

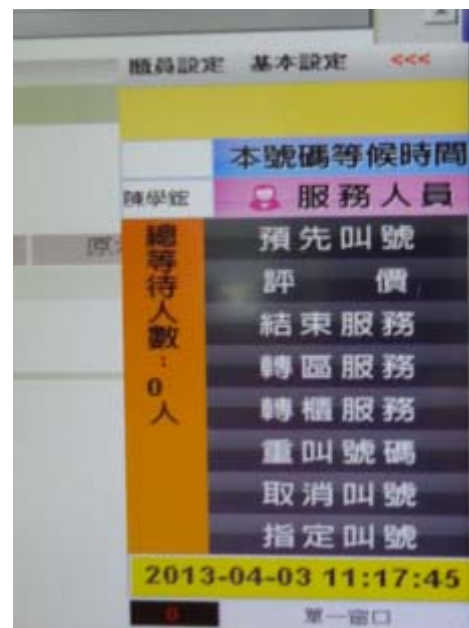
桃園縣楊梅地政事務所參訓心得報告表

參訓單位 名稱	資訊課		
參訓人員 姓名職稱	蔡碧雲		
參訓項目	觀摩行政院為民服務品質獎入圍機關	參訓日期	102 年 04 月 03 日
參訓內容	觀摩中和地政事務所之環境設施與便民服務		
參訓心得 及建議	在老天爺作美的天氣下，我們一群人來到了新北市中和地政事務所，中和地政事務所位於新北市中和區，鄰近台北捷運景安站，服務轄區為中和、永和地區。中和所是目前全國最新的地政事務所，為一棟地上七層地下3層之建築物，室內運用盆栽美化辦公空間，窗外也是做到綠美化，不僅在兩側遍植樹木，顯得生氣蓬勃，一片綠意盎然。  各樓層牆面製作各式統計分析或票選公布，連化妝室都以可愛彩色圖樣裝飾，讓人一進去就有好心情，所內設有視障按摩小棧，幫助弱勢也讓洽公民眾趁機舒緩身體，並經常性結合藝文大師將作品放置所內展覽，有摺紙創作展、美術聯展…等，打造知性的地政。 		

中和所營造優質與創新的便民服務設施及環境有：

一、E 化智慧洽公設施：

於大廳設有多功能智慧叫號系統，民眾於觸控螢幕點選申辦案件後取票，再由廣播語音及電視顯示器導引至指定櫃檯辦理，一樓大廳每個對外服務櫃台皆設有即時評鑑系統，單位首長亦設有主管即時控管系統，充分掌握現場民眾之反應。本所亦即將實施即時評鑑系統，經過中和所詳盡的解說，相信本所使用上更能得心應手。



二、便利無障礙環境：

打造五星級無障礙廁所與溫馨育嬰室，備有各類物品，而且還有行動不便人士優先辦理櫃台，提供有特殊需求的洽公民眾快速方便的舒適環境設備。



三、宣傳標語及願景製作成海報或布景：

將所有宣導資料、創新服務及處理流程皆以彩色海報方式呈現，讓洽公民眾及觀摩學習人員皆能清楚知道事務所做了哪些事，增加那些創新功能以及有意見時要如何反應，充分發揮宣傳功效。



此次參訪時間雖然只有2小時，但在觀摩過程中，見到中和所為民設想之創新措施，值得我們學習。但為民服務工作是不進則退，藉由這次機會到入圍機關實地參訪吸取他們成功的經驗，改進本所缺點或不足之處，讓民眾得到更優質簡便的服務，感受到本所貼心熱忱的服務。

單位主管 意見	
備註	