

新北市中和地政事務所

104 年度第 4 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。

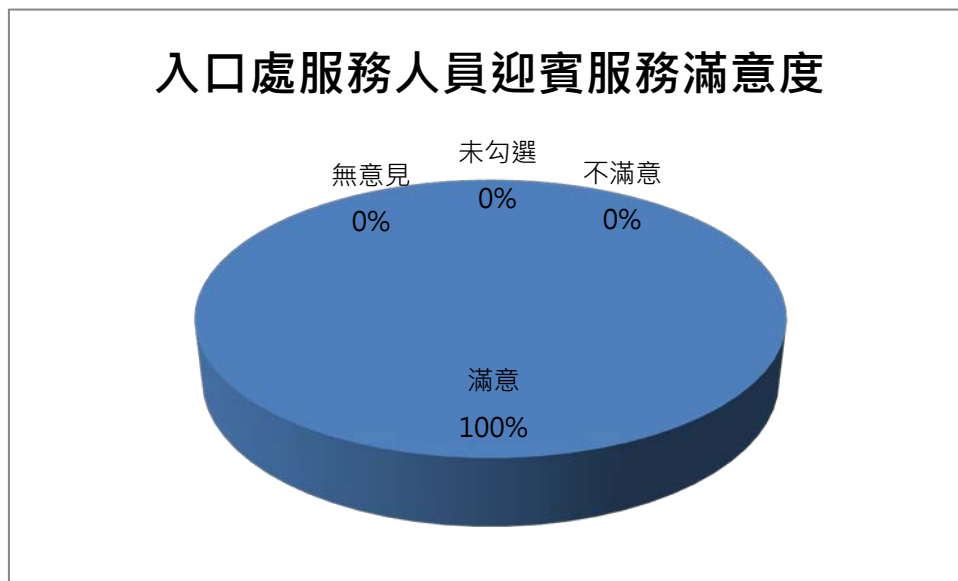
貳、執行概況：

1. 活動日期：104 年 10 月 1 日至 104 年 12 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 9 份，有效問卷 9 份(請參閱柒、民眾建議與後續處理整理表)。
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：

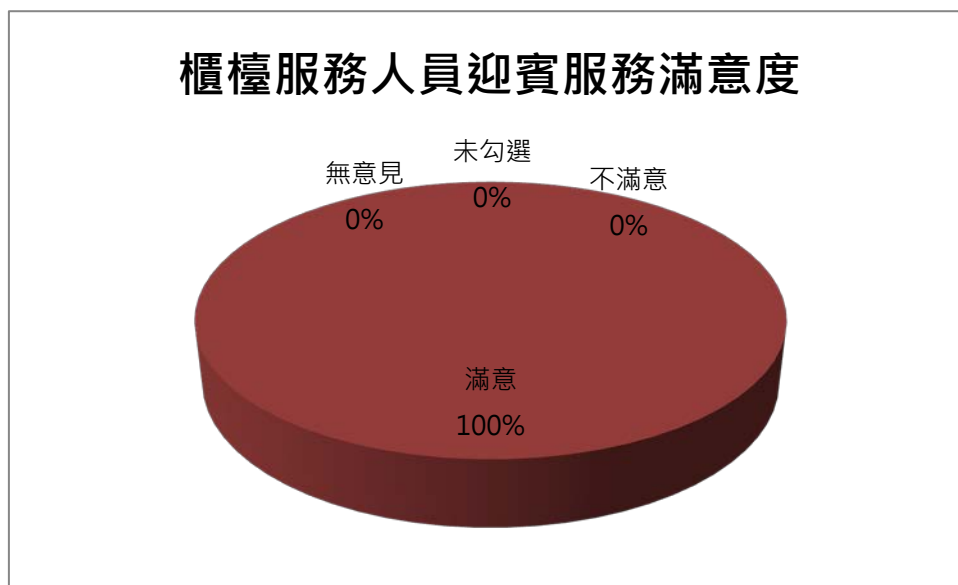
一、入口處服務人員迎賓服務滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	9	0	0	0	9



