

新北市中和地政事務所

104 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。

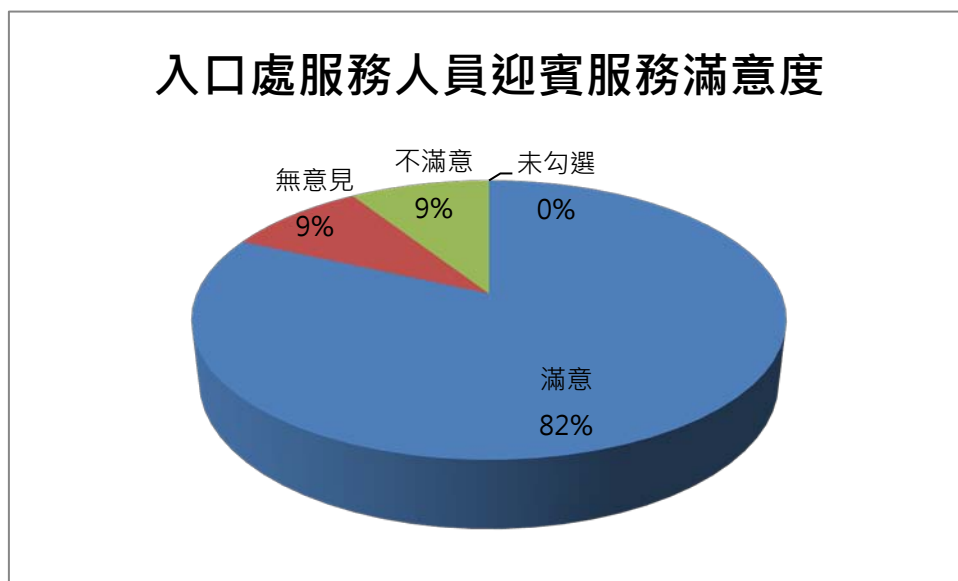
貳、執行概況：

1. 活動日期：104 年 4 月 1 日至 104 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 11 份，有效問卷 11 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：

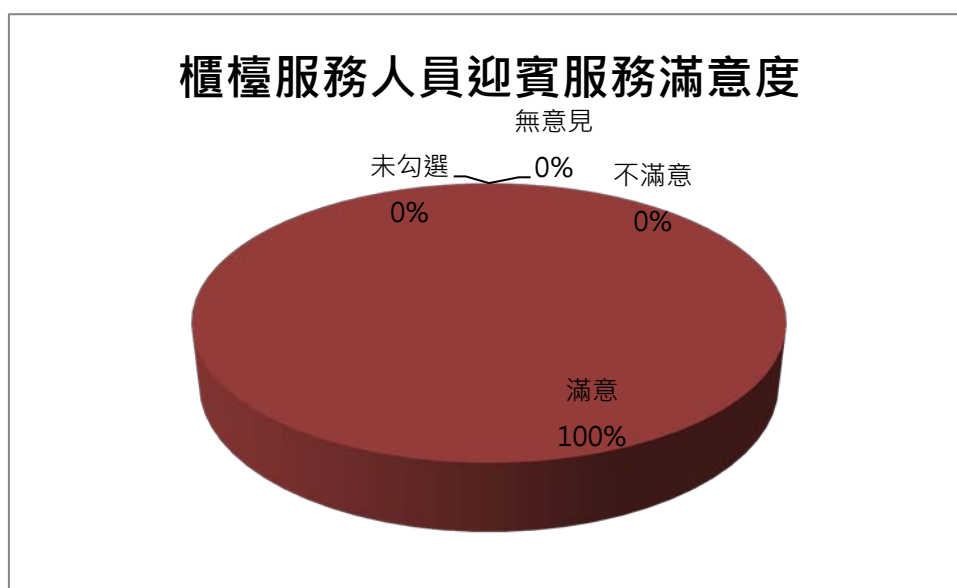
一、入口處服務人員迎賓服務滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	9	1	1	0	11



