

# 新北市中和地政事務所

## 102 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「民意調查實施要點」辦理。

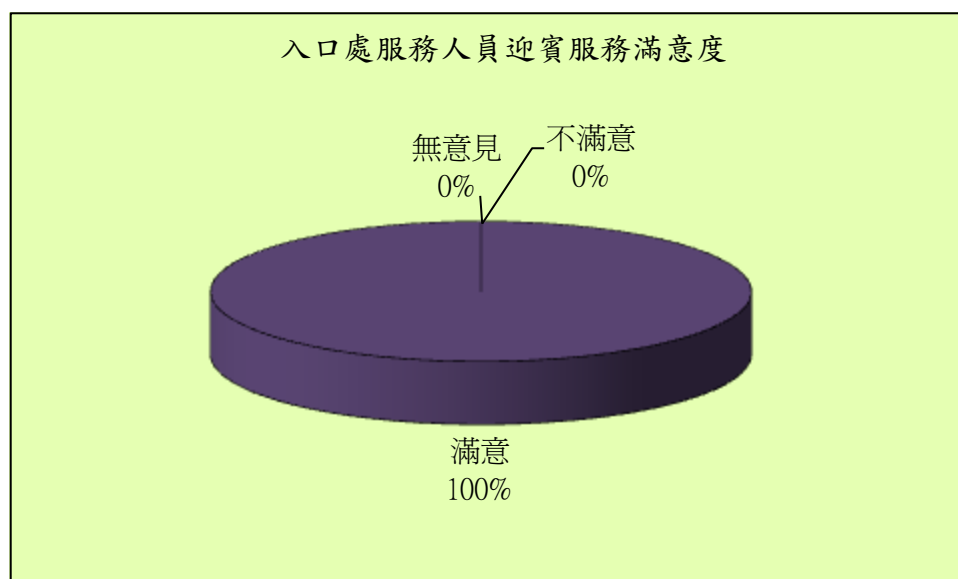
### 貳、執行概況：

- 1.活動日期：102 年 4 月 1 日至 102 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：有效問卷 4 份(另 2 份無勾選)。
- 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：

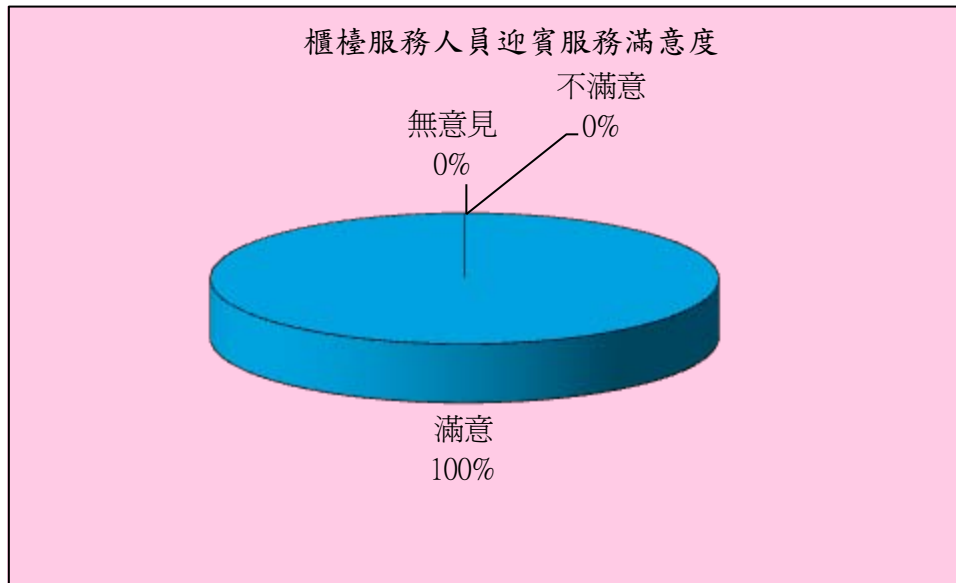
#### 一、入口處服務人員迎賓服務滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	合計
人數	4	0	0	4



