

# 新北市中和地政事務所

## 104 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。

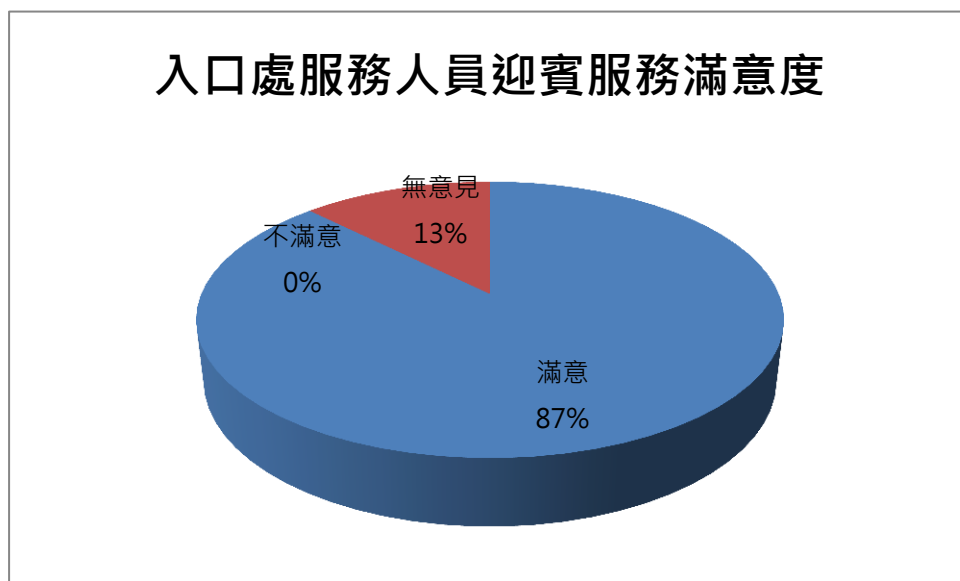
### 貳、執行概況：

1. 活動日期：104 年 1 月 1 日至 104 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：全部問卷 9 份，有效問卷 8 份，無效問卷 1 份(請參閱柒、民眾建議與後續處理整理表中<sup>1</sup>序號 1 案件)。
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

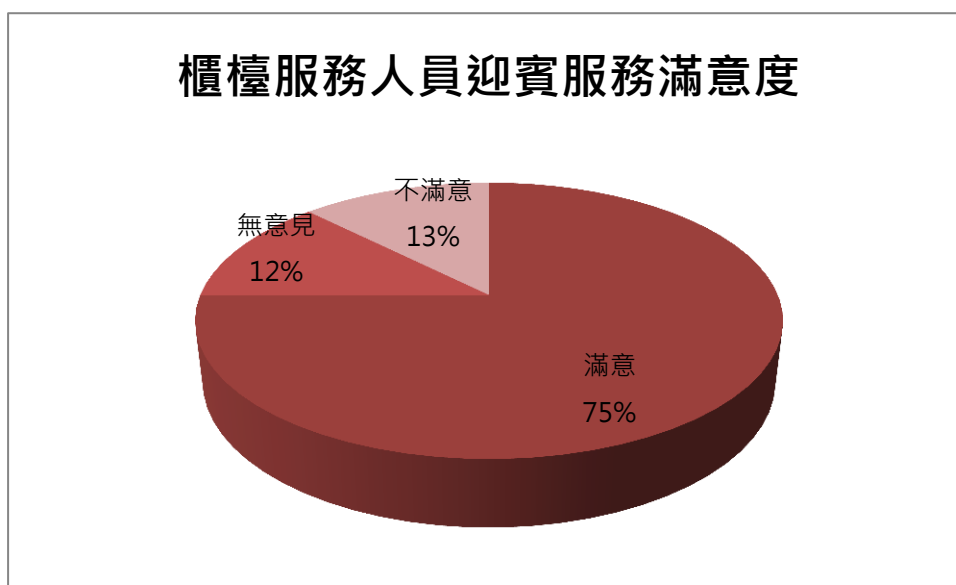
滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	7	1	0	0	8