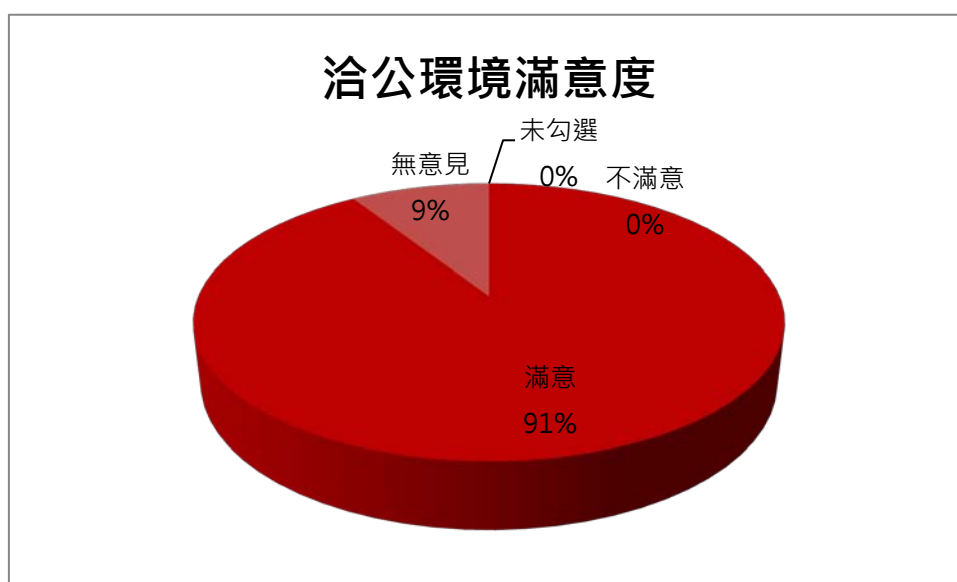
二、櫃檯服務人員迎賓服務滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	11	0	0	0	11



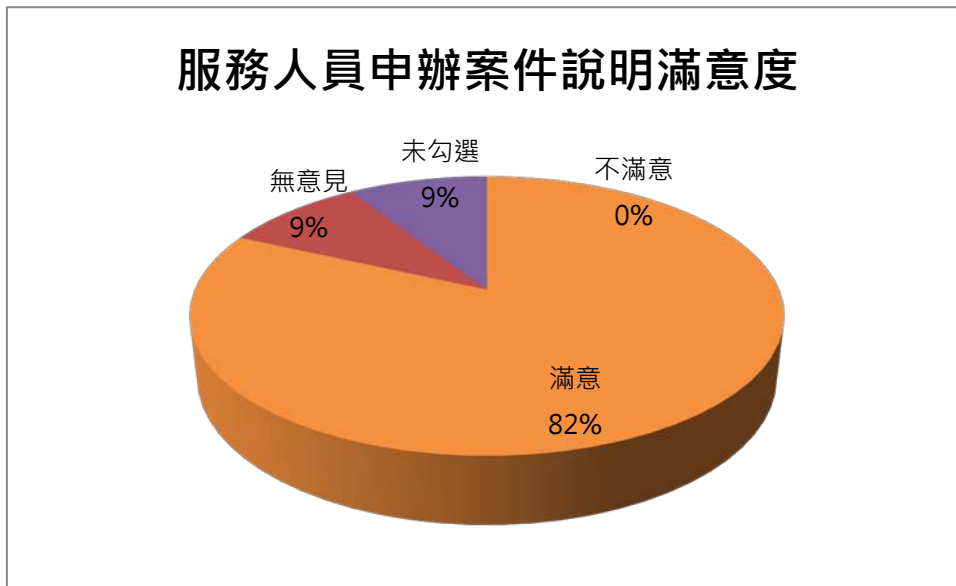
三、洽公環境滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	10	1	0	0	11



