

# 新北市中和地政事務所

## 105 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：105 年 1 月 1 日至 105 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：本季無。
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：略。

肆、效益分析：略。

伍、趨勢分析：略。

調查項目	104 年 第 4 季	105 年 第 1 季	增減
入口處服務人員迎賓服務滿意度	100%	-	-
櫃檯服務人員迎賓服務滿意度	100%	-	-
洽公環境滿意度	100%	-	-
服務人員申辦案件說明滿意度	100%	-	-
等候時間滿意度	78%	-	-
整體滿意度	89%	-	-

### 陸、檢討與分析：

105 年度第 1 季無收受親民服務工作意見調查表，由親民服務工作意見調查表件數趨勢圖觀察，為近一年來收受件數最少者。推測可能與本所完善之親民服務機制(包含一樓輪值主管、值星人員、櫃檯即時評鑑系統等)及多元民眾

意見反映管道(如臉書粉絲團、部落格、主任信箱及口頭意見陳述等)有關，未來將持續落實各項親民服務工作內容，即時處理民眾洽辦業務各項問題及建議，以提升為民服務品質，保持優良服務滿意度。

