

新北市中和地政事務所

103 年度第 3 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。

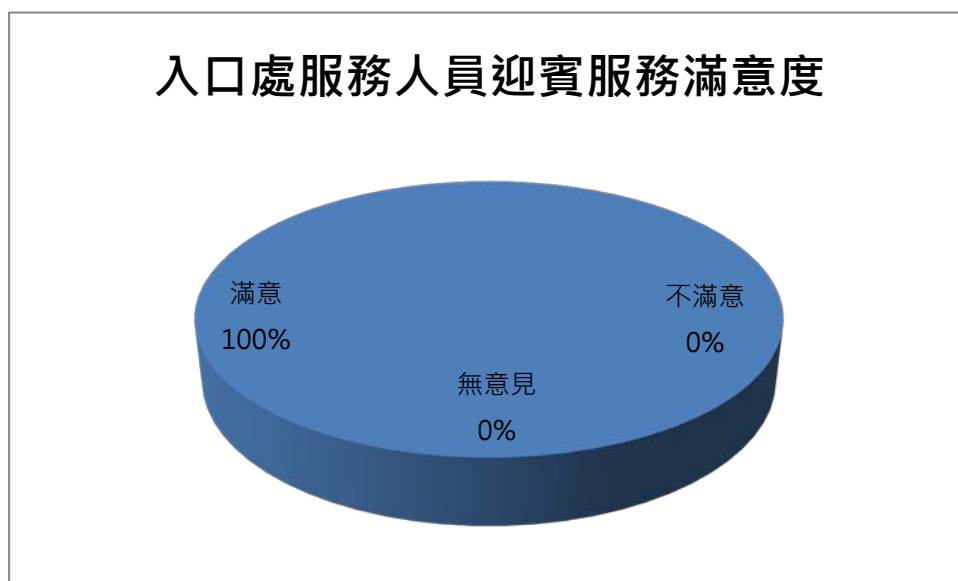
貳、執行概況：

1. 活動日期：103 年 7 月 1 日至 103 年 9 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 9 份，有效問卷 9 份。
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：

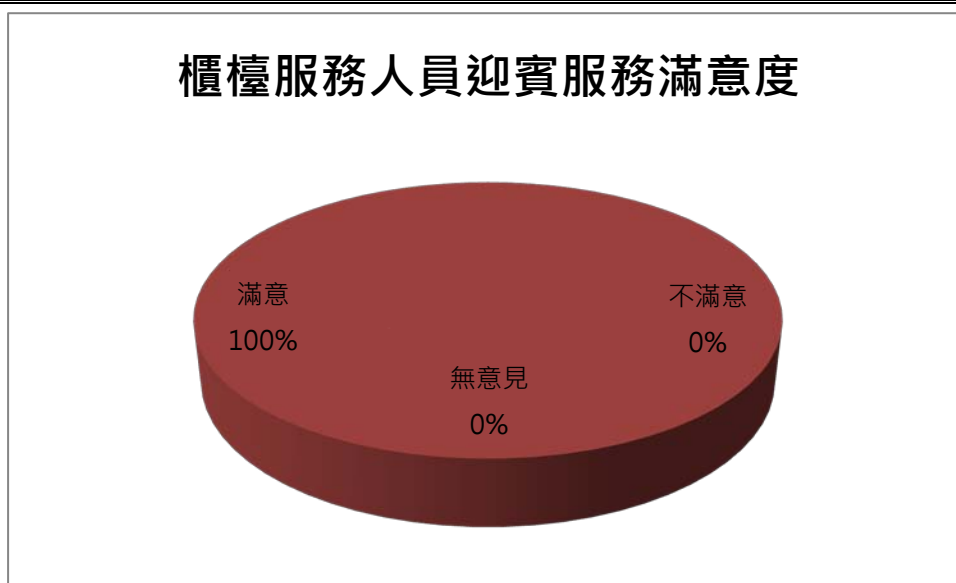
一、入口處服務人員迎賓服務滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	8	0	0	1	9