<sup>1</sup> 於本份報告提及「案件序號 x」之詳細內容，請參閱柒、民眾建議與後續處理整理表。

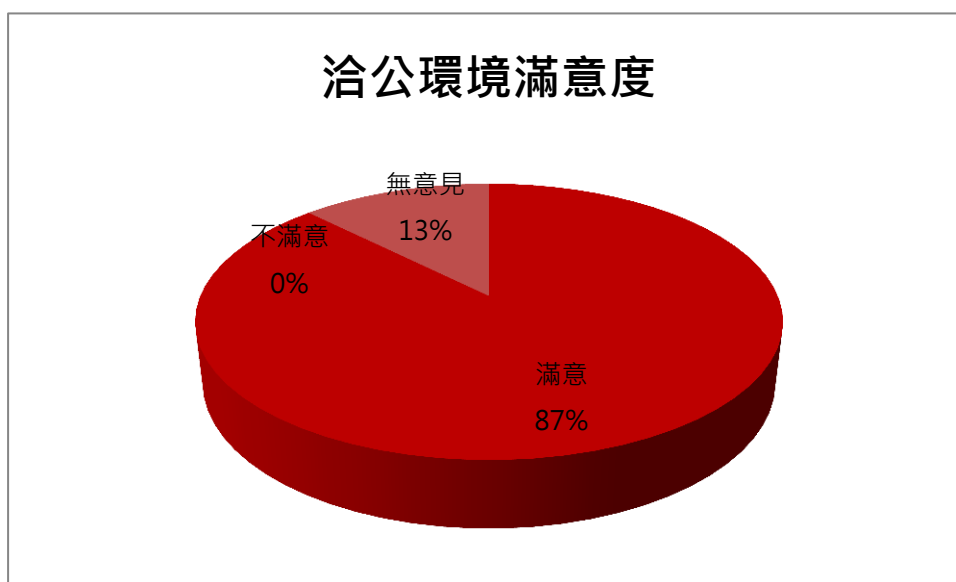
## 二、櫃檯服務人員迎賓服務滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	6	1	1	0	8



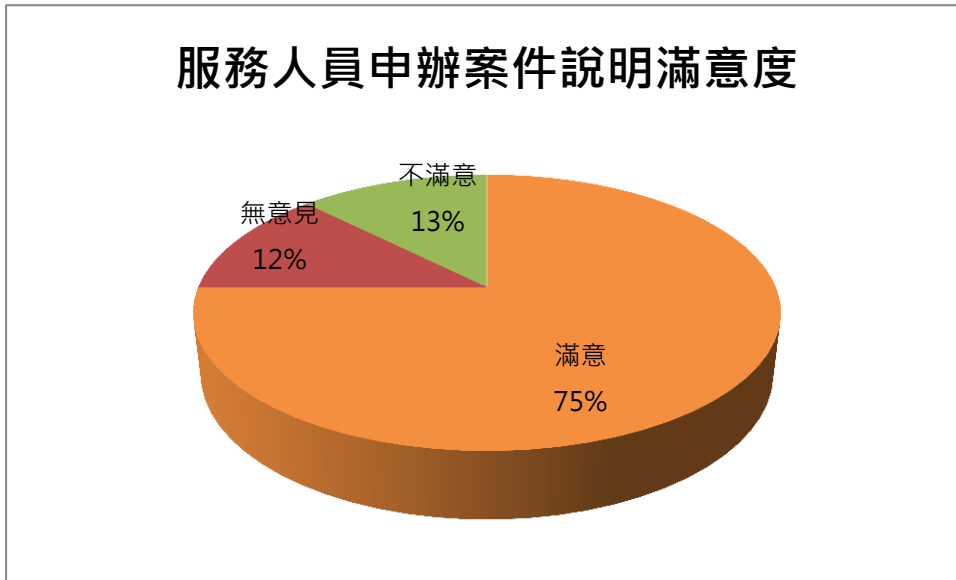
## 三、洽公環境滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	7	1	0	0	8