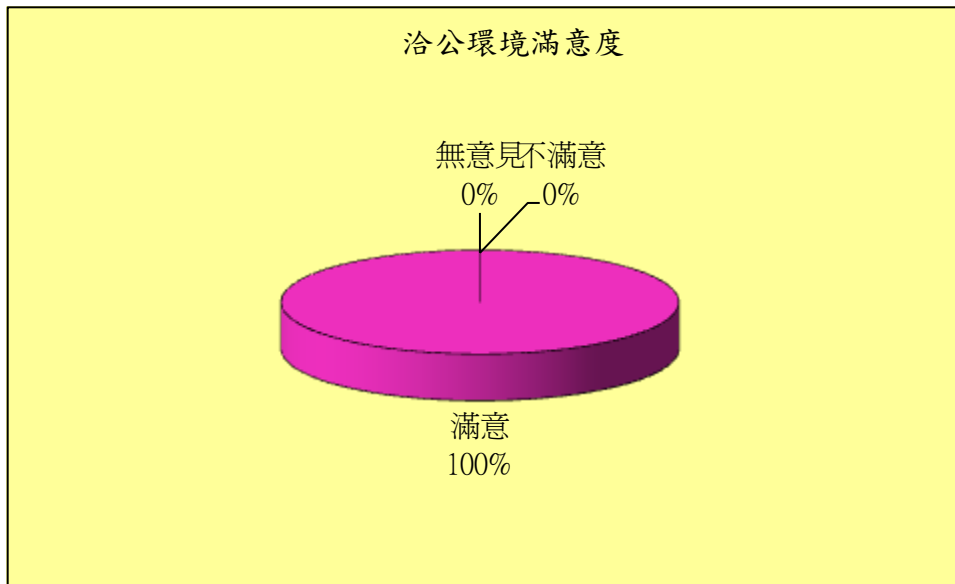
## 二、櫃檯服務人員迎賓服務滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	合計
人數	4	0	0	4



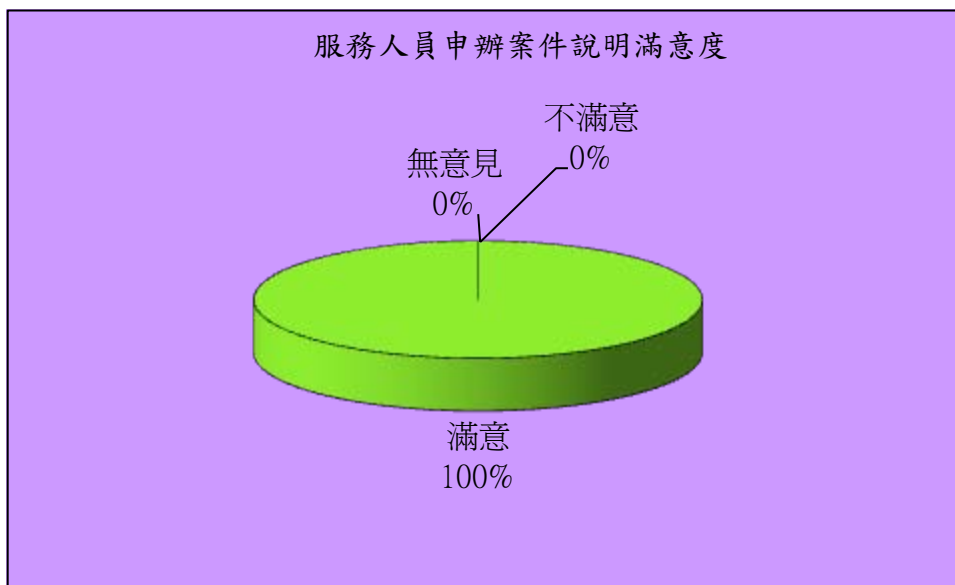
## 三、洽公環境滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	合計
人數	4	0	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	合計
人數	4	0	0	0



