

# 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：106/10/01~106/12/31

## 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、調查內容結果

本季所受理件數共計 14 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 | 8  | 57.14% |
| 2  | 服務態度不佳 | 1  | 7.14%  |
| 3  | 業務建議   | 2  | 14.28% |
| 4  | 環境建議   | 3  | 21.42% |
| 5  | 未表示意見  | 0  | 0%     |
| 6  | 其他     | 0  | 0%     |
| 7  | 合 計    | 14 | 100%   |

## 參、調查內容分析

### 一、整體滿意度

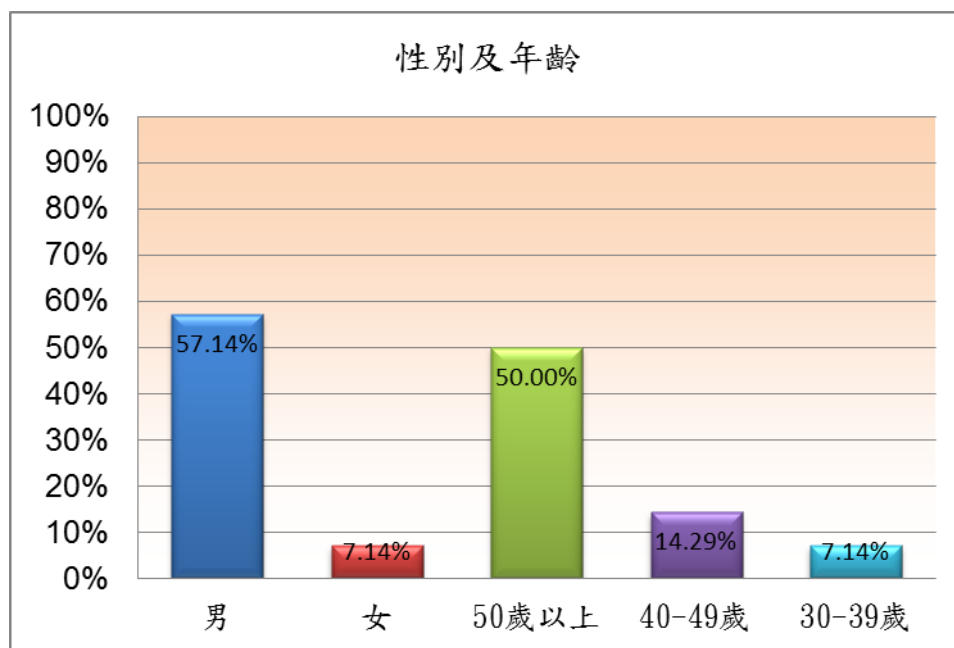
調查結果顯示，本季滿意度為 82.89%，本季受理件數 14 件，與上季滿意度相比有些許退步，請同仁繼續努力。

| 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 (+)<br>退步 (-) |
|----|-------------------|----|-----|-----|----------|---------|------------------|
| 1  | 入口處服務人員迎賓         | 13 | 0   | 1   | 92.86%   | 97.57%  | -4.71%           |
| 2  | 櫃檯服務人員迎賓          | 12 | 1   | 1   | 92.31%   | 97.57%  | -5.26%           |
| 3  | 洽公環境              | 10 | 1   | 3   | 76.92%   | 90.29%  | -13.37%          |
| 4  | 申辦案件說明            | 11 | 0   | 3   | 78.57%   | 92.79%  | -14.22%          |
| 5  | 辦理案件遭退件時，服務人員再次說明 | 6  | 7   | 1   | 85.71%   | 83.00%  | 2.71%            |

| 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(+)<br>退步(-) |
|----|-------|----|-----|-----|--------|---------|----------------|
| 6  | 等候時間  | 9  | 1   | 4   | 69.23% | 85.43%  | -16.20%        |
| 7  | 整體滿意度 | 11 | 1   | 2   | 84.62% | 95.14%  | -10.52%        |
| 平均 |       |    |     |     | 82.89% | 91.68%  | -8.79%         |

