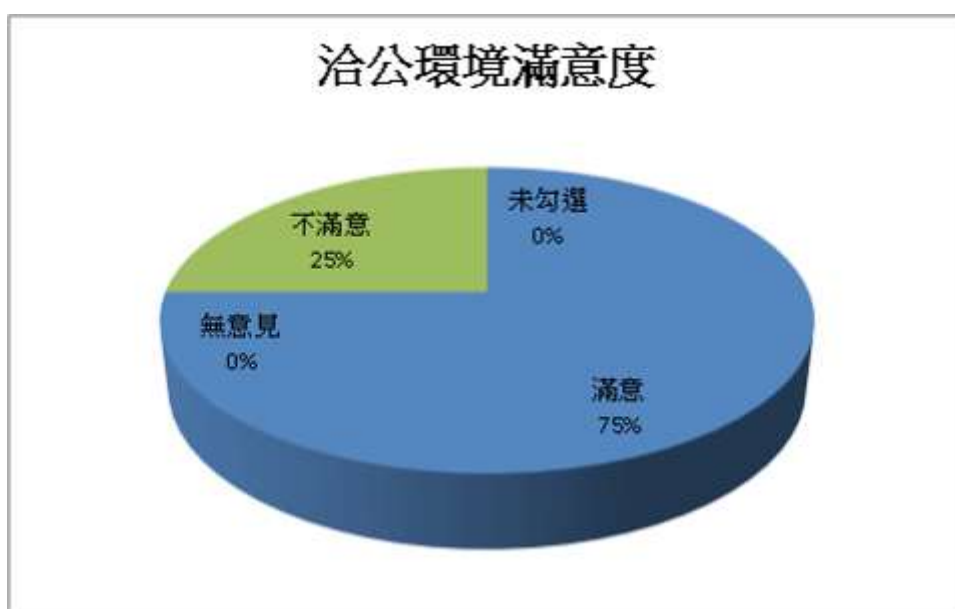
## 二、櫃檯服務人員迎賓服務滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	3	0	1	0	4



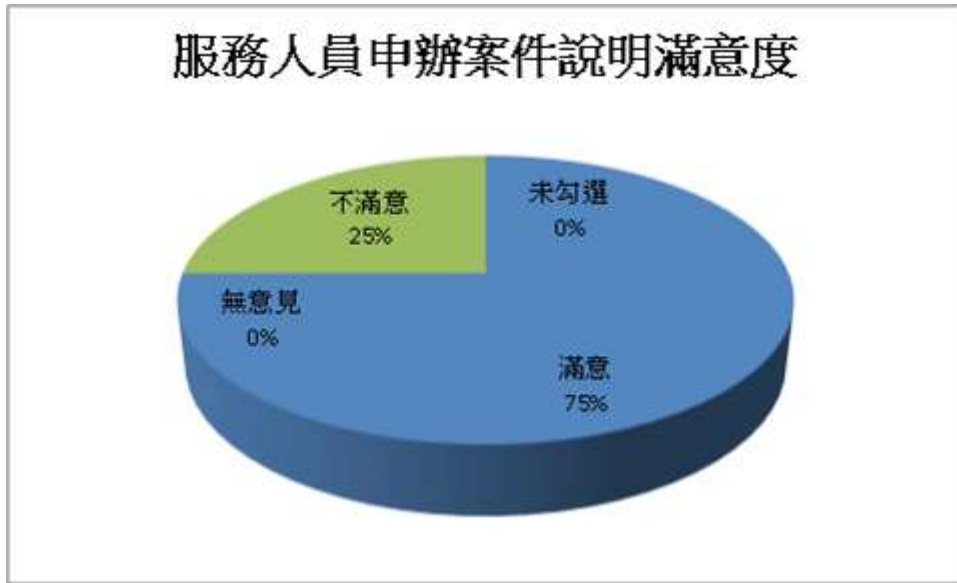
## 三、洽公環境滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	3	0	1	0	4