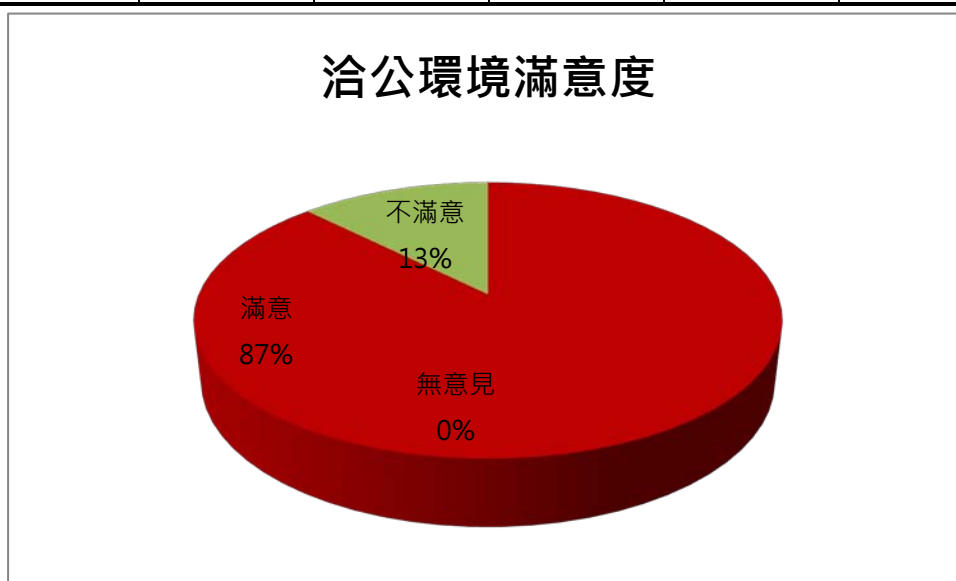
二、櫃檯服務人員迎賓服務滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	8	0	0	1	9



三、洽公環境滿意度

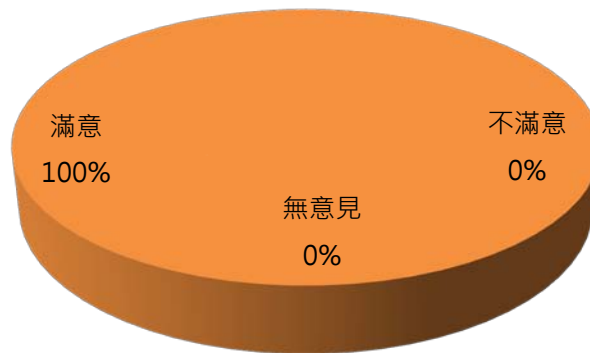
滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	7	0	1	1	9



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	8	0	0	1	9

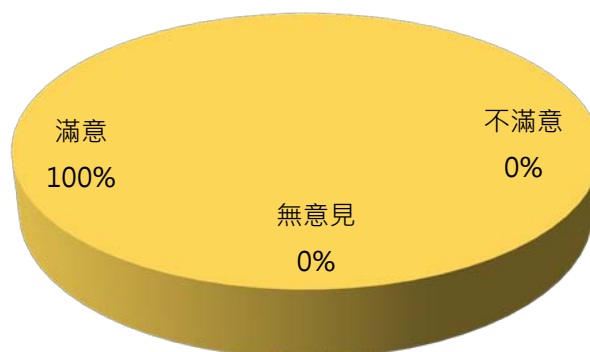
服務人員申辦案件說明滿意度



五、等候時間滿意度

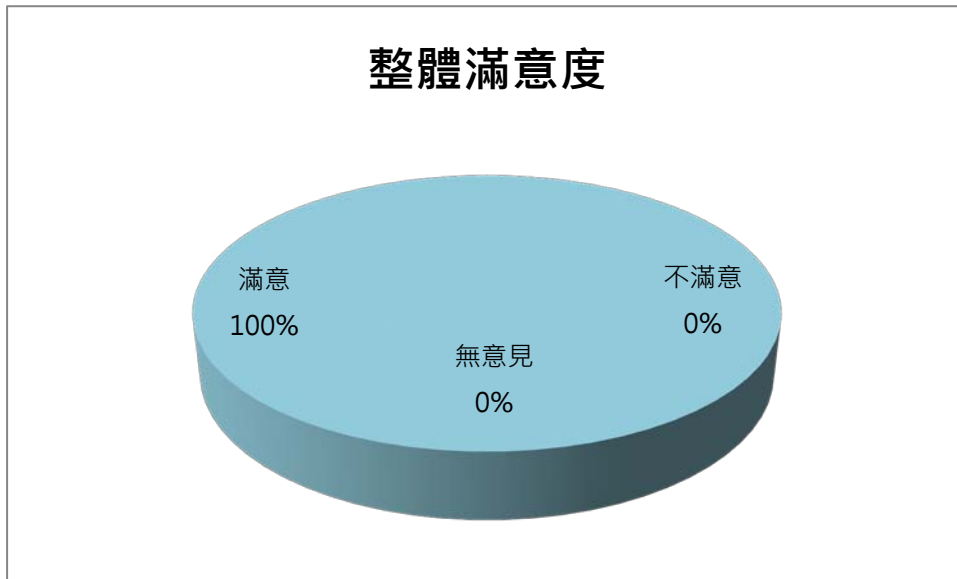
滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	8	0	0	1	9