#### 五、等候時間滿意度

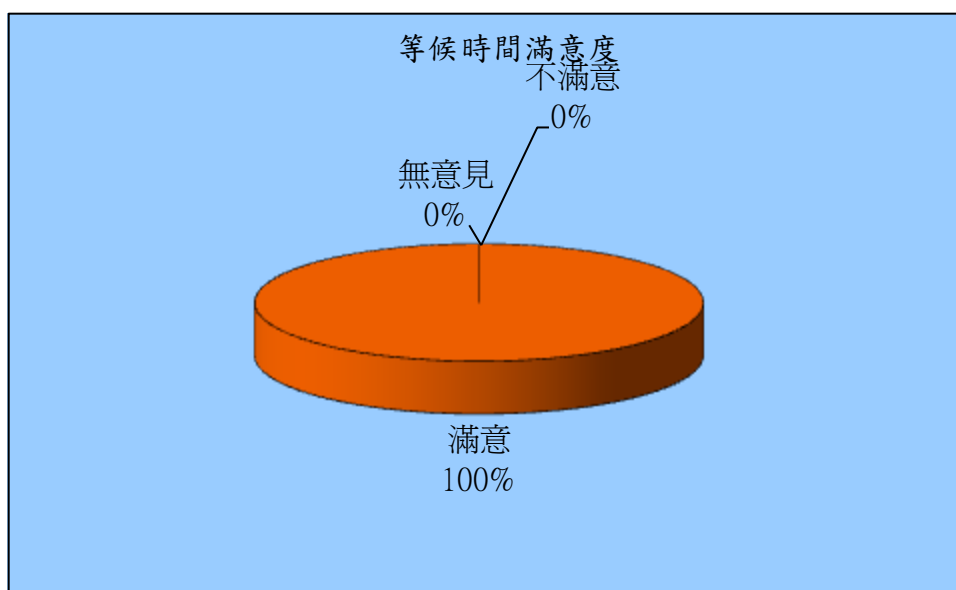
待改進原因：4月12日逢週五等待時間(抽牌後)較久。

處理方式：經查當事人陳小姐係於4月12日下午約2~3時至本所洽公，

因當日單一窗口有2人休假且下午2~4時為尖峰時段，故於當

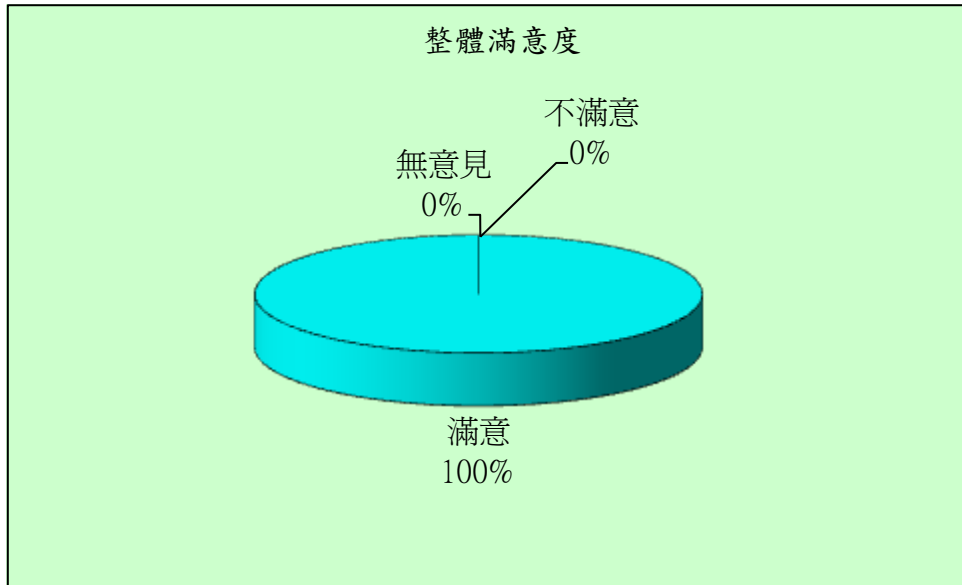
日服務中心已視等待狀況請示主管派 2 名初審支援單一窗口  
(約 3 點半)。