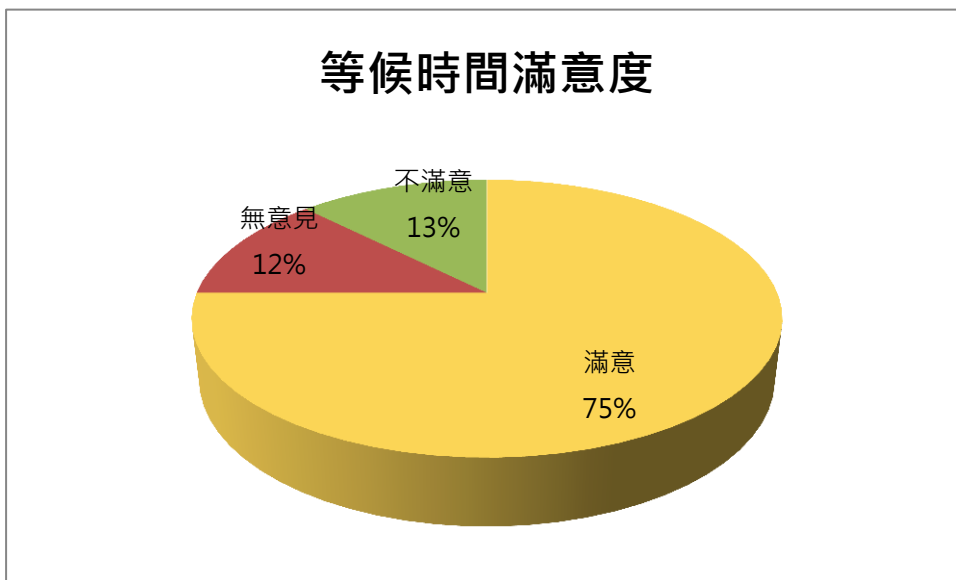
#### 四、服務人員申辦案件說明滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	6	1	1	0	8



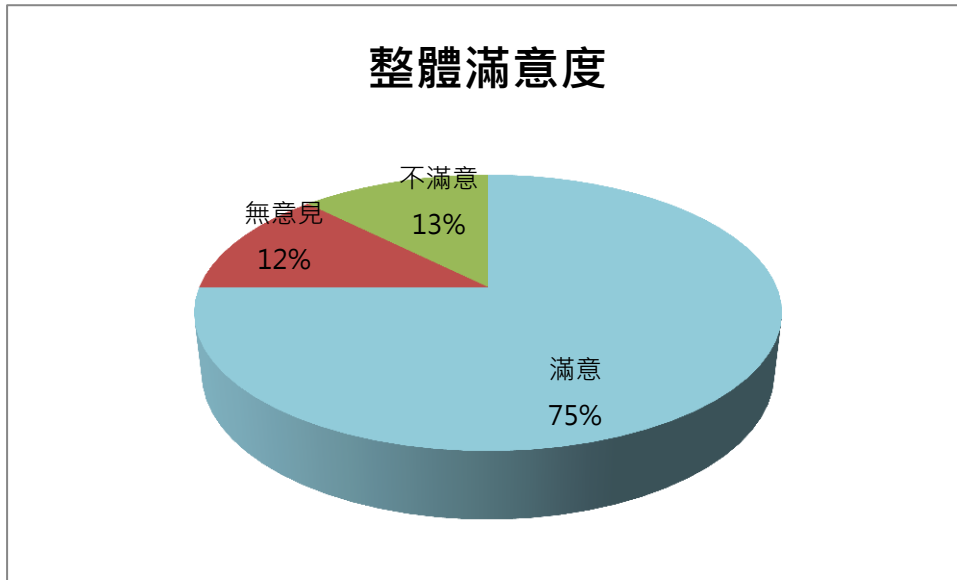
#### 五、等候時間滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	6	1	1	0	8



