

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，請撥冗填寫本張分析表，以作為本所日後為民服務之重要參考。

填表人：賴長淇 填表日期：97 年 5 月 22 日

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？

士林地政給人的第一印象並不突出，和本所相比較，本所給人的第一印象是辦公空間寬敞、停車方便。

（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？

士林地政對民眾服務之感覺比較熱忱、親切，動作速度快，本所相較之下服務態度應有改善之空間，動作亦可加快。

（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。

士林地政之便民措施皆落實實施，且對業務或民眾皆有實質助益。例如運用身分證之條碼於收件系統，可大大降低收件之時

間；謄本免填申請書之服務，亦可縮短民眾申請謄本之時間，該
2 項便民措施服務，本所現階段皆未實施，應可改善立即實施。

(四) 士林地政之硬體環境與本所相比較差異如何？

士林地政之硬體環境例如辦公空間與本所相較之下，顯得狹小，
惟其民眾等候區之規劃及服務台之空間，感覺上皆優於本所。至
於提供之相關物品，士林地政多提供體重機供民眾量測體重，未
提供血壓機之設備，其餘相關物品，大致雷同。

(五)其他(士林地政與本所相比較之差異分析)

我覺得本所目前最該改進之事項應為辦公室之佈置及美化，士林
地政之美化佈置，感覺上皆出自員工之手，充分應用現有空間或
牆面，美化後感覺很溫馨，不會覺得空洞，更吸引民眾之瀏覽。

四、參訪行程結束後，您的心得感想（略述 150 字）。

多年前約於民國 84 年左右，有幸我曾分發在士林地政登記課服
務，當時的感覺，或許是因為台北為首善之都，民眾之意識及教
育程度皆較高，或許是因為當時之市長為陳水扁，很重視服務態
度，故當時為民服務之基本工作台北市之各地政事務所皆做得不
錯，這份感覺在我離開台北回到桃園後，更有深刻之體會。

多年後再到士林地政觀摩，硬體環境依舊，辦公室依然清潔

明亮，惟感覺上多了許多人性化之佈置，更有溫馨的感覺。經由簡報及實地參訪後，發覺士林地政亦不斷提昇服務品質，多項便民服務措施，對業務助益良多，對民眾而言，更可感受到士林地政之用心，這應驗一句話：「為民服務為無止境之工作」。

士林地政之便民服務措施，諸如運用身分證背面之身分證條碼於收件系統，可大大降低收件之時間；免填謄本申請書之服務，本縣有幾所亦已實施，惟本所皆未實施，故現階段創新之便民服務措施，可朝這兩項著手，應有實質之效益呈現。此外士林地政辦公室之佈置，小到廁所之佈置，其溫馨的感覺，亦值得本所立即學習改善。總而言之，這趟士林地政之參訪，收穫良多，希望能吸取該所之優點，大大提昇本所為民服務之品質。
