

# 新北市中和地政事務所

## 105 年度第 2 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。

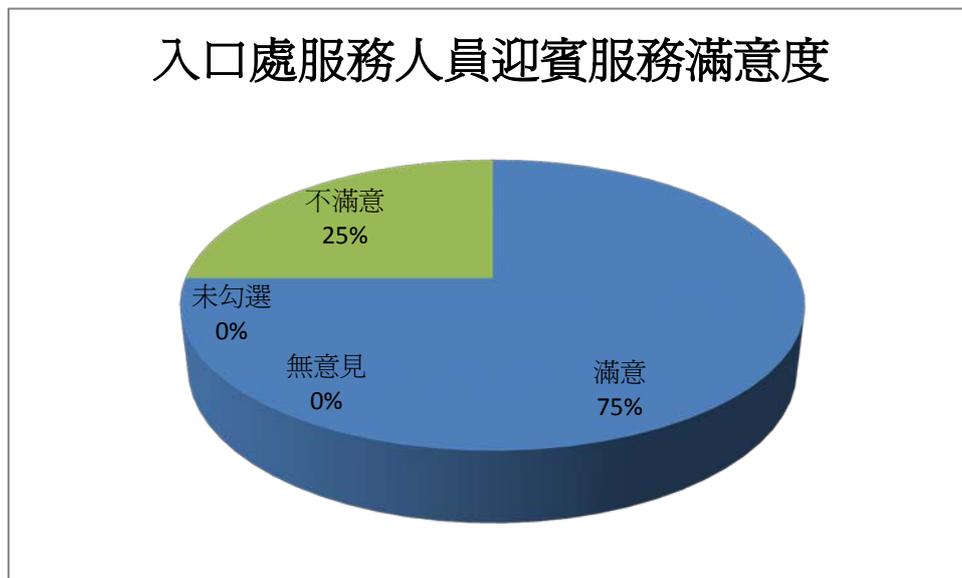
### 貳、執行概況：

1. 活動日期：105 年 4 月 1 日至 105 年 6 月 30 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：

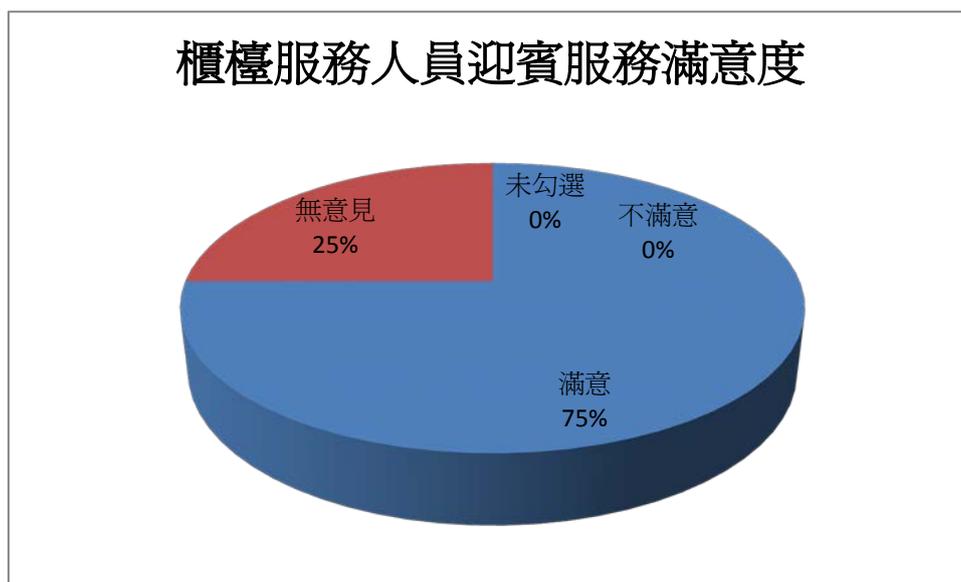
#### 一、入口處服務人員迎賓服務滿意度

| 滿意度 | 滿意 | 無意見 | 不滿意 | 未勾選 | 合計 |
|-----|----|-----|-----|-----|----|
| 人數  | 3  | 0   | 1   | 0   | 4  |