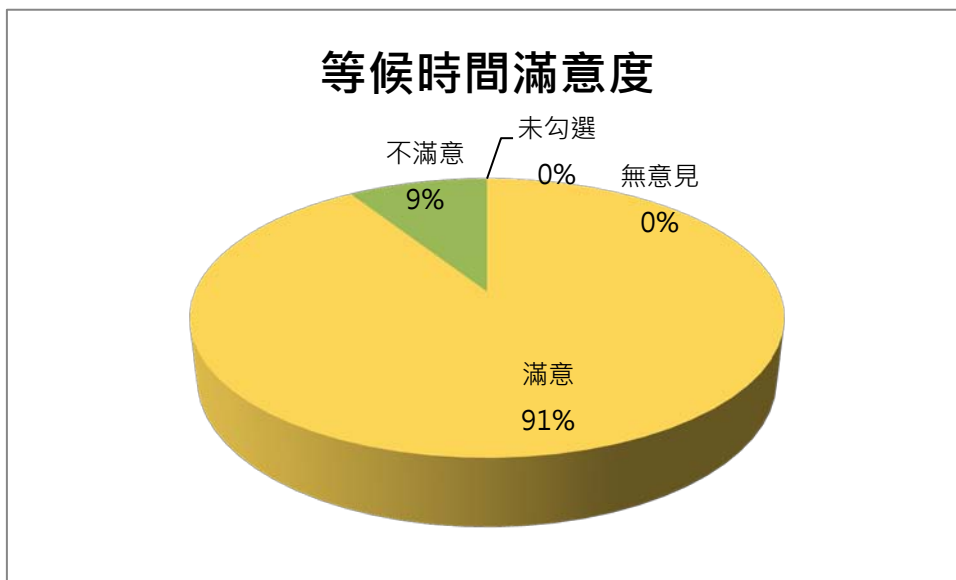
四、服務人員申辦案件說明滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	9	1	0	1	11



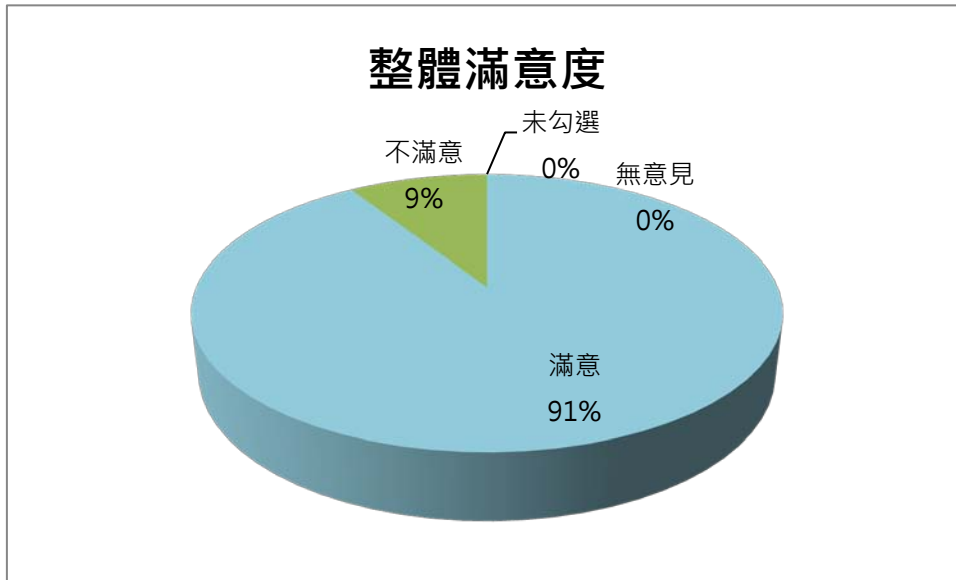
五、等候時間滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	10	0	1	0	11



六、整體滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	10	0	1	0	11



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態度給予高度評價，計 6 份問卷（案件序號 3、4、5、6、7、8）對於本所同仁服務態度表示嘉許，惟亦有以下需改進部分：