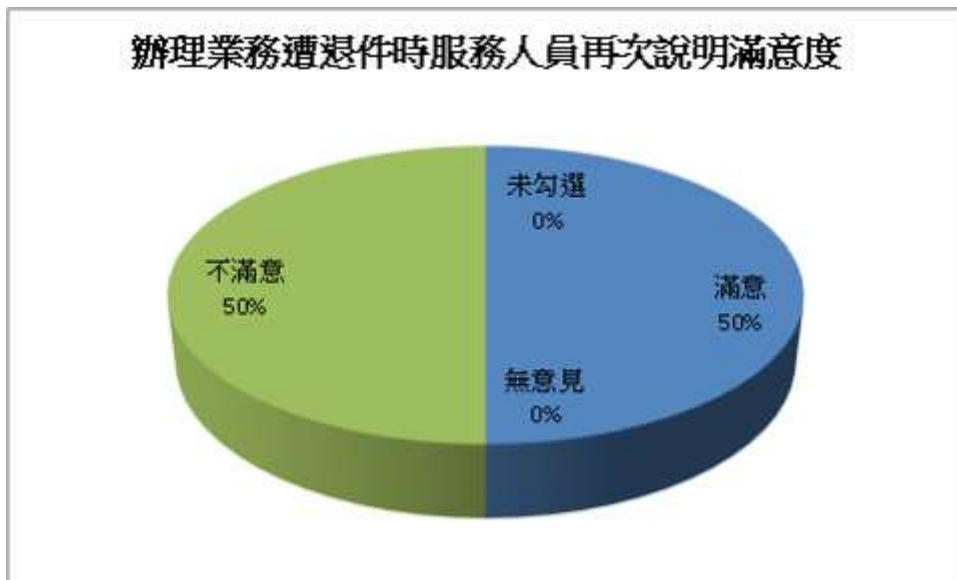
#### 四、服務人員申辦案件說明滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	3	0	1	0	4



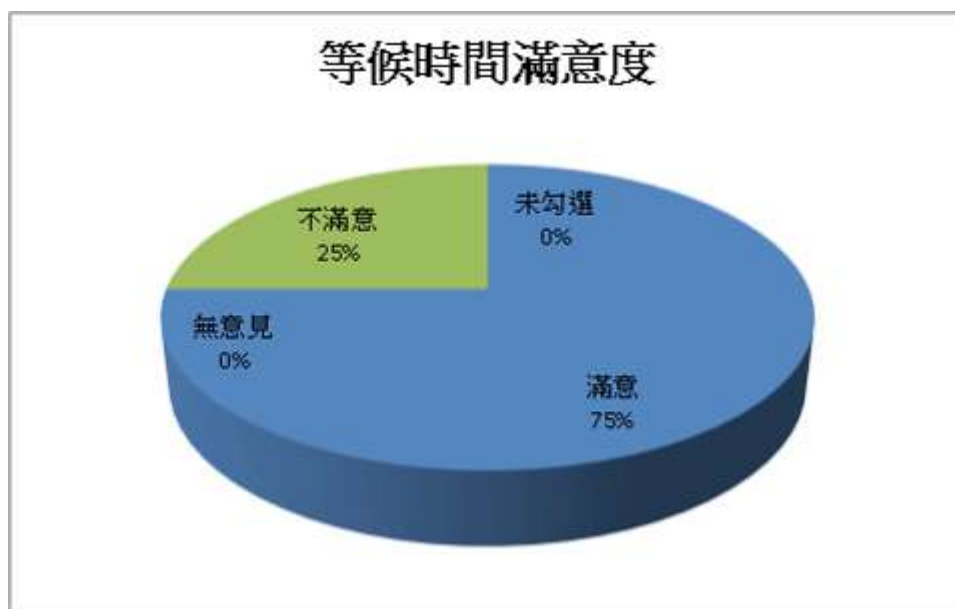
#### 五、辦理業務遭退件時服務人員再次說明滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	2	0	2	0	4



