

新北市板橋地政事務所親民服務工作意見表分析報告

資料統計時間：104/10/01~104/12/31

壹、資料來源與目的

針對洽公民眾所填具「新北市地政事務所親民服務工作意見調查表」內容加以統計分析，並就結果提出檢討建議，以提升本所服務品質。

貳、調查內容分析

本季所受理件數共計 22 件，多為讚揚同仁服務態度優良。

序號	調查事項	件數	比例
1	服務態度良好	22	100%
2	服務態度不佳	0	0%
3	業務建議	0	0%
4	環境建議	0	0%
5	未表示意見	0	0%
6	其他	0	0%
7	合 計	22	100%

貳、調查內容分析

一、整體滿意度

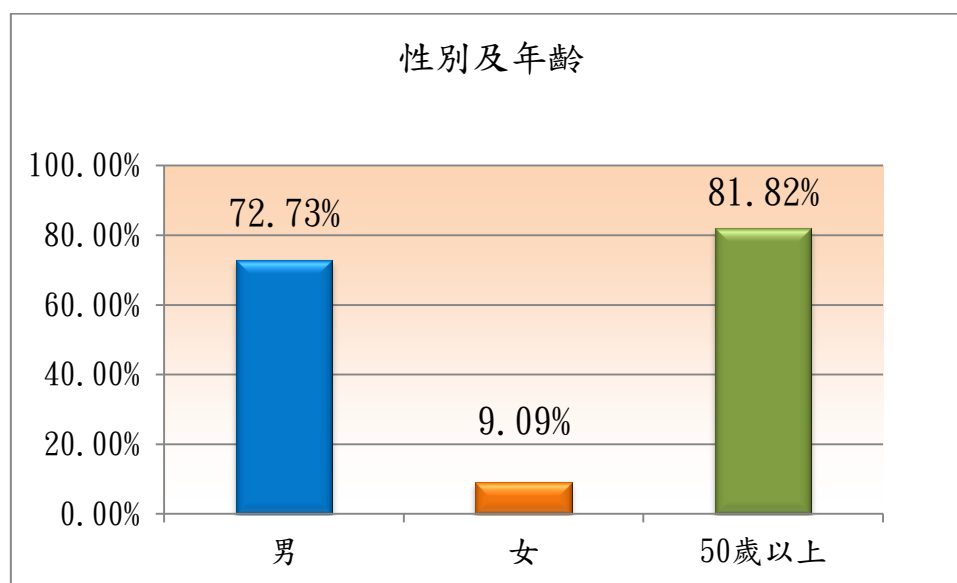
調查結果顯示，本季滿意度為 97.38%，與上季滿意度持平，整體表現良好，僅一件民眾因謄本新制無法請領第一類地籍謄本，於「等候時間」、「整體滿意度」等項目勾選不滿意。

編號	內 容	滿意	無意見	不滿意	整 體 滿意 度	上季整體滿意度	進步 (+) 退步 (-)
1	入口處服務人員迎賓	22	0	0	100%	100%	+0
2	櫃檯服務人員迎賓	22	0	0	100%	100%	+0
3	洽公環境	20	2	0	96.91%	96.91%	+0
4	申辦案件說明	21	0	1	96.95%	96.95%	+0
5	辦理案件遭退件時，服	21	0	1	96.95%	96.95%	+0

編號	內容	滿意	無意見	不滿意	整體滿意度	上季整體滿意度	進步(+) 退步(-)
	務人員再次說明						
6	等候時間	19	2	1	93.86%	96.95%	+3.09
7	整體滿意度	21	0	1	96.95%	100%	+3.05
	合計	146	4	4	97.38%	97.38%	+0

