

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：馮 鈺 雅

填表日期：97.5.28

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？

士林地政給人一種非常特別的溫馨感，其中的花草佈置也頗具文藝氣息，讓洽公民眾不致於覺得枯燥、單調

（二）士林地政提供民眾服務之熱忱，您的感覺如何？與本所相比較如何？

一進入大門就有親切的接待人員上前來指引，另外在辦公處的櫃檯服務人員態度非常親切

（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

士林地政所提供便民服務措施本所大多已規劃實行，但仍有本

所可學習的地方，例如：登記收件以調碼機刷身份證條碼簡化流程並降低錯誤率，並且還有與戶政機關合作辦理住址變更登記以利便民。

（四）士林地政之硬體環境與本所相比較差異如何？

士林地政辦公環境與本所相比較下，該所對於每一部份空間設置上都能充分運用，但又不會顯得過於花俏、浪費或過於鋪張，反之本所的工作空間相較寬廣，對於資訊方面都以重點式描繪，清新素雅，但也使得比較沒有設計美感。

（五）其他（士林地政與本所相比較之差異分析）

士林地政對於工作劃分相當清楚，就該所登記課而言，業務分責明確且單純，減少錯誤率發生，提升業務品質，並且員工流動率低，相對減少新人培訓時間，以致專心於業務上。

四、心得感想（含本所應檢討改進之事項，略述 150 字）。

此次參訪受益良多，最另人深刻的就是整個辦公空間的設計讓人覺得就在自己家的庭園洽公一般，不免有相對的減壓效果，以利提升EQ管理，減少衝突發生。
