

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：105/07/01~105/09/30

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、調查內容結果

本季所受理件數共計15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	13	86.7%
2	服務態度不佳	0	0%
3	業務建議	1	6.7%
4	環境建議	1	6.7%
5	未表示意見	0	0%
6	其他	0	0%
7	合計	15	100%

參、調查內容分析

一、整體滿意度

調查結果顯示，本季滿意度為97.42%，本季所受理件數15件，整體而言同仁表現良好，請同仁繼續保持。

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	13	0	0	100%	100%	0.00%
2	櫃檯服務人員迎賓	13	0	0	100%	100%	0.00%
3	洽公環境	12	1	0	97.38%	93.30%	4.08%
4	申辦案件說明	13	0	0	100%	100%	0.00%
5	辦理案件遭退件時， 服務人員再次說明	11	0	0	100%	100%	0.00%
6	等候時間	12	0	2	90.43%	96.60%	-6.17%

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 (-)
7	整體滿意度	13	0	1	95.21%	100%	-4.79%
平均					97.42%	98.56%	-1.14%

二、性別與年齡分析

本季受訪者性別比例平均男性為33%、女性67%，其中女性占多數，另有6位民眾未留下基本資料；而50歲以上的受訪民眾比例達89%(8位)，顯示本所洽公民眾中老年人口達一定比例，準此規劃服務大廳為友善洽公環境及簡化相關服務流程，為本所服務目標。

三、案件別分析

本季民眾至本所申辦案件類別，以申辦各類地籍謄本比例最多達33.3%，次為一般登記案件20%；勾選其他者為2位。

肆、民眾表揚優良服務人員

姓名	次數	姓名	次數	姓名	次數
張郁羚	2	呂虹玫	2	林美惠	2
張月華	2	劉閻誠	1	廖壬初	1
蔡秀蘭	2	曾玉惠	1		
李玉珠	2	陳紀玲	2		
鄧依雯	2	施富議	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	自變更多功能服務窗口後櫃台服務窗口等候時間與作業時間變長	<p>1. 經查詹君9月7日下午3時30分來本所多功能服務4號櫃檯(陳秀惠女士)申請合宜住宅謄本，當時多功能服務櫃檯並無叫號等太久情事，且多功能服務4號櫃檯同仁辦理案件也無拖延時間，經電話聯繫詹君後，詹君認為本所多功能服務櫃檯辦理時間稍長與櫃檯同仁專業稍嫌不足，建議本所多功能服務櫃檯能加快速度辦理案件與加強同仁專業知識。</p> <p>2. 後經本所向詹君表示，為避免櫃檯等待人數過多，延誤民眾洽公時間，日前已訂定「新北市板橋地政事務所多功能服務櫃檯彈性調整作業要點」，透過主管適時調配人力及同仁間相互支援等配套措施，已經有效降低民眾等待時間；另同仁專業知識加強部分亦向詹君表示，本所除透過每月謄本座談會方式進行櫃檯同仁間之業務經驗交流外，將持續進行完整內部教育訓練，以增進同仁專業能力；經相關說明後，詹君欣然接受本所服務措施。</p>
2	廖小姐專業與熱忱令人佩服!十分感謝!perfect!Thank you!	謝謝肯定將持續保持。

編號	建議事項	業務單位意見
3	地籍課：張郁羚、張月華、蔡秀蘭、 李玉珠、呂虹玫等5人對本案認真負責，使申請人如期取得登記權狀，本人致感便民之致。王天生致謝	謝謝肯定將持續保持。
4	請您們給個小圓桌，以便書寫，你們把整個空間變小了，動向非常不OK	本所原提供圓桌供洽公民眾使用，因常有遭長時間佔用簽約或對保之情形，迭經民眾反應抱怨，為讓洽公環境滿足需求，故將書寫桌改成座位分開之方桌，並設置觸控式電腦提供表單書寫範例供民眾使用，數日來已獲洽公民眾大大肯定讚許；本所另有規劃地下室設置書寫區，亦提供有需求民眾使用。

二、檢討與分析

本季滿意度為97.42%，與上季滿意度比較微幅退步1.14個百分點，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。本季民眾反應多功能服務櫃檯等候時間與作業時間變長及要求放置小圓桌，以便書寫，而於「等候時間」與「整體滿意度」調查項目勾選不滿意。有關多功能服務櫃檯等候時間一案，本所除訂定「新北市板橋地政事務所多功能服務櫃檯彈性調整作業要點」外，未來將持續進行完整內部教育訓練，以增進同仁專業能力。

另關於要求放置小圓桌，以便書寫一案，本所原提供圓桌迭經民眾反應抱怨常有遭長時間佔用簽約或對保之情形，為讓洽公環境滿足需求，故將書寫桌改成座位分開之方桌，並設置觸控式電腦提供表單書寫範例供民眾使用，同時另有規劃地下室設置書寫區，亦提供有需求民眾使用。

有關民眾表揚優良服務人員部分，多位櫃檯同仁及承辦人獲得民眾表揚，顯示所內同仁之努力，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檯同仁選拔票數內。