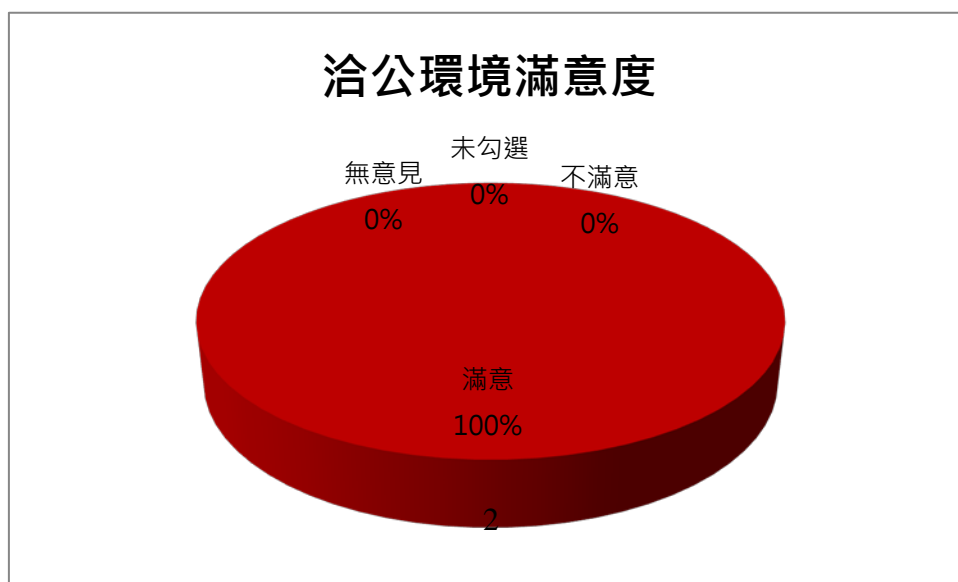
二、櫃檯服務人員迎賓服務滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	9	0	0	0	9



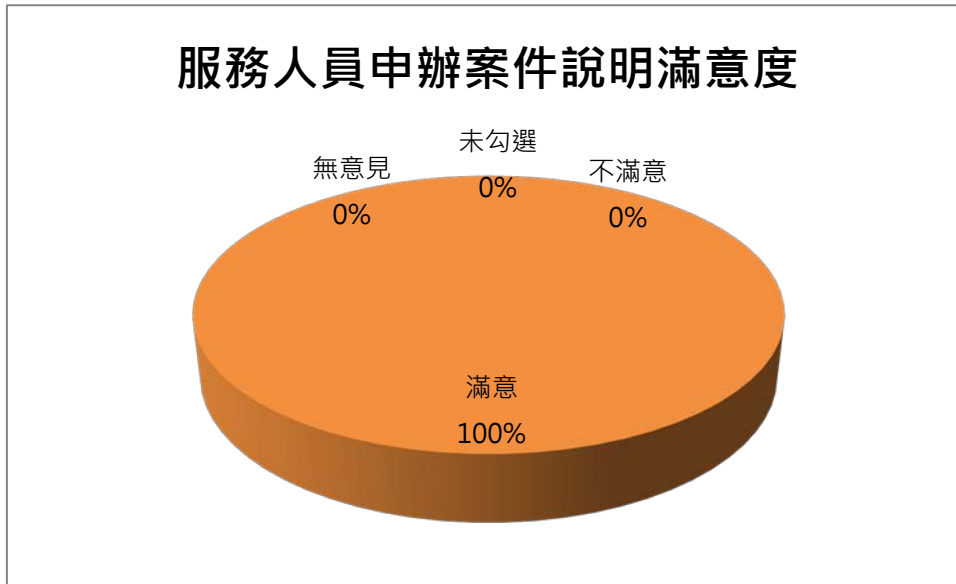
三、洽公環境滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	9	0	0	0	9



