

113年11月多功能櫃檯服務績效統計分析報告

一、多功能櫃檯服務案件量綜合分析

1. 多功能櫃檯謄本案件量總計 2,756 件，平均每日謄本案件量 131 件，核發謄本張數總計 24,223 張，平均每日核發謄本張數 1,153 張。
2. 多功能櫃檯一般案件收件量總計 4,260 件，平均每日一般收件量 202 件。
3. 叫號量 4,066 人次，平均每日叫號量為 194 人次，相關數據詳如下表：

	謄本案件量	一般收件量	核發謄本張數	服務人次	當月上班天數	平均員額數
113年9月	2871	4140	24625	4153	20	9
113年10月	2534	3570	24015	3927	19	9
113年11月	2756	4260	24223	4066	21	9
與前月增減	+222	+690	+208	+139	21	9
	平均每日謄本案件量	平均每日一般收件量	平均每日核發謄本張數	平均每日叫號量	隨案謄本案件量(件)	
113年9月	143	207	1231	207	1402	
113年10月	133	188	1264	206	1064	
113年11月	131	202	1153	194	1026	
與前月增減	-2	14	-111	-12	-38	

備註：本月統計期間自 11 月 1 日起至 11 月 30 日止

4. 平均服務時間、等待人次及等待時間:

本月櫃檯平均服務時間為 07 分 41 秒，最長等待時間為 34 分 33 秒，平均等待時間 5 分 01 秒，最多等待人次 15 人，平均等待人次 2 人，相關數據詳如下表：

	平均服務時間	最長等待時間	平均等待時間	最多等待人次	平均等待人次
113 年 9 月	07:28	53:16	06:01	20	2
113 年 10 月	07:36	32:46	04:03	13	2
113 年 11 月	07:41	34:33	05:01	15	2

二、每日各項服務指標分析

1. 本月最多等待人次及最長等待時間，分析如下：

(1)最長等待時間為 11 月 14 日中午 16 點 02 分取號，等待時間為 34 分 33 秒，因當日同時段取號人數較多，故有等待時間較長之情況，惟多數案件處理時間皆在平均值內。

(2)最多等待人次為 11 月 14 日下午 15 點 16 分取號，等待人次為 15 人，當日服務總人次較多，故有等待時間較長之情況，惟多數案件處理時間皆在平均值內。

	11/1	11/4	11/5	11/6	11/7	11/8	11/11	11/12
--	------	------	------	------	------	------	-------	-------

最多等待人次	4	9	8	7	8	6	8	11
平均等待人次	1	3	2	1	1	1	2	3
平均等待時間	02:49	07:49	05:44	03:11	02:28	03:01	04:18	09:43
最長等待時間	19:22	20:29	25:43	13:58	11:11	18:55	15:31	32:40
平均服務時間	06:27	08:14	07:37	07:32	07:28	06:25	08:51	07:23
本日服務人次	146	204	194	192	186	191	193	176

	11/13	11/14	11/15	11/18	11/19	11/20	11/21	11/22
1 最多等待人次	10	15	8	12	7	8	3	10
平均等待人次	1	6	2	3	1	2	1	3
平均等待時間	02:55	15:31	05:04	06:31	04:13	05:48	02:06	06:30
最長等待時間	11:53	34:33	16:46	24:26	33:11	19:23	11:55	25:08
平均服務時間	08:19	08:27	07:39	08:17	08:54	07:22	07:56	06:38
本日服務人次	208	184	192	217	182	215	176	218

	11/25	11/26	11/27	11/28	11/29			
最多等待人次	6	7	9	5	5			
平均等待人次	1	1	2	1	1			
平均等待時間	03:56	02:49	04:52	03:11	02:30			

最長等待時間	18:28	24:43	16:13	16:36	15:33			
平均服務時間	08:14	07:25	07:30	07:16	06:57			
本日服務人次	233	201	205	190	163			

2. 本月服務超過1小時案件共計3件(同一案件可能有多種原因)

服務時間最長原因	發生次數
謄本案件件數較多	1
登記案件件數較多	2
人工謄本遮蔽及找資料	1

三、本月登記案件資料庫修改單共計「1」件

日期	收件號	收件人員	錯誤原因
11/27	113年重板登字第54430號	劉玉慧	誤收

四、本月份規費統計表

規費(新台幣)		悠遊卡	信用卡
一般、簡易登記	33115193	23057	15091835
測量案件	407425		
本所臨櫃謄本	1545247		
小而能謄本	30670		

罰緩	130894		
總計	35229429		

備註：以上數據不含電子謄本收入

五、各項服務指標統計圖表

由以下統計圖來看，平均等待時間最長為 8.21(分)，該時段為下午 12 時至 13 時，因地政士集中於下午時段送件，故等待時間上升。

