

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：106/04/01~106/06/30

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 19 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	18	94.74%
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	5.26%
6	其他	0	0%
7	合 計	19	100%

參、調查內容分析

一、整體滿意度

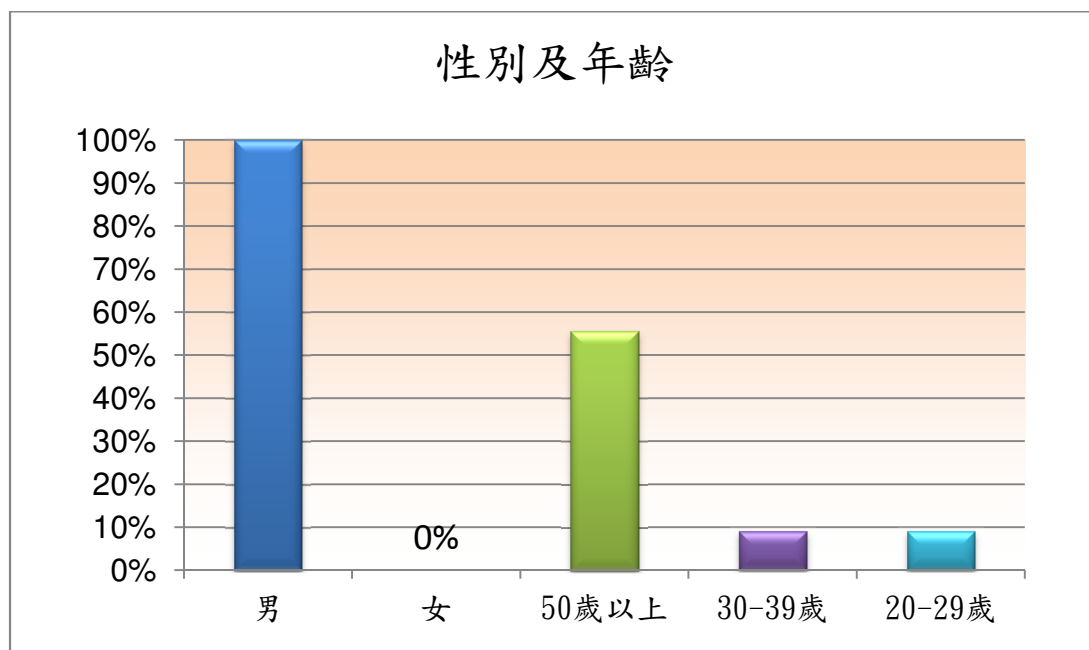
調查結果顯示，本季滿意度為 100%，本季所受理件數 19 件，整體而言同仁表現良好，請同仁繼續保持。

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	18	1	0	94.74	100%	-5.26%
2	櫃檯服務人員迎賓	18	1	0	94.74	100%	-5.26%
3	洽公環境	18	1	0	94.74	100%	-5.26%
4	申辦案件說明	18	1	0	94.74	100%	-5.26%
5	辦理案件遭退件時，服務人員再次說明	18	1	0	94.74	100%	-5.26%

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	18	1	0	94.74	100%	-5.26%
7	整體滿意度	18	1	0	94.74	100%	-5.26%
平均					94.74	100%	-5.26%