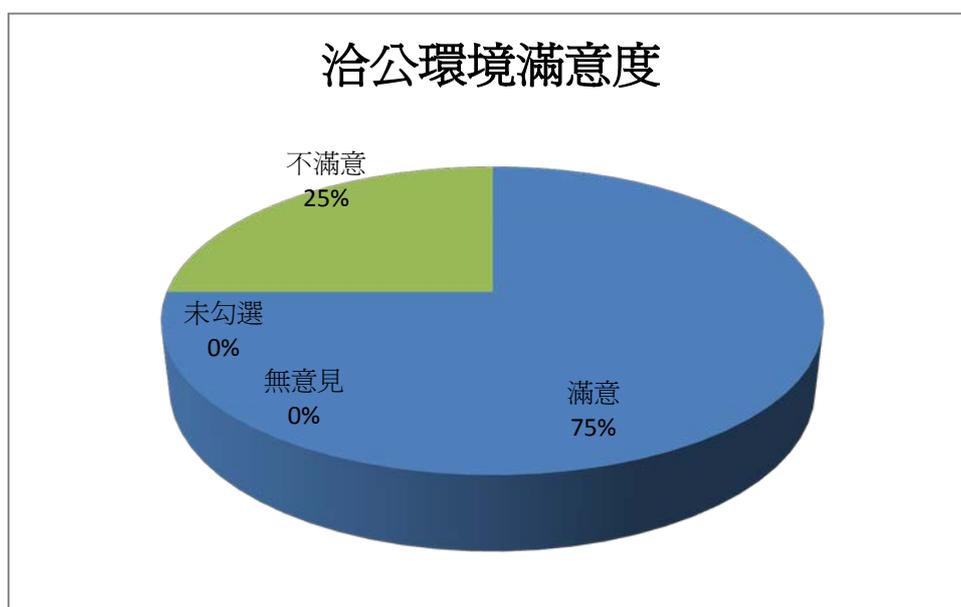
## 二、櫃檯服務人員迎賓服務滿意度

| 滿意度 | 滿意 | 無意見 | 不滿意 | 未勾選 | 合計 |
|-----|----|-----|-----|-----|----|
| 人數  | 3  | 1   | 0   | 0   | 4  |



