

# 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：106/01/01~106/03/31

## 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、調查內容結果

本季所受理件數共計 17 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	16	94.11%
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	1	5.89%
6	其他	0	0%
7	合 計	17	100%

## 參、調查內容分析

### 一、整體滿意度

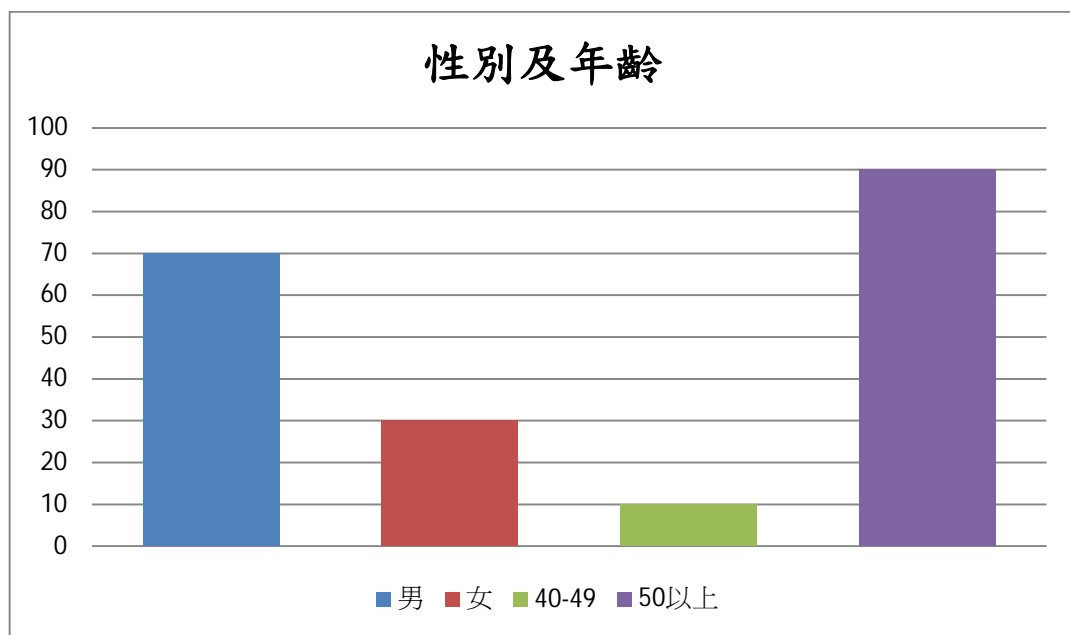
調查結果顯示，本季滿意度為 100%，本季所受理件數 17 件，整體而言同仁表現良好，請同仁繼續保持。

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	16	0	0	100%	100%	0.00%
2	櫃檯服務人員迎賓	16	0	0	100%	100%	0.00%
3	洽公環境	16	0	0	100%	91.50%	+8.5%
4	申辦案件說明	16	0	0	100%	100%	0.00%
5	辦理案件遭退件時，服務人員再次說明	16	0	0	100%	100%	0.00%

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(-)
6	等候時間	16	0	0	100%	83.00%	17%
7	整體滿意度	16	0	0	100%	100%	0.00%
平均					100%	97.28%	2.72%