## 六、整體滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	6	1	1	0	8



## 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，計 6 份問卷（案件序號 2、4、5、6、7、8）對於本所同仁服務態度表示嘉許，惟亦有 1 份問卷（案件序號 3）民眾希望本所留意櫃檯人員服務態度，此部分缺失已於 4 月份所務會議、各課課務會議進行宣導，請同仁於服務民眾時務必保持良好態度，以提昇為民服務品質；其中 1 份問卷（案件序號 1）民眾希望本所提升案件辦理速度，經查該案件並未逾法定辦理期間(3 日)，本所將持續加強登記課承辦人員教育訓練；另有 1 份問卷（案件序號 9）針對謄本收費提出疑問，業已藉由電子郵件提出內政部函釋、財政收支劃分法及規費法規定向當事人說明本所謄本計費標準。

## 伍、趨勢分析

本季親民服務工作滿意度多數民眾勾選滿意，惟與上一季比較，各項滿意度多具些微下降情形，其中「入口處服務人員迎賓服務滿意度」降低 13%，而「櫃檯服務人員迎賓服務滿意度」、「服務人員申辦案件說明滿意度」、「等候時間滿意度」、「整體滿意度」則分別減少 25%，僅「洽公環境滿意度」、提升 12%。

雖由於親民服務工作意見調查表樣本數較少，少數調查表填答內容即對調查總結果產生顯著影響；可能造成滿意度調查成績失真，惟此為蒐集民眾意見進行改進之重要管道，將參考本季成績及建議事項，於後續辦理所內親民服務教育訓練。

調查項目	103 年 第 4 季	104 年 第 1 季	增減
入口處服務人員迎賓服務滿意度	100%	87%	-13%
櫃檯服務人員迎賓服務滿意度	100%	75%	-25%
洽公環境滿意度	75%	87%	+12%
服務人員申辦案件說明滿意度	100%	75%	-25%
等候時間滿意度	100%	75%	-25%
整體滿意度	100%	75%	-25%

## 陸、檢討與分析：

根據本次滿意度調查結果，除於一份問卷民眾明確指出櫃檯服務態度有待改善外，於各項調查項目之整體表現觀察，滿意度成績皆較上季下降。此部分缺失已於 4 月份所務會議、各課課務會議進行宣導，並請值星官、輪值主管及服務中心同仁隨時注意大廳情況，以即時發現並處理民眾需求，進而改善及精進為民服務品質。而對於民眾反應案件辦理時間過長、謄本計費等問題，本所