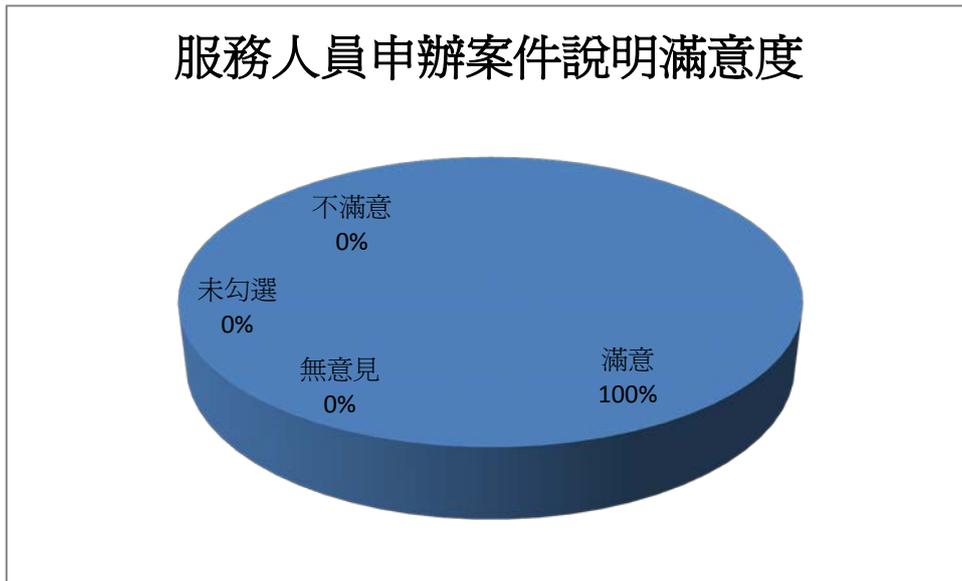
## 三、洽公環境滿意度

| 滿意度 | 滿意 | 無意見 | 不滿意 | 未勾選 | 合計 |
|-----|----|-----|-----|-----|----|
| 人數  | 3  | 0   | 1   | 0   | 4  |



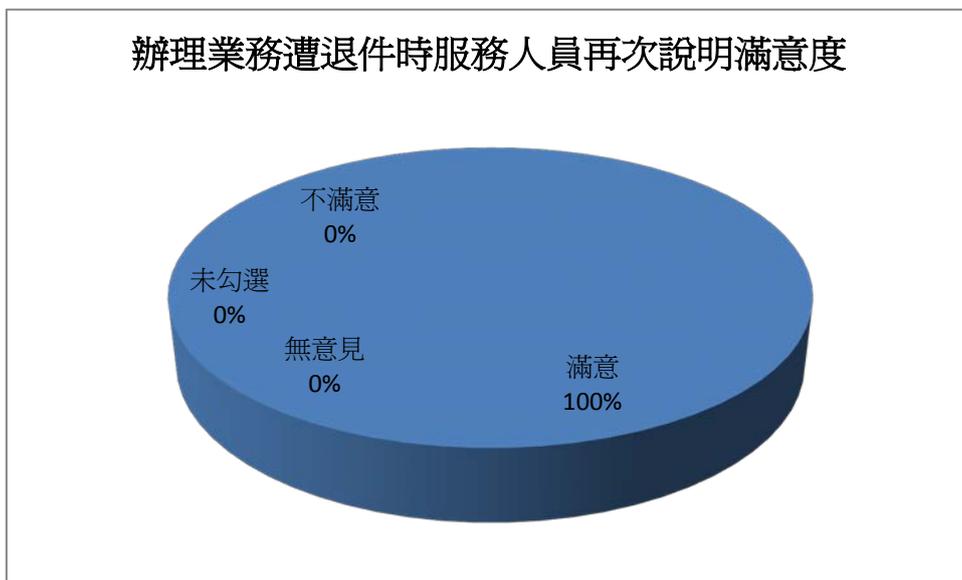
#### 四、服務人員申辦案件說明滿意度

| 滿意度 | 滿意 | 無意見 | 不滿意 | 未勾選 | 合計 |
|-----|----|-----|-----|-----|----|
| 人數  | 4  | 0   | 0   | 0   | 4  |