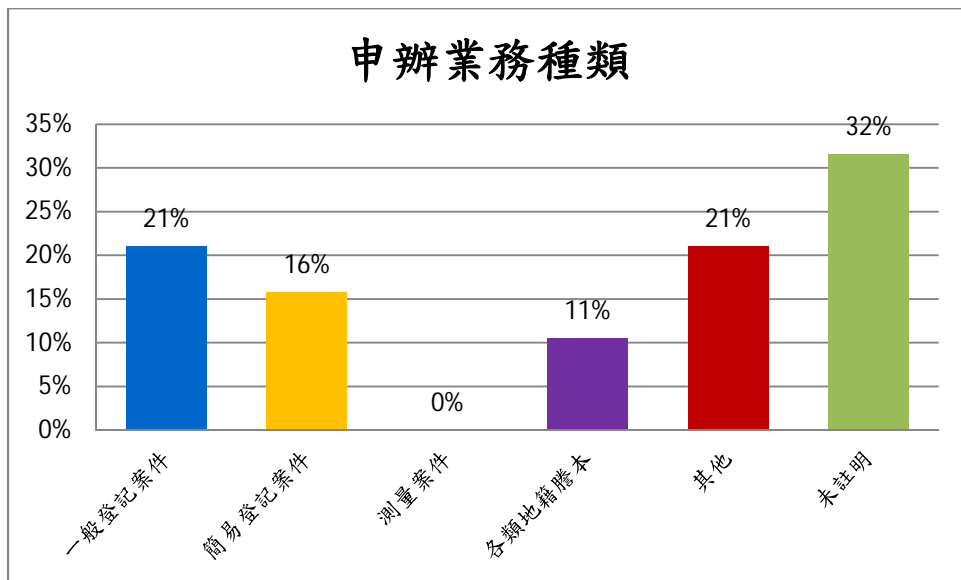
## 二、性別與年齡分析

本季受訪者性別比例，男性為 70%、女性 30%，而 50 歲以上的受訪民眾比例達 90%(9 位)，40-49 歲 10%(1 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，以未註明比例最高為 32%，一般登記案件與其他次之各占 21%，勾選其他者中有 1 位敘明遺產，推測應為民眾至本所服務中心詢問有關遺產繼承登記相關事宜。



#### 肆、民眾表揚優良服務人員

姓 名	次數	姓 名	次數	姓 名	次數
李 明 娟	1	吳 敏 瑜	2	曾 玉 惠	1
于 紀 民	3	劉 閻 誠	2	李 展 其	1
陳 秀 惠	1	侯 雨 辰	1	陳 麗 燕	1
尚 魯 英	1	鄧 依 雯	2	陳 致 宏	1
孫 汝 驊	1				

#### 伍、檢討與建議

##### 一、建議事項：

編號	建議事項	業務單位意見
1	經費許可，請備適量的小花材、小盆栽更富朝氣，可增加工作人員的精神及視力、視覺舒緩壓力。感謝貴單位的服務。祝大家吉祥如意、工作順利、天天開心。	<ol style="list-style-type: none"> <li>目前本所每年皆有舉辦全所綠美化比賽，未來將持續維持美化成果。</li> <li>謝謝肯定將繼續保持</li> </ol>

編號	建議事項	業務單位意見
2	1. 櫃台服務、親切、專業、效率高 2. 志工及其他工作人員（門口、服務臺）所有的參與一體合作（減少等待及費心的不安）感恩。給我安頓及順暢的服務，忘了印章，也可以順利親簽，服務周到，謝謝。祝大家吉祥如意	謝謝肯定將繼續保持
3	今天領件時，初審要求在設定契約書補寫地目欄，但地目欄在謄本已沒記載，已廢除地目登載，叫我們如何填寫，建議可不需再寫地目欄以符合現行法規規定。	因先前內政部尚未就公定契約書表格同步修訂，現內政部已修正 17 種契約書、清冊格式，刪除地目欄位，並於 106 年 2 月 2 日生效使用，又原 17 種書表亦得沿用修正前格式，地目欄位得不填寫，以資便民。本所已宣導審查同仁知悉配合辦理，未再有是類情形發生。
4	尚魯英，服務態度非常不好，民眾有權調資料，我要是沒漏我也不想麻煩妳阿，我又不是妳的下屬，憑什麼教訓民眾，過份。	已向陳情人說明本所服務人員皆本職責並善意提醒洽公民眾，惟表達方式可再委婉些，已告知尚員改善，同時也會加強同仁與民眾溝通技巧。

## 二、檢討與分析

本季滿意度為 100%，與上季滿意度比較微幅進步 2.72 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。有關民眾陳情本所服務態度不佳一案，同仁處理方式並無不妥，惟與民眾溝通過程仍有未盡之處，未來將加強本所相關教育訓練。

本季民眾反應被要求填寫地目欄一案，因先前內政部尚未就公定契約書表格同步修訂，又審查人員能於登記簿審查畫面查得最後地目，故初審人員因契約書尚有地目欄位而要求於領件補填，現內政部已修正 17 種契約

書、清冊格式，刪除地目欄位，並於 106 年 2 月 2 日生效使用，又原 17 種書表亦得沿用修正前格式，地目欄位得不填寫，以資便民。本所已宣導審查同仁知悉配合辦理，未再有是類情形發生。

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。