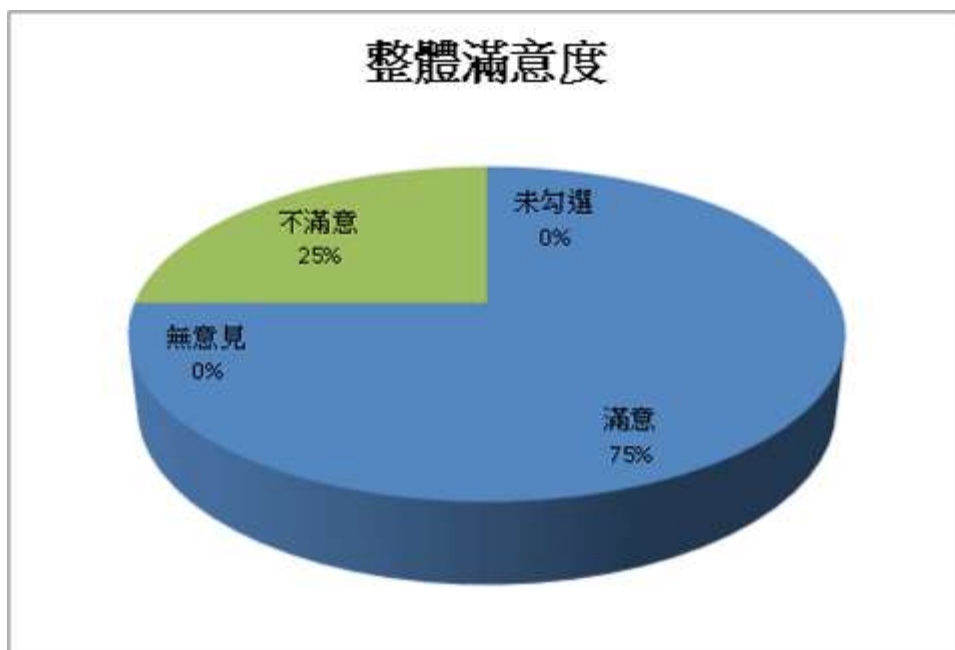
## 六、等候時間滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	3	0	1	0	4



## 七、整體滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	3	0	1	0	4



#### 肆、效益分析

將本季問卷調查結果與前一季相比較，「入口處服務人員迎賓服務滿意度」、「洽公環境滿意度」、「等候時間滿意度」、「整體滿意度」皆下降 8%；「櫃檯服務人員迎賓服務滿意度」、「服務人員申辦案件說明滿意度」成長 8%；「辦理業務遭退件時服務人員再次說明滿意度」則持平。

進一步觀察本滿意度調查數據（各筆問卷內容詳附錄 1 及附件 1），查本季各項目皆具 1 至 2 件表達負面評價之意見，主要係來自 1 份問卷於所有調查項目皆勾選不滿意評價所致，該份問卷陳述內容為意見提供者至本所 1 樓服務中心洽詢土地徵收補償費公文事宜，認本所服務同仁拒絕協助其操作電腦，針對本案情形，登記課業積極將代收徵收補償費申領案、地籍清理價金申領案知申請流程及相關書表置於服務中心供民眾索取，並製作申請便利包，另向同仁宣導遇類此情事應輔佐民眾查詢所需資訊，不宜逕回覆民眾自行查詢，以提供洽公民眾優質服務。而另 1 問卷係就等候時間表示不滿意意見，查意見提供者為登記助理員，經登記課長於 107 年 1 月 30 日 14 時與其面談，其表示一般民眾往往因案件未整理妥適，致拖延收件櫃檯申辦服務時程。經登記課長向其說明本所收件櫃檯已於近期補實人力，並將宣導櫃檯同仁遇民眾案件未整理者，可引導其至服務中心，由服務中心人員協助其整理案件，避免影響其他等待申辦民眾之權益，另本所 1 樓亦設置有輪值主管桌，如遇有民眾等待人數過多等情事，亦可通報輪值主管通知權責課進行適度之人力調配，以上說明業獲意見提供者諒解。

調查項目	106年 第4季	107年 第1季	增減
入口處服務人員迎賓服務滿意度	83%	75%	-8%
櫃檯服務人員迎賓服務滿意度	67%	75%	8%
洽公環境滿意度	83%	75%	-8%
服務人員申辦案件說明滿意度	67%	75%	8%
辦理業務遭退件時服務人員再次說明滿意度	50%	50%	0%
等候時間滿意度	83%	75%	-8%
整體滿意度	83%	75%	-8%