- 一、案件序號 1 民眾希望本所提升業務辦理效率，經查該案件係退費作業延誤致生民怨，已向同仁宣導爾後辦理民眾謄本退費如何簡化程序以縮短民眾現場等待時間，並針對申請退費之隨案謄本無法立即辦理案件之相關書表處理部分提出修正。
- 二、案件序號 2 提出本所親民服務工作意見調查表尺寸較小，本所業已製作 A4 大小之工作意見表置於服務中心，供民眾取領取使用。

- 三、案件序號 9 反映入口處服務人員迎賓服務態度不佳；及案件序號 10 反映一樓大廳空氣不佳情形，為改善此部分缺失，已於 7 月份辦理「一樓大廳值星人員服務禮儀教育訓練」，期透過加強同仁對一樓大廳服務內容、便民設施之了解，提昇本所為民服務品質。
- 四、案件序號 11 指出本所前機車位被劃為警用一案，由於此乃因應交通局設置 U-bike 之故，業已向當事人說明並取得其諒解。

伍、趨勢分析

本季親民服務工作滿意度多數民眾勾選滿意，與上一季成績比較，各項滿意度大致具上升情形，其中「櫃檯服務人員迎賓服務滿意度」上升 25%；而「等候時間滿意度」、「整體滿意度」皆上升 16%；最後「服務人員申辦案件說明滿意度」則提升 7%。

於各項調查項目中，僅「入口處服務人員迎賓服務滿意度」下降 5%，已於 7 月份辦理「一樓大廳值星人員服務禮儀教育訓練」時加強此部分之宣導及訓練，期改善此項目之滿意度成績。

調查項目	104 年 第 1 季	104 年 第 2 季	增減
入口處服務人員迎賓服務滿意度	87%	82%	-5%
櫃檯服務人員迎賓服務滿意度	75%	100%	+25%
洽公環境滿意度	87%	87%	0%
服務人員申辦案件說明滿意度	75%	82%	+7%

調查項目	104年 第1季	104年 第2季	增減
等候時間滿意度	75%	91%	+16%
整體滿意度	75%	91%	+16%

陸、檢討與分析：

根據本次滿意度調查結果，由各項調查項目之整體表現觀察，滿意度成績大致較上季提升。惟針對入口處服務人員之服務態度、一樓大廳空氣調節部分仍具改善空間，未來於辦理服務禮儀教育訓練時，將據此調查表之民眾意見作為訓練教材，透過以民眾角度出發之課程內容設計，有效提升本所為民服務品質。而對於民眾反應案件(退費)辦理效率不佳問題，本所已由承辦課室調整作業流程，期藉由此次民眾反映之契機，改善內部行政效能。

另登記課黃筱菁、洪秉富、陳淑宜、葉怡敏及資訊課游浣婷、吳麗淑、周宛蓉、高文鳳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	05/01	資訊	請提升效率!!申請文件打錯已白跑一趟，現在來退費又等將近1小時，浪費市民時間。等候時間太久，快等1小時太沒效率。	(收人民陳情案文號：1043837229 列管號：104 研管 11 號)	由於本案答覆內容及附件繁多，無法於此表呈現，故請利用公文系統查詢相關案情。
2	05/07	地籍	此張調查表，若做公佈性質之用，宜放大格式，大家(包括老人家)才看得到。	鑒於一樓大廳意見箱格式，此調查表僅能以 A5 大小呈現，擬製作 A4 大小意見表置於服務中心，並於意見箱旁張貼告示予民眾知悉，若有需要之民眾得向服務中心領取使用。	
3	05/25	登記	黃筱菁小姐態度非常好，一直不厭其煩的說明、提醒，從沒遇到這麼好的公務員!!	於課務會議上表揚並列入年終考績評比。	
4	05/25	登記	有些服務人員不懂並不會主動去問清楚，還好另外抽號碼再找到黃筱菁小姐，就不用再跑一趟。她很有耐心的幫我處理、詢問，不像第一次抽的號碼，要我再回去補件！讓我不用再跑一趟，不然就真的太不便民了！	於課務會議上表揚並列入年終考績評比。	
5	05/25	資訊	游小姐耐心親切的服務態度，值得嘉許，建請貴所給予鼓勵。	列入年終考績參考並於課務會議表揚及鼓勵。	
6	06/01	登記	志工媽媽、服務中心葉小姐(※葉怡敏)加油！有機會請懇請表揚	於課務會議上表揚相關人員之優良服務精神。	