已由承辦課室加強同仁教育訓練，於服務民眾時，應清楚向其說明業務办理流程及收費，避免產生疑義。

另登記課陳淑宜、賴珍慧及資訊課陳哲彰、林昭華、方惠仁等同仁服務態度親切、講解清楚等專業度受到民眾肯定，值得所內同仁效法學習。

### 柒、民眾建議與後續處理整理表

問卷編號	發生時間	課室別	意見概述	處理情形	備註
1	1/5	登記	吳侃庭初審動作太慢，收件3天，還在初審，案件又沒問題。太誇張了！	(收人民陳情案文號：1043830200 列管號：104 研管4 號) 一、於1月7日上午9:30電洽陳情人高小姐，其陳情案件為登記案件(本所103年12月30號收件新北中地登字第301610、301620號為買賣設定連件)，合先敘明。 二、有關其所陳土地登記案辦理情形如附件，經查本所案係103年12月30號15時50分收件，初審於104年1月5日15時29分移送複審(辦理時間近2日)，並於104年1月6日10時20分辦竣結案；未逾法定辦理期間(3日)。 三、後由職於104年1月7日11:15分電洽陳情人針對本案查處情形進行說明，雖本案未逾法定辦理期間，惟就其所陳之登記案件承辦人員係新進人員，於案件辦理之經驗尚有不足之處，後續亦持續加強該員之教育訓練；並對此導致其誤解而產生不悅觀感深感抱歉，後倘有相關疑義亦歡迎隨時跟本所反映。有關其所陳之事由經說明後已取得陳情人諒解。	本調查表於各項調查項目皆無填答，故列為無效問卷。
2	1/22	登記	最佳服務人員：陳淑宜。 服務親切，笑臉迎人，講得很清楚。	納入每月最佳櫃檯服務人員成績計算中。	
3	1/23	登記	今日來辦理塗銷登記，網頁營業時間寫到17:30，我大概16:45一坐下來，櫃台的小姐態度十分差，一直重複說她5點就下班，可以快點嗎？我也表明在17點前會把資料補齊，	(收人民陳情案文號：1043831316 列管號：104 研管5 號) 本案業已電洽陳情人說明並取得諒解，惟本課仍將於課務會議宣導同仁加強溝通方式及服務禮儀。	

問卷編號	發生時間	課室別	意見概述	處理情形	備註
			她的態度仍非常不友善，導致我心情非常不悅及難以接受，不管是什麼事，在工作崗位都不應該有此表現！		
4	1/27	資訊	最佳服務人員：林昭華。	納入每月最佳櫃檯服務人員成績計算中。	
5	1/28	資訊	最佳服務人員：林昭華。	納入每月最佳櫃檯服務人員成績計算中。	
6	2/25	資訊	最佳服務人員：方惠仁。方小姐服務親切，另洽公人員賓至如歸。	納入每月最佳櫃檯服務人員成績計算中。	
7	3/18	登記	最佳服務人員：賴珍慧。都很好。	納入每月最佳櫃檯服務人員成績計算中。	
8	3/23	測量	最佳服務人員：陳哲彰。	納入每月最佳櫃檯服務人員成績計算中。	
9	3/30	資訊	查詢調閱謄本收費20元，所有權為本人，本人出示證件(ID)，還需收手續費明顯為不合理！	業已於104/4/2下午5時51分寄送電子郵件進行回覆，回覆內容如下： 親愛的洪小姐您好 有關您提出查詢調閱謄本收費問題，本所答覆如下： 一、因登記謄本具公示性質，仍須提供予一般民眾申請。故櫃檯審驗身份證件，僅為核確您可符合申請各類謄本之要件(如申請第一類謄本、異動清冊僅限登記名義人或其代理人申請)，尚無涉收取相關查詢費用規定，特予說明。 二、按財政收支劃分法第24條規定司法機關、考試機關及各級政府之行政機關徵收規費，應依法律之所定，未經法律規定者，非分別先經立法機關或民意機關之決議，不得徵收之。因此，謄本類之收費基準，係依土地或建築改良物權利書狀及申請應用地籍資料規費收費標準項目辦理。 三、另依內政部97年6月25日內授中辦地字第0970046505號函釋，民眾親至地政事務所，以建物門牌申請土地、建物登記簿謄本，由地政機關主動提供地、建號，因非屬規費法第13條第3款之公共利益，故無該款可免徵之適用。應依土地或建築改良物權利書狀及申請應用地籍資料規費收費標準項目之電子處理之地籍資料(含土地資料及地籍圖)到所查詢閱覽費，每筆(棟)新臺幣二十元計收，特此敘明。	

問卷 編號	發生 時間	課室別	意見概述	處理情形	備註
				<p>四、另寄送財政收支劃分法第 24 條條文及內政部 97 年 6 月 25 日內授中辦地字第 0970046505 號函電子檔供參。</p> <p>感謝您不吝指陳，祝您健康順心，若有其他疑義可電洽 22470101 分機 504 將有專人替您服務，謝謝。</p>	