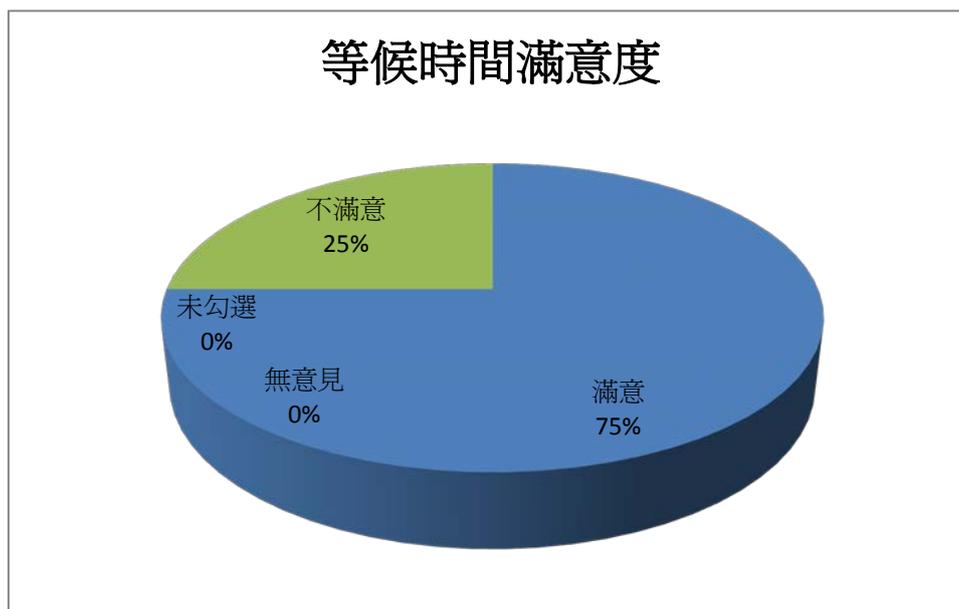
#### 五、辦理業務遭退件時服務人員再次說明滿意度

| 滿意度 | 滿意 | 無意見 | 不滿意 | 未勾選 | 合計 |
|-----|----|-----|-----|-----|----|
| 人數  | 4  | 0   | 0   | 0   | 4  |



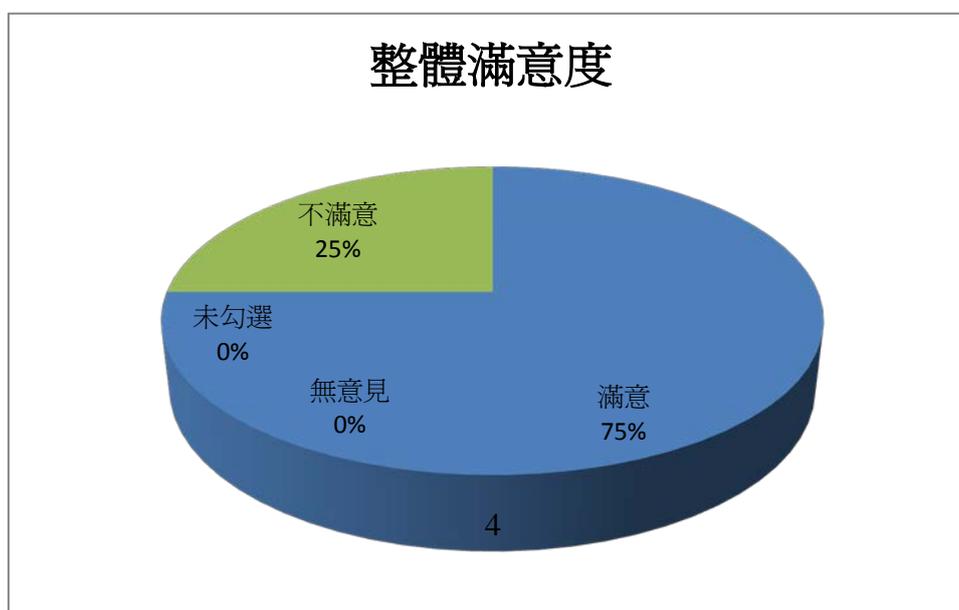
## 六、等候時間滿意度

| 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

依據問卷統計分析可知，本季民眾針對本所服務人員申辦案件說明滿意度及辦理業務遭退件時服務人員再次說明滿意度給予 100%滿意評價，另就入口處迎賓人員服務、櫃檯服務人員迎賓服務、洽公環境、等待時間及整體滿意度則為 75%。由於 105 年度第 1 季無收受親民服務工作意見調查表，故無滿意度增減趨勢資料。

| 調查項目                | 105 年第 1 季 | 105 年第 2 季 | 增減 |
|---------------------|------------|------------|----|
| 入口處服務人員迎賓服務滿意度      | -          | 75%        | -  |
| 櫃檯服務人員迎賓服務滿意度       | -          | 75%        | -  |
| 洽公環境滿意度             | -          | 75%        | -  |
| 服務人員申辦案件說明滿意度       | -          | 100%       | -  |
| 辦理業務遭退件時服務人員再次說明滿意度 | -          | 100%       | -  |
| 等候時間滿意度             | -          | 75%        | -  |
| 整體滿意度               | -          | 75%        | -  |