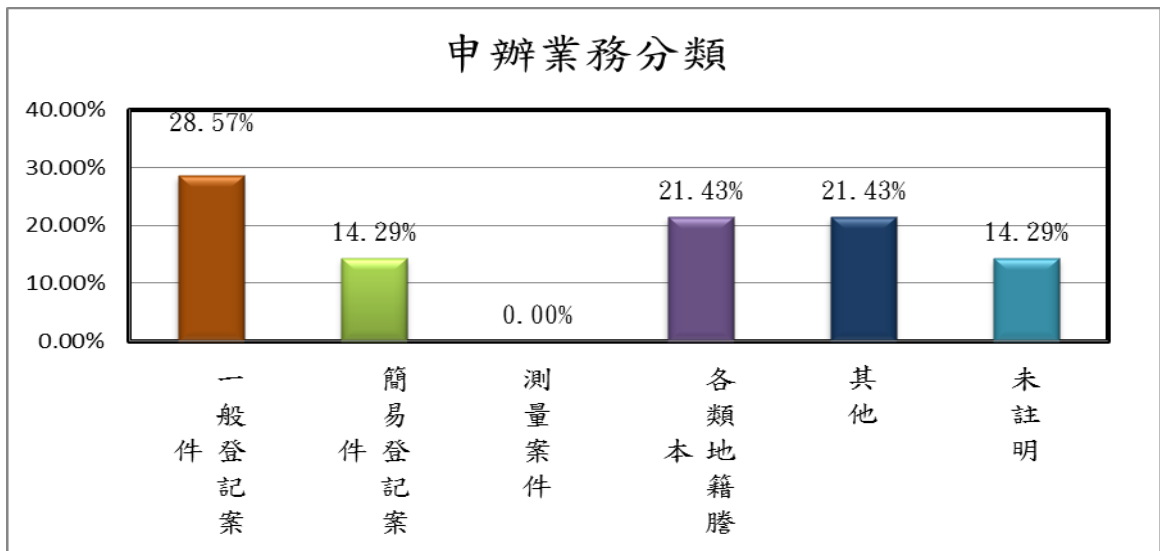
## 二、性別與年齡分析

本季受訪者性別比例，男性與女性分別為 57.14%、7.14%，而 50 歲以上的受訪民眾比例達 50%(7 位)，40-49 歲為 14.29%，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，以一般登記案件比例最高有 4 位，佔 28.57%，其次為申請各類地籍謄本及其他各為 21.43%。



#### 肆、民眾表揚優良服務人員

| 姓名  | 次數 | 姓名  | 次數 |
|-----|----|-----|----|
| 蘇宏中 | 1  | 王寶華 | 1  |
| 廖壬仍 | 1  | 邱玉琪 | 1  |
| 陳秀惠 | 1  | 王興茂 | 1  |
| 施富議 | 1  | 張書寧 | 1  |
| 吳采晏 | 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  | 公家機關是服務國民的單位，應口氣友善，態度良好。                   | 本所將於內部會議宣導收件規費計算務必正確及檢討退費流程，並適時辦理相關內部教育訓練，以提昇櫃檯同仁收件品質，避免民眾往來奔波之不便，另加強櫃檯同仁服務態度，維持本所服務 |
| 2  | 登記規費計算錯誤，請不要將登記規費計算錯誤，以負擔民眾時間，要多花時間辦理退費手續。 |  |

| 編號 | 建議事項   | 業務單位意見   |
|----|--|--|
|    |  | 品質。  |
| 3  | 18、19 號領件櫃台一定要抽號碼牌，不然排隊的人會一直插隊，甚至吵架。   | 領件櫃檯之抽號機已架設完畢。   |
| 4  | 出入口冷風由背後滲入，尤其冬天很難受。  | <p>1. 陳情人所指情形經本所實地勘察，因大門入口左側即為服務台，右側設有移動式告示牌及民眾等候區，大門口至櫃檯距離約 5 公尺；考量本所尖峰時間洽公民眾多，加上空間位置不足，如於大廳設置屏風，恐造成洽公民眾不便，故擬不予設置。</p> <p>2. 此建議本所日後如有櫃檯動線重新調整情形，將納入考量。</p>     |
| 5  | 廣播音量過大，太吵雜，須調整。  | 本所已將抽號機廣播音量予以調小，日後將視現場民眾多寡予以微調，並感謝民眾提供之建議。   |
| 6  | 針對 17 號窗口身份核對，本是美意。卻又要求要印鑑證明(已出示雙證件)還不能通過，時間等待耗太多，是否能一開始就直接要申請印鑑證明，因而不便民，困擾造成。 | 本案因係該承辦人個性謹慎，於核對身分過程中所問問題太過仔細，然於著重保護當事人權益之餘，亦應考量行政效率，僅需詢問足以辨識為當事人身分之重點即可，太過瑣碎，不僅民眾回答不出，更亦造成初審之困擾，倘真有核對身分上之疑慮，亦須向民眾妥為說明，避免再造成當事人誤解及不便，日後會針對這個部分再做教育訓練，避免此類情形再次發生。 |

| 編號 | 建議事項   | 業務單位意見                  |
|----|--|-------------------------|
| 7  | 服務超級好、超級貼心，這樣的服務讓人很舒服，非常感謝。                                      | 感謝您的鼓勵與肯定，本所將持續提供更優質服務。 |
| 8  | 對我要辦的事件不計其煩，反覆說明，便(覺)得放心不少，得以順利完成待辦案件，真的，在現在亂世有這位熱忱的年輕人，真是難得，感恩。 | 感謝您的鼓勵與肯定，本所將持續提供更優質服務。 |

## 二、檢討與分析

本季滿意度為 82.89%，與上季滿意度相較退步 8.79 個百分點，但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。

本季民眾反應登記規費計算錯誤、核對身份問題、出入口冷風滲入、建議本所架設抽號機及調整廣播音量等問題。抽號機及廣播音量等問題，本所已架設並調整完畢。另反應登記規費計算錯誤、核對身份問題等案，本所將適時辦理相關內部教育訓練，避免民眾往來奔波之不便，另加強同仁服務態度，以提昇本所服務品質及行政效率。

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已累加至本季績優櫃檯同仁選拔票數內。