

1.定期進行地政業務施政滿意度調查

本所備有完備的核心設施及優質的一般設施外，更有許多客製化的貼心設備供民眾使用。**地政業務施政滿意度調查**分成四個構面，四個構面之**平均滿意度更達 99.59%**，足以見得受訪者對本所之高度支持，本所將繼續秉持「服務沙萬金・方便擱貼心」的服務理念，提供舒適的洽公環境、親和及專業服務，將更努力服務任何一位進門的顧客，並持續在平穩中求進步。

其中 109 年度之「洽公環境滿意度及服務設施合宜性」較 108 年度**大幅提升 15.02%**。本所於 108 年進行辦公環境滿意度自我評量，並陸續改善綠美化、哺乳室、櫃台數量及動線調整、增加書寫區及等待區、優化電腦設備等，**顯示民眾相當有感於本所在一樓洽公空間之努力。**

表 5 109 年度地政業務施政滿意度調查結果

構面	洽公環境 適切性	服務設施 合宜性	服務禮儀 親和性	服務 專業性
滿意度	99.17%	99.2%	100%	100%

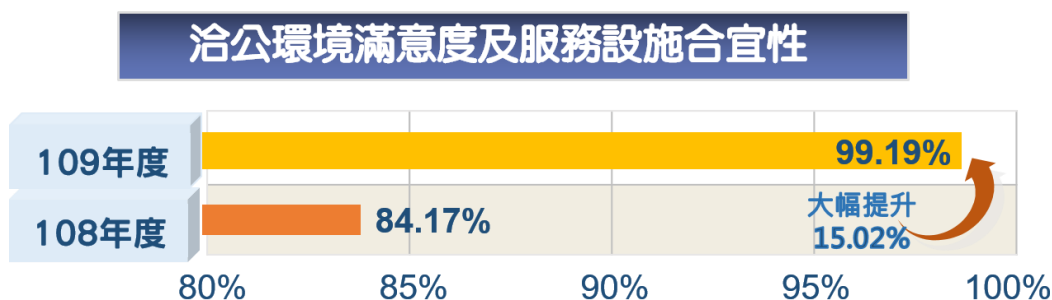


圖 1 「洽公環境適切性及服務設施合宜性」比較成長圖

- (1) 洽公環境適切性（滿意度為 99.17%）：受訪民眾對環境綠美化、環境舒適整潔、服務項目、引導標示牌、洽公雙語環境、現場申辦行動路線順暢等項目均有極佳評價，係因本所定期辦理環境適切性評估，並辦理辦公環境綠美化，以提供更加舒心的環境給民眾。
- (2) 服務設施合宜性（滿意度為 99.2%）：受訪民眾對書寫桌及等待位置、電話、廁所、飲水設備、無障礙設施、地政文宣索取及資訊公開程度等項目均有極佳評價，係因本所聯合服務中心及綜合收件櫃檯之皆位在大門入口處，且設有走動式服務人員隨時可以協助引導，故民眾感受良好。
- (3) 服務禮儀親和性（滿意度為 100%）：受訪民眾對服務人員主動招呼、引導、主動協助檢查應備文件、告知申辦流程、熱心服務等項目均有極佳評價，係因本所於每年定期辦理禮儀教育訓練及人民陳情演練等，使同仁更能以同理心協助辦理檢閱服務；亦主動告知民眾相關服務，即可避免奔波勞累。

- (4) 服務專業性（滿意度為 100%）：專業知識是本所服務之核心，為提升服務人員的專業知識，各課不定期舉辦讀書會討論實務上所遇到之爭點、相關法令及實務經驗，亦派遣同仁參與外部教育訓練或內政部及市政府所舉辦之各項專業性教育訓練；為落實服務同仁專業性制度之設置，亦由定期舉辦各課專業研修、本所回應服務品質正確率等，同仁熟稔相關法令便於服務洽公民眾。