滿意度	滿意	無意見	不滿意	合計
人數	4	0	0	0



#### 六、整體滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	合計
人數	4	0	0	4



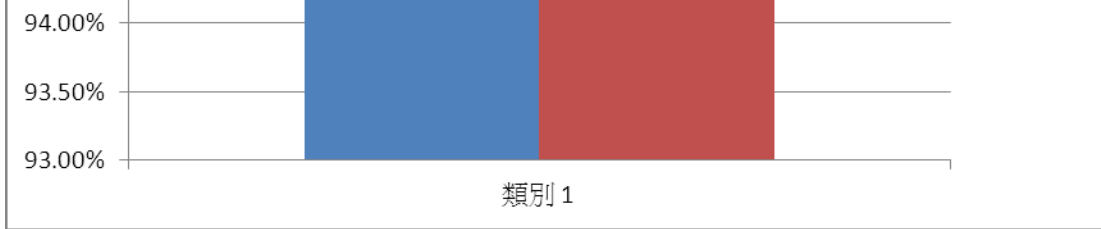
#### 肆、效益分析

依據問卷統計分析可知，本季民眾對本所多為正面的評價，尤其滿意度部份全部勾選滿意，而其他建議則是有提到等待時間過久之問題，當日服務中心也立即處理，日後仍繼續請值星官及服務中心同仁持續注意大廳服務情況，以期可以立即發現並處理民眾的需求。

#### 伍、趨勢分析

本季親民服務工作滿意度民眾皆勾選滿意，與上一季比較，滿意度皆提升，但因目前本調查表是採民眾自行拿取填寫，大部分的民眾如無特別情況需要反應時，大多不會填寫此表，致問卷樣本數稍少，少數不滿意情況即會大幅影響滿意度高低，因本季民眾皆勾選滿意所以滿意度呈現成長情形。

調查項目	102年 第1季	102年 第2季	增減
入口處服務人員迎賓服務滿意度	90%	100%	+10%
櫃檯服務人員迎賓服務滿意度	95%	100%	+5%
洽公環境滿意度	95%	100%	+5%
服務人員申辦案件說明滿意度	95%	100%	+5%
等候時間滿意度	90%	100%	+10%
整體滿意度	90%	100%	+10%



**陸、檢討與分析：**

親民服務工作意見調查表樣本數較少，取得的滿意度可能會失真；唯調查表另有重要意義，即蒐集民眾意見以及鼓勵最佳服務同仁，本季民眾對本所建議為等待時間較久，原因為當日同仁請假又逢下午送件尖峰時間，致民眾等待時間較久，服務中心於當日即時請求支援，後登記課也加強注意單一窗口等待人數。另民眾想使用外網電腦查詢，發現被密碼鎖住造成不便，也請資訊課同仁立即處理。而本季其中 5 張調查表有填寫最佳服務人員，已請各課於課務會議表揚同仁之服務態度。

**柒、民眾建議與後續處理：**

案號	課室別	意見概述	處理情形	備註
一	登記	4 月 12 日逢週五等待時間(抽牌後)較久。	<ol style="list-style-type: none"> <li>於當日服務中心已視等待狀況請示主管派 2 名初審支援單一窗口。</li> <li>隔日致電當事人，其表示填寫意見表純為表達對承辦人感謝之意。</li> <li>登記課加強注意單一窗口服務情形，等待人數較多時由服務中心先行協助審核案件，避免民眾於單一窗口耗時填寫文件。</li> </ol>	
二	資訊	外網增值稅式算網站，使用鎖碼造成我們式算增值稅不便，建請貴所勿採該網站鎖住，以方便民眾查詢，謝謝。	經查該網站未加入安全性網站，故會造成視窗封鎖無法顯示；於事發時已請同仁立即排解問題，並將該網站加入安全性網站並測試完畢，目前已無前述情形；於當日 11 時 48 分，致電給當事人解釋本所處理情形，當事人表示已能理解。	