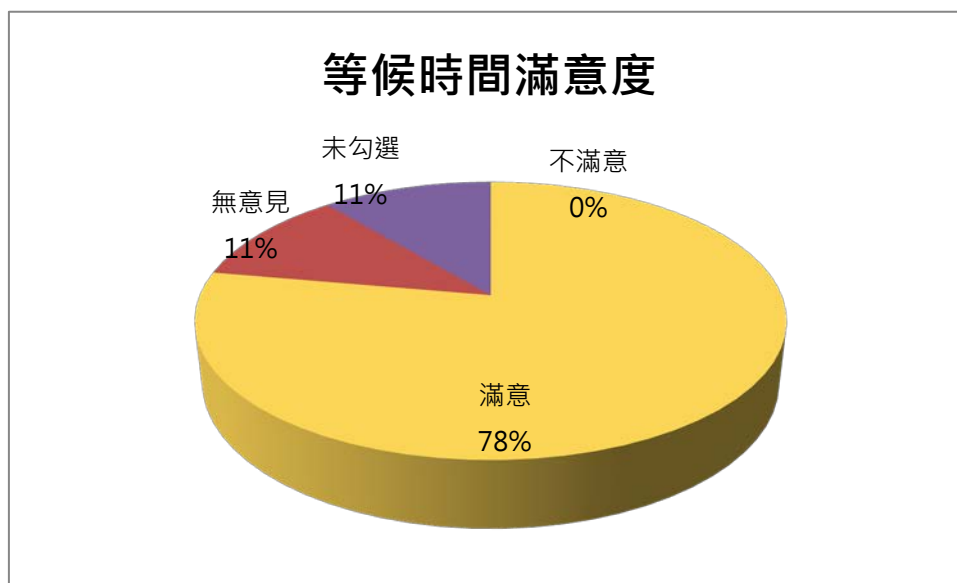
四、服務人員申辦案件說明滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	9	0	0	0	9



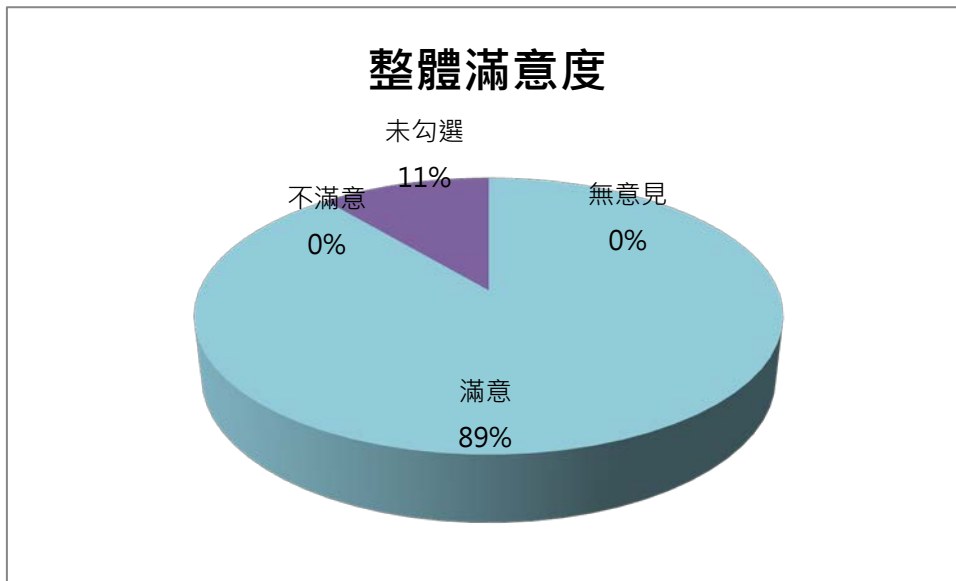
五、等候時間滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	7	1	0	1	9



六、整體滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	8	0	0	1	9



肆、效益分析

依據問卷統計分析可知，本季民眾針對本所入口處迎賓人員服務、櫃檯服務人員迎賓服務、洽公環境及服務人員申辦案件說明之調查項目給予滿意評價，另就等待時間及整體滿意度則各為 78%及 89%，而計 7 份問卷（案件序號 2、4-9）特別表揚櫃檯同仁優良服務態度，本所業於各課課務會議進行表揚，希冀鼓勵同仁持續努力，提升本所為民服務品質。而案件序號 1 民眾反映本所規費刷卡繳納之相關意見，本所業以人民陳情案件(公文號 1043847416)處理，回覆民眾現所提供之多元規費繳納管道及信用卡繳費手續費規定，並轉知櫃檯人員加強溝通技巧，另請資訊課協助於相關會議向市府轉達民眾關於規費繳納手續費之建議，期藉此提升民眾使用多元管道繳納規定之意願及節省其支出。