### 陸、檢討與分析：

由本次滿意度調查結果觀察，計3份問卷表揚本所同仁（登記課鄭添鴻、地價課杜宛臻及資訊課靳開夙）優良服務態度及專業素養，本所業於各課課務會議進行表揚並列入年終考績參考，希冀鼓勵同仁保持優良服務表現。

除本工作意見調查表外，本所亦提供主任信箱、辦公環境暨服務品質滿意度問卷調查、頭家點子王等多元民眾表達意見管道，於本季中計2份問卷分別針對「收受地政局土地徵收補償費公文相關協助事項」及「收件櫃檯等候時間較長」之意見，本所業納入「頭家點子王」民眾參與創新提案範疇，近一步由權責課研議改進作法，就第1案部分，本所檢視民眾可能至本所洽辦之地政局權責業務，並主動印製表單及積極製作便利包供民眾索取、使用；而為改善櫃檯等候情形，登記課已建立櫃檯收件之內部作業原則（櫃檯同仁遇民眾申辦資料未備妥時，先行引導至服務中心協助整理申請表單、附件），藉由加強櫃檯同仁與服務中心同仁之合作機制，以加速櫃檯案件辦理時效，進而提升為民服務品質。本所將持續落實各項滿意度調查作業，期於服務過程中廣納民眾建議，作為業務精進之參考。



## 附錄 1、民眾建議與後續處理整理表

序號	發生時間	課室別	辦理案件	最佳服務人員	意見概述	處理情形
1	107年1月15日 16時	資訊	各類地籍謄本	5號櫃檯 靳開夙	熱忱、專業、迅速!Thanks!	已透過電子郵件回覆，並作為年終考績參考。
2	107年1月29日 9時	登記	一般登記案件	8號櫃檯 杜宛臻	1. 等待有點久，至少都半小時或40分鐘以上，人力調配是否可改善？ 2. 服務中心超辛苦，一直看他們被無理詢問都可冷靜認真處理。	查意見提供者江怡君小姐係登記助理員，經登記課長於107年1月30日14時與江小姐於本所1樓大廳面談，其表示係經常看到一般民眾在收件櫃檯申辦服務，其案件都沒有整理，一個窗口常常服務一個民眾就是半小時以上，導致可以服務其他民眾的窗口變少。經登記課長向其說明本所收件櫃檯已於近期補實人力，並將向櫃檯同仁宣導，如遇民眾案件未整理者，可適時禮貌地引導其至服務中心，由服務中心人員協助其整理案件，以避免影響其他等待申辦民眾之權益，另本所1樓設置有輪值主管桌，如遇有民眾等待人數過多等情事，亦可通報輪值主管通知權責課進行適度之人力調配。以上說明業獲意見提供者諒解。
3	107年2月23日 12時	登記	協助送件		服務人員態度差，一直拒絕服務民眾。	經登記課長於107年2月26日上午10時致電意見提供者，其表示係接獲地政局通知領取徵收補償費公文，至本所洽詢相關資訊位於地政局網站何處時，認本所同仁有拒絕服務情事。查係本所服務中心同仁珈綺於民眾來所洽詢時，告知民眾可逕自使用本所1樓民眾查詢區之電腦，如有列印需求再找尋一台連接外網且可列印之電腦為其協助，致民眾認本所同仁拒絕為其服務。為因應地政局各式人民申請案之代收服務措施，登記課業將代收徵收補償費申領案、地籍清理價金申領案之申請流程及相關書表置於服務中心供民眾索取，並製作前開服務措施之申請便利包，讓民眾瞭解申請步驟及流程，另已向服務中心同仁宣導此情事應積極輔佐民眾查詢所需相關資訊，不宜請民眾自行查詢。以上情形經登記課長向意見提供者說明，並告知其倘仍有相關申辦服務之疑問，可至本所洽詢，業獲其諒解。
4	107年3月19日 9時	登記	其他-洽詢案件辦理須知	服務中心 鄭添鴻	107年3月19日上午9時至9時40分服務台鄭先生(男生年輕人)服務很好，請給予嘉勉。	於課務會議上表揚同仁。