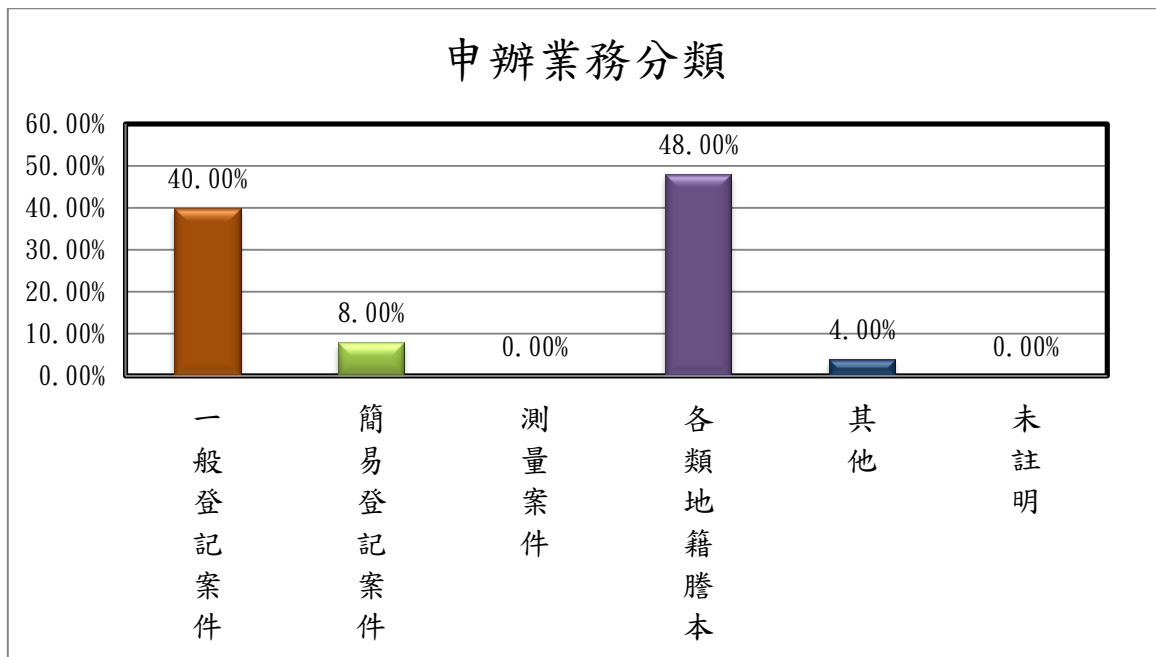
二、性別與年齡分析

本季受訪者性別比例平均男性為 72.73%、女性 9.09%，兩者有明顯差距，另未註明為 18.18%；而 50 歲以上的受訪民眾比例達 81.82%，顯示本所洽公民眾中老年人口達一定比例，同仁可朝友善老年洽公環境規劃服務大廳及簡化相關服務流程。



三、案件別分析

本季民眾至本所以申辦案件類別，各類地籍謄本比例最多達 48%，其餘依序為一般登記案件 40%、簡易登記案件為 8%、其他業務 4%，無申辦測量案件之民眾。



肆、民眾表揚優良服務人員

姓名	次數	姓名	次數	姓名	次數
廖壬初	1	洪雅敏	1	許桂菁	3
何瓊秋	11	李明娟	3	李婉萍	2

伍、檢討與建議

一、建議事項：

編號	建議事項	業務單位意見
1	感謝!感恩貴所各相關作業人員的優質服務。既方便，又快速!!非常感謝!!!	謝謝肯定將持續保持。
2	感謝貴所作業人員一系列的優質服務，既親切又快速，非常感恩!!。	
3	感謝貴所員工的優質服務進門之指引，協助，以及窗口經辦人員之適切速辦，令人感佩與感恩!!再感恩!!!	
4	何小姐服務熱忱並具專業知識幫助我們順利及快速完成繼承登記手續。	
5	李小姐服務親切熱忱，單一窗口完成所需程序並協助辦理自用住宅通	

編號	建議事項	業務單位意見
	報，具有專業知識使市民免於奔波各單位。	
6	機車位應該廣設，門口才不會亂停。	已向民眾妥為解說本所後方停車場設有機車位，另大門機車亂停現象為洽公民眾及地政士個人行為，將加強停車資訊宣導。
7	吳采晏、李婉萍，官架子大，依法令辦事，過於刻板，苛薄，不能合理的調整，用呆版的法令條文當令箭，刁難申請人，有違公務人員的服務原則，為何關係人不能申請一級地籍謄本。1. 有身分證明 2. 有訴訟糾紛 3. 有律師證明 4. 有訴狀影本，據說要有法院字號才可申請，那永久就與法先取得「地籍謄本」的竊取證明，如何起訴。這不是刁難，更是阻礙申請人的起訴之行為，不是幫了不合法的人，竊佔全部祖產嗎？	針對民眾對於申領各類地籍謄本項目反應不滿意一案，已電話回覆，並再次向陳情人說明謄本分級新制之相關規定，陳情人雖能理解法律的規範，惟對於此項新制度仍有諸多不滿，希望能修正法規或保有彈性空間。已對於陳情人的不滿感到很抱歉，並表示會將其意見作為日後修法提案之參考。

二、檢討與分析

本季滿意度為 97.38%，與上季持平，多數同仁均受到民眾讚賞，顯示民眾持續就本所提供服務予以高度肯定；本季僅一位民眾因申領三類謄本新制無法請領第一類地籍謄本，而於「服務人員申辦案件說明」、「等候時間」及「整體滿意度」等調查項目勾選不滿意，業務課已妥為解釋相關規定；關於民眾陳情大門機車亂停情形，亦向民眾說明機車位設置情形，另地政士占用大門前機車位情形已改善。

有關民眾表揚優良服務人員部分，多位櫃台同仁獲得民眾表揚，顯示所內一線同仁之努力，本季以服務中心何瓊秋同仁獲得表揚次數最多，建議業務課可於課務會議公開表揚予以鼓勵，本次同仁獲表揚次數將累加至本季績優櫃台同仁選拔票數內。