另案件序號 3 民眾反映過戶登記之疑義，由登記課長去電解釋辦理不動產過戶之法律規定內容(土地登記規則第 40、41 條、各地政事務所加強防範偽冒申辦登記案件組理要點)，並提供其地籍產權異動主動通知服務之內容及申請方式。經上開說明後，當事人表示滿意及體諒。

伍、趨勢分析

本季親民服務工作滿意度調查中，本所入口處迎賓人員服務、櫃檯服務人員迎賓服務、洽公環境及服務人員申辦案件說明之調查項目滿意度皆為 100%，延續前一季之優良表現，然於等待時間及整體滿意度之調查項目滿意度則較上一季下降 22%及 11%，究其原因，為兩件問卷(案件序號 2、3)於上述項目勾選「無意見」或未填答所致，並非對該調查項目具不滿意情形。

調查項目	104 年 第 3 季	104 年 第 4 季	增減
入口處服務人員迎賓服務滿意度	100%	100%	0%
櫃檯服務人員迎賓服務滿意度	100%	100%	0%
洽公環境滿意度	100%	100%	0%
服務人員申辦案件說明滿意度	100%	100%	0%
等候時間滿意度	100%	78%	-22%
整體滿意度	100%	89%	-11%

陸、檢討與分析：

由本次滿意度調查結果觀察，高達 77.78%之問卷為讚賞同仁(登記課陳淑宜、洪秉富、戴裕倫、陳秉宏、洪舜珂及江麗瓊同仁)服務表現之內容，業將民眾意見公告於內網知管系統供同仁效法學習。另本所預計於 105 年第 1 季邀請外聘講師舉辦電話禮貌及親民服務教育訓練，期望保持優良服務滿意度，並就可提升之處進行檢討改進，精進本所為民服務品質。

柒、民眾建議與後續處理整理表

序號	發生時間	課室別	意見概述	處理情形
1	104年10月14日17時	登記	貴所規刷卡太麻煩了,1.手續費收太貴了2.接受行庫太少了 本人曾於臺北各所刷卡交規費,臺北市的系統刷卡費用只收8元(並無金額大小規費就不同),且台北市可接受農會的金融卡(中農),但貴所不行,太不便民了,請參考臺北市系統,給予民眾方便刷卡權利, Ths。	以人民陳情案件(公文號 1043847416)處理,回覆民眾現所提供之多元規費繳納管道及信用卡繳費手續費規定,並轉知櫃檯人員加強溝通技巧,另請資訊課協助於相關會議向市府轉達民眾關於規費繳納手續費之建議,期藉此提升民眾使用多元管道繳納規定之意願及節省其支出。
2	104年10月26日13時	登記	最佳服務人員:10號櫃檯 陳淑宜 態度好、親切、熱心、耐心。	課務會議表揚,列入考績參考。
3	104年11月2日	登記	請貴單位能否用辦理過戶時不只是認證件而已,也能認本人是否同意辦理,以防止被不法人士盜用證件辦理,謝謝!!	由登記課長去電針對當事人申辦案件疑義進行說明,解釋辦理不動產過戶之法律規定內容(土地登記規則第40、41條、各地政事務所加強防範偽冒申辦登記案件組理要點),並提供其地籍產權異動主動通知服務之內容及申請方式。經上開說明後,當事人表示滿意及體諒。
4	104年11月9日	登記	最佳服務人員:7號櫃檯洪秉富、 服務中心戴裕倫	課務會議表揚,列入考績參考。
5	104年11月26日	登記	最佳服務人員:11號櫃檯陳秉宏	課務會議表揚,列入考績參考。
6	104年12月14日	登記	最佳服務人員:服務中心 洪舜珂 仔細、熱心、主動、負責	課務會議表揚,列入考績參考。
7	104年12月31日11時	登記	最佳服務人員:服務中心 洪舜珂 待人如親,懇請有關單位主管特予表揚,讚、讚、讚!	課務會議表揚,列入考績參考。
8	104年12月31日11時	登記	最佳服務人員:服務中心 洪舜珂 服務態度耐心、親切,案件分析清楚明白。	課務會議表揚,列入考績參考。
9	104年12月18日14時(105年1月4日投遞)	登記	最佳服務人員:服務中心 江麗瓊 該員服務態度格外親切,解說慢條斯理、清楚易明瞭。	課務會議表揚,列入考績參考。