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「服務汐萬金·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。

	(10) 「及地政采物地政M 心及的 互相不				
	構面	洽公環境	服務設施	服務禮儀	服務
		適切性	合宜性	親和性	專業性
	滿意度	99.17%	99.2%	100%	100%

表 5 109 年度地政業務施政滿意度調查結果

洽公環境滿意度及服務設施合宜性

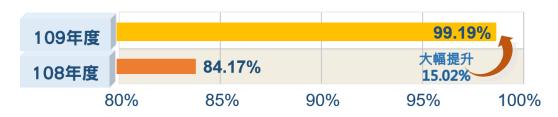


圖1「洽公環境適切性及服務設施合宜性」比較成長圖

- (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,亦派遺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。

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

109年1月份

- ✓ 服務中心或櫃檯每日 早午二次以酒精消毒 所內環境。
- 張貼防疫懶人包公告
- ✓ 全所同仁量測體溫, 且落實戴口罩。
- ✓ 關閉本所兒童遊戲區
- ✓ 啓動單一出入口管制

109年3月份

- 訂定本所「因應新冠肺 炎之備援計畫」。
- 入所民衆一律量額溫並 使用酒精消毒雙手。
- 設置專用電話。
- 櫃檯人員載手套辦公。
- 各式會議改採視訊方式 進行。

109年3月份

- 公務車輛每日以酒精進 行車輛消毒。
- 實施民衆及廠商管制。
- 全所拆分2組,進行分 區辦公。
- 進行未結案件清點作業 演練。
- / 建置本所群組聯絡網。

109年5月份

- ✓ 擬定本所「新冠肺炎確 診個案至本所洽公之緊 急應變作業流程」
- 因應疫情趨緩,各式會 議恢復實體會議方式進 行,會議中仍需戴口罩 ,並保持安全距離。

109年4月份

- 取號機改以「揮手取號 」方式
- 與瑞芳所進行異地支援 辦公演練
- 加購空氣清淨裝置
- 黏貼1.5公尺標示線
- 自製口罩收納夾,贈予 民衆

109年4月份

- ✓ 服務櫃檯及同仁用餐區 加裝透明隔板。
- 權狀放置紫外線箱消毒
- ✓ 擬定「因應各類災害異 地支援辦公演練計畫」
- 實施未戴口罩之民衆不 得入內洽公
- 民衆等侯區改爲梅花座

圖 4 防疫大事紀□

3.本所服務設施劃:

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劃:

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	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
NEW	分同仁背對洽公民眾辦公之情況,提升服務親合度。

