

楊梅地政事務所機關參訪心得報告（含差異分析）

親愛的同仁：

感謝您參加本次參訪活動，為具體實踐參訪成果，請撥冗填寫參訪機關與本所之差異分析，並提出心得感想，以作為本所日後為民服務之重要參考。

填表人：林桂慧

填表日期：97.05.26

一、時間：97 年 5 月 20 日

二、參訪機關：台北市士林地政事務所

三、參訪差異分析（以下問題詳細填寫）：

（一）士林地政給民眾的第一印象與本所相比較差異如何？

士林地政硬體設施與本所相較大致相仿，屬新建辦公廳舍，空間寬敞，雖較偏離台北市中心，轄區為士林、北投，洽公人潮大致熱絡，

（二）士林地政服務民眾之熱忱，您的感覺如何？與本所相比較如何？

士林地政事務所位於該行政中心 4、5 樓，於 4 樓大門左側設立服務台，由編制內登記課、測量課同仁及志工 4 人組成，人力充裕，服務台即可解決大部分的問題，反觀本所，因編制人力

僅 36 名，服務台由本所同仁及志工各 1 名，造成服務台詢問人數較多時同時電話響起，顯的人力短絀情形嚴重，容易造成負面印象產生，本所空間大致以服務櫃檯為主，惟後端作業如登簿、校對、一般行政人員等等未加以區隔，一目瞭然，如有數人聚集討論易造成民眾誤解。

(三) 請就士林地政提供之便民服務措施與本所相比較，提出差異分析。

1. 士林地政民眾填寫區放置填寫範例，可方便民眾填寫參考，反觀本所，民眾書寫區與填寫範例散佈 1 樓，較無整體之規劃，此項本所可參考改善。
 2. 士林地政為加快收件速度，於收件櫃台設置身分證紫外線感應設備，只要建置過個人資料，於案件收件時，掃描身分證，電腦螢幕即可顯示送件人之資料，省卻輸入個人資料時間，可為本所學習。
-

(四) 士林地政之硬體環境與本所相比較差異如何？

- 2 所硬體設施相較大同小異，無分軒輊，大體屬新建辦公廳舍，空間寬敞明亮，均可提供民眾舒適之洽公環境。
-

(五) 其他（士林地政與本所相比較之差異分析）

目前台北市申請謄本，民眾無須再行填寫申請書可減少民眾書寫及等候時間，如本所謄本櫃台人力充裕下，可提供民眾免書寫之服務。

四、心得感想（含本所應檢討改進之事項，略述 150 字）。

「為民服務、永無止盡」，因應時代進步，公務機關亦隨潮流，大幅改進，本次至士林地政機關參訪，感受到與本所不同之風情，整體而言，對士林地政的感覺不錯，從進入士林區行政大樓開始，其人員之服務態度、專業的感覺都是值得我們學習的。

台北市挾其行政資源之優勢，其編置人員充裕，經費充裕情況下，展現出優質之服務，反觀本所人員達 3 分之 1 為臨時人員，似工作熱誠略嫌不足，此方面如加以改善，將可大幅提高為民服務效能。