2. 因應嚴重特殊傳染性肺炎(COVID-19)提供多項防疫設施 NEW

加裝感應取票器、透明隔板、增購空氣清淨機、增設貼 1.5 公尺等待線標示、自製口罩收納夾等，**防疫設施計 5 項**；另進行單一出入口管制、每日二次以酒精消毒所內環境、分區辦公、民眾等候區採梅花座及各式業務備援演練計畫等，**各項防疫措設施合計達 34 項**，以提供同仁及民眾一個安心的上班、洽公環境。



圖 2 本所防疫措施



圖 3 本所防疫設施



圖 4 防疫大事紀

3. 本所服務設施：

主管每週稽查環境，透過內部自主檢視提昇環境品質，各項設施皆備有使用說明，機器設備除定期維護外亦排定專人管理與清潔，確保設施品質。



圖 5 本所服務設施



圖 6 貼心便民設施及服務

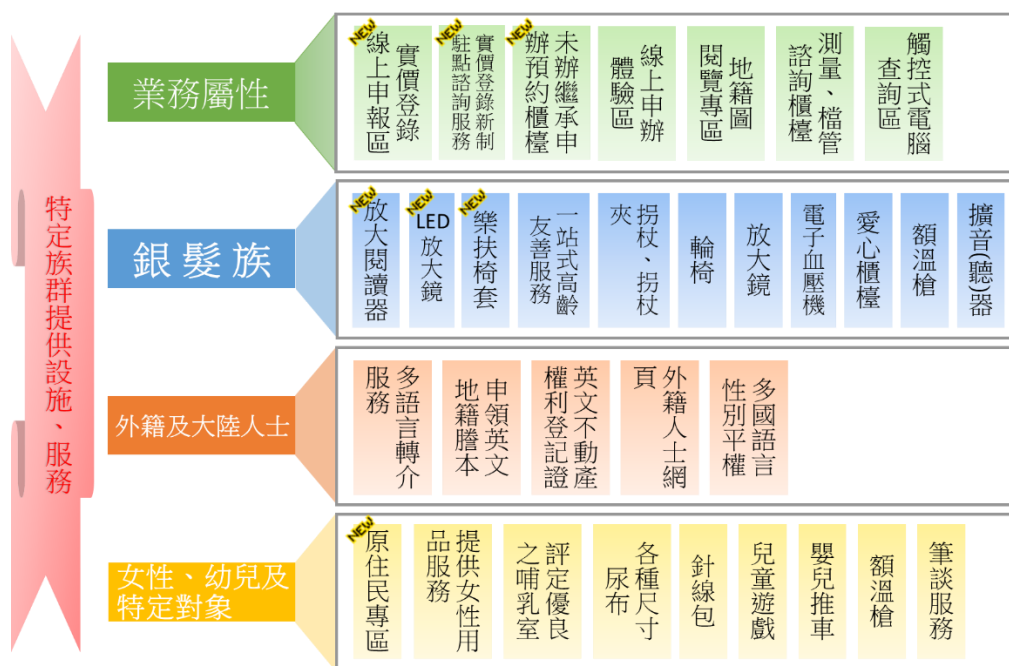


圖 7 依業務屬性及特定族群提供設施及服務

4. 本所辦公空間美化調整：

措施	作為
空間藝文展	利用 1 樓大廳空間藝文展覽，每季更換展覽主題，營造富有藝文氣息之洽公環境。
梯間佈展 NEW	自 108 年 11 月份起，規劃每 2 月由各課進行 2 至 3 樓梯間佈展，以提升服務品質，並有效利用本所適當空間進行各項業務或便民服務宣導。
測量課辦公空間調整 NEW	於 109 年 2 至 3 月進行測量課辦公空間調整作業，將原先同仁面對面之座位調整為統一面向前方，藉此改善部分同仁背對洽公民眾辦公之情況，提升服務親合度。