7	06/01	資訊	高小姐(主管)及1號櫃台兩位小姐很盡責很客氣，至於高小姐專業能力很棒、很盡責的領導，特給予適當時機懇請有關單位給予表揚，更祝福他們永遠青春美麗。	於課務會議上表揚並列入年終考績評比。	
8	06/05	登記	服務中心服務專業優良請予以表揚。	於課務會議上表揚相關人員之專業及優良服務態度。	
9	06/09	登記	<p>1、服務人員洪先生態度佳，值得表揚及嘉勉，任何資料都有仔細跟申請人說明，辦事效率也快速、滿意。</p> <p>2、未真正確認就回答來電客戶。</p>	<p>登記課查處情形如下：</p> <p>1. 經查當事人於6月9日前至本所辦理金融機構抵押權設定登記案件，因未攜帶義務人身分證件，由本所7號單一窗口洪員核除此無他須補正事項後自行攜回，當日未辦理收件。</p> <p>2. 後當事人回家後發現印章遺失，於6月11日上午約8時致電本所詢問服務中心董員是否拾獲其遺失之印章，該員隨即詢問單一窗口，惟適逢單一窗口洪員尚未上班，詢問其他單一窗口同仁皆表示未拾獲該印章，後服務中心董員回電表示無拾獲印章情事，惟後當事人於同日中午再洽洪員續辦設定登記案件時並告知其印章遺失一事，洪員隨即交還當日當事人遺留而代為保管之印章，後順利以本所收件北中地登字第102640號辦理完竣。</p> <p>3. 後由本課課長於6月12日約10時電洽當事人了解當事人於意見調查表第一項，對於入口處服務人員迎賓服務感覺不滿意，應係只針對上開對電洽本所服務中心時未詳加查處表示不滿意而言，另對單一窗口洪員之優良服務態度仍給予相當肯定，本課課長針對該不滿意部分向當事人致歉並已獲得諒解，而針對同仁倘有於工作場所拾獲遺失物者，後續提醒同仁應於第一時間通報本所服務中心，以避免訊息錯誤傳達造成</p>	

				民眾觀感不佳。	
10	06/15	地籍	室內溫度太高、空氣不流通。	<p>(收人民陳情案文號：1043840058 列管號：104 研管 15 號)</p> <p>經承辦人員於 104 年 6 月 15 日下午 2 點 10 分電洽當事人，其表示，係 6 月 12 日星期五下午 4-5 點左右，本所 1 樓和 2 樓辦公場所民眾等候區有悶熱不適感且未開窗保持通風以為是冷氣壞掉，合先敘明；當事人經承辦人員說明本所節電措施及致上歉意，並會持續請值星同仁注意民眾較多的 1 樓溫度調節，倘於冷氣關閉之時，應打開窗戶保持通風，最後有再次詢問當事人是否尚有其他本所不足之處可提供給本所改善，其表示無相關意見，本案經說明後已取得陳情人諒解。</p>	

11	07/03	地籍	地政事務所前面機車位，被劃為「警用」，惡劣！	104年7月6日中午12點30分電洽當事人，其表示本所前面機車位，被劃為「警用」，倘係為請領謄本等事宜，十分不便，合先敘明；當事人經職說明本案係交通局為建置U-bike，故將警用機車挪置本所前方停車格，本所於會勘時已明確表示此舉將造成民眾不便，是否有其他方案等，並有行文告知交通局，惟交通局仍執意如此辦理，且土地部分非本所管轄範圍，相關政策推動亦是交通局辦理，本所已盡最大努力，造成當事人不便，深感歉意，本案經說明後已取得陳情人諒解。	
----	-------	----	------------------------	---	--