等候時間滿意度



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，本季民眾對本所多屬正面評價，有 1 份問卷希望超過 15 年的資料都能掃描建檔，民眾提議逾保存年限之登記案件於銷毀前建檔掃描，固可供參考佐證之用，執行上恐有困難，需衡酌實質需要、人力等因素；且依現行規定，土地登記申請書及其附件，除土地所有權第一次登記案件應永久保存外，應自登記完畢之日起保存 15 年，逾保存年限由登記機關依檔案法規定辦理銷毀。當日已完整告知當事人本所檔案保存情形，並提供手抄謄本供參。有 1 份問卷則提到事務所後方停車空間皆被警用機車佔據，前方警用機車格都沒車，民眾洽公無法停用，請本所與派出所協調不要佔據民眾停車格。經查係警用機車因汰換舊車暫停，因數量近 20 台，造成洽公民眾無車位可供停放，導致民眾不便。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多數民眾勾選滿意，與上一季比較，各項滿意度各有增減，整體滿意度增加 13%。大部分的民眾如無特別情況需反應時，大多不會主動填寫此表，故問卷樣本數稍少，而其中有 1 份問卷未勾選各項滿意度。

調查項目	103 年 第 2 季	103 年 第 3 季	增減
入口處服務人員迎賓服務滿意度	100%	100%	-
櫃檯服務人員迎賓服務滿意度	90%	100%	+10%
洽公環境滿意度	90%	87%	-3%
服務人員申辦案件說明滿意度	89%	100%	+11%
等候時間滿意度	100%	100%	-
整體滿意度	87%	100%	+13%

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，即蒐集民眾意見進行改進，並鼓勵服務同仁之優良表現。對於民眾提議逾保存年限之登記案件於銷毀前建檔掃描，當日已完整告知當事人本所檔案保存情形，並提供手抄謄本供參。

針對事務所後方停車空間被警用機車佔據，致民眾洽公無法停用一案，已將民眾意見影送景安派出所副所長處理，舊車刻正標售處理中，將再洽分局加速處理速度，避免造成民眾停車不便。另登記課朱維萱、資訊課方惠仁、林昭

華及地籍課詹予馨等同仁服務態度親切，具耐心，熱心向民眾解答，專業度受到民眾肯定，實為同仁之榜樣。服務中心中午不休息持續為民眾提供服務，亦使本所親民服務工作更加完善。

柒、民眾建議與後續處理：

問卷編號	課室別	意見概述	處理情形	備註
1	資訊課	方惠仁小姐的服務非常積極負責，足見貴所領導有方。謝謝方小姐。	列入年終考績參考。	
2	地籍課	盼望以後，凡存在過中和地政的資料，雖然超過 15 年都能掃描建檔，這是市民的權利。我就因沒有掃描，使得可以恢復權利的證明失去了。以後，雖然我可能永遠享受不到，但希望其他市民能因此得福。謝謝您。	一、依土地登記規則第 19 條規定，土地登記申請書及其附件，除土地所有權第一次登記案件應永久保存外，應自登記完畢之日起保存 15 年，逾保存年限由登記機關依檔案法規定辦理銷毀。 二、逾保存年限之登記案件於銷毀前建檔掃描，固可供參考佐證之用，執行上恐有困難，需衡酌實質需要、人力等因素。 三、當日於 1 樓櫃台已完整告知當事人本所檔案保存情形，並提供手抄謄本供參。	
3	資訊課	最佳服務人員：3 號櫃檯 林昭華	課務會議表揚，列入考績參考。	
4	資訊課	最佳服務人員：3 號櫃檯 林昭華	課務會議表揚，列入考績參考。	
5	地籍課	最佳服務人員：13 號櫃檯 詹予馨 事務所後方停車空間皆被警用機車佔據，前方警用機車格都沒有車，民眾洽公無法停用，可否請	一、經瞭解民眾反映意見，確係警用機車因汰換舊車暫停，因數量近 20 台，造成洽公民眾無車位可供停放，致不便。 二、已將民眾意見影送景安	

問卷編號	課室別	意見概述	處理情形	備註
		貴所與派出所協調不要佔據民眾停車格，Thanks！	派出所副所長處理（副所長表示，汰換舊車已拆牌報廢，刻正標售處理中，將再洽分局加速處理速度，避免造成民眾停車不便。） 三、已將上開處理情形電話回覆民眾。	
6	登記課	朱小姐服務很熱心、講解又清楚，覺得很親切，請給她獎勵。	陳請鈞長於課務會議表揚該員之服務精神與熱忱。	