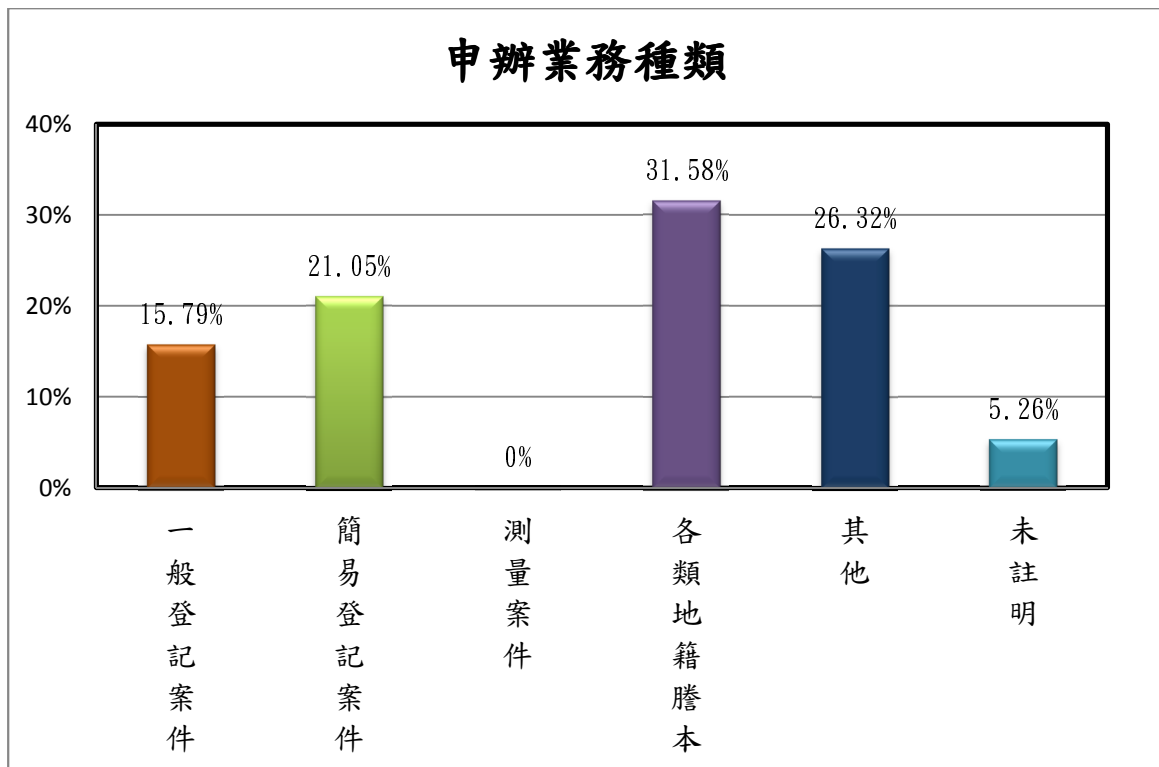
二、性別與年齡分析

本季受訪者性別比例，男性為 100%、女性 0%，而 50 歲以上的受訪民眾比例達 81.82%(9 位)，30-39 歲與 20-29 歲均為 9.09%(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，以申請各類地籍謄本比例最高有 6 位，佔 31.58%，其次為其他為 26.32%，沒有說明案件類型。



肆、民眾表揚優良服務人員

姓名	次數	姓名	次數	姓名	次數
戴聘婷	2	林孝恩	2	吳育綺	1
于紀民	1	呂虹玫	2	康珮雲	1
顏楷綾	2	張書寧	1		
陳致宏	1	陳秀惠	1		
孫汝驊	2	陳紀玲	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	貴單位之資深員陳紀玲，不厭其煩指導並輔助，幫查 30 年前登記物，著實誠真。	謝謝肯定將繼續保持

編號	建議事項	業務單位意見
2	我辦理查詢 71 年房地登記相當費工，貴單位之顏楷綾員親切、虛心，有在辦，讚。	謝謝肯定將繼續保持
3	繳交印花稅還要至稅捐機關繳稅後，再回到地政辦理，實在是非常不便民	已向陳情人說明現辦理方式，並就不便之處向陳情人致意，陳情人表示可理解。

二、檢討與分析

本季滿意度為 94.74%，與上季滿意度比較微幅退步 5.26 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。

本季民眾反應繳交印花稅方式一案，印花稅主管機關為稅捐稽徵機關，其並未授權予地政機關受理繳納印花稅或對外販售印花稅票之業務，故民眾無法於本所繳納印花稅，確實有不便利之處，已向陳情人就不便之處致意，並說明印花稅無需於辦理案件前先行繳納，可於案件辦理完畢後於領件時再行檢附印花稅票或繳納收據即可，陳情人表示可理解。

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。