#### 陸、檢討與分析：

由本次滿意度調查結果觀察，計 3 份問卷（詳附錄一、民眾建議與後續處理整理表之案件序號 1、2 及 4）特別表揚櫃檯同仁（登記課江麗瓊、黃筱菁及資訊課陳美慧）優良服務態度，本所業於各課課務會議進行表揚並列入年終考績參考，希冀鼓勵同仁持續努力，提升本所為民服務品質。而針對案件序號 3（詳附錄一）民眾反映本所單一窗口服務內容之相關意見，本所業由登記課課長致電當事人，向其說明「一處收件、快速處理、全程服務」為本所單一窗口設置之目標，並將加強督請同仁彈性配件以改善等待情形，經上開說明後，當事人表示滿意及體諒。

另本次調查於入口處迎賓人員服務、櫃檯服務人員迎賓服務、洽公環境、等待時間及整體滿意度為 75%，究其原因，為一件問卷(詳附錄一案件序號 4)之負面意見反映所致，該案件為民眾洽辦業務時略作等待期間，認為櫃檯人員具辦理完畢卻未叫號情形，致對本所服務產生不良觀感。該案由登記課查明後，確認當時全數(計 6 個)櫃檯皆執行業務中，未有耽擱公務之情事，經登記課課長致電當事人告知此查處情形後，取得當事人諒解。

為鼓勵櫃檯同仁辛勞，於收受問卷為讚賞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。而鑑於本季針對洽辦業務「等待時間」部分具兩件相關意見反映，未來將加強向同仁宣導擔任值星官時應留意櫃檯服務狀況，並請服務中心及輪值主管協助調整櫃檯人力以為因應。此外，本所業每月製作各時段等待時間及等候人數統計表置於一樓服務大廳、臉書粉絲團及部落格供民眾參閱，期給予到所民眾洽公參考，以消化尖峰時段洽辦業務人次及數量，提供民眾優良的洽公體驗。

**附錄一、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  | 105年4月8日     | 登記  | 最佳服務人員：服務中心 江麗瓊   | 於課務會議表揚同仁   |
| 2  | 105年4月18日12時 | 資訊  | 最佳服務人員：3號櫃檯 陳美慧<br>辛苦了!謝謝!  | 列入年終考績參考  |
| 3  | 105年4月25日    | 登記  | 本人對單一窗口收件非常有意見，本人辦理案件為贈與案件，無需等待單一窗口審件，建議設專櫃收件，如買賣、贈與、繼承案件等，這樣才不必讓需要收件而已的人等太久。 | 有關105年4月25日林小姐建議一案，業於4月26日上午10時50分由登記課課長致電當事人妥為說明並致歉，並獲當事人諒解，落實「一處收件、快速處理、全程服務」係本所單一窗口設置之目標，並將加強督請同仁彈性配件，以因應等待情形。   |
| 4  | 105年6月6日16時  | 登記  | 窗口多，辦事少又少。8個窗口只有2個辦事，吹冷氣閒閒領薪水。<br>最佳服務人員：14號櫃檯 黃筱菁                            | 經查單一窗口105年6月6日下午16時，當日共6個櫃檯服務，該女士係辦理北中地單字第37560號清償案件，因申辦時櫃檯等待人數為6人，該女士略作等待期間，認為櫃檯人員有辦理完成未叫號情形，經查當時相關人員皆執行業務中(如單一案件審查、收件續辦配件、准登等)，未有耽擱公務之情形，上開查處情形業於105年6月7日下午15時40分本擬由職課課長於電話內向當事人妥為說明，並取得當事人諒解。<br>另查當日15-16時適逢尖峰時段，服務人數為當日最高；而平均服務時間亦未明顯高於其他時段，應為其申辦過程略作等待後個人情緒感受而產生誤解。 |