

高雄市政府地政局新興地政事務所

114 年上半年人民陳情案件分析報告

一、前言

本所為即時有效處理民眾意見，建置多元陳情管道，如書面陳情、電話陳情、機關電子信箱、市府線上即時服務系統、預約協談等，以暢通民意，並訂定「受理人民陳情案件處理要點」，規範各類案件處理期限及管制時效，本諸合法、合情、合理之原則，責成承辦人以審慎態度迅速辦結，讓民眾第一時間即能尋求管道解決問題，以杜民怨，提升為民服務品質。

二、人民陳情案件統計分析

(一)114 年上半年受理人民陳情案件數量情形

管制來源	登記課	測量課	地價課	合計	比率
線上即時服務系統	3 案 7 件	1 案 1 件	0	4 案 8 件	40%
機關電子信箱	3 案 3 件	0	0	3 案 3 件	15%
訴願(行政訴訟)	1 案 3 件	0	0	1 案 3 件	15%
地政局列管	5 案 5 件	0	0	5 案 5 件	25%
書面陳情	0	1 案 1 件	0	1 案 1 件	5%
合計	12 案 18 件	2 案 2 件	0	14 案 20 件	100%
比率	90%	10%	0	100%	

(二)114 年上半年受理人民陳情案件列管情形

1、線上即時服務系統案件列管情形

案次	日期	來源	受理課室	內容	類別	辦理天數
1	2.24	人民陳情	測量課	民眾詢問騎樓權屬問題。	行政權益維護	1.5 天
2	3.4	人民陳情	登記課	民眾詢問土地登記及稅務問題。	行政權益維護	3 天
2-1	3.11	人民陳情	登記課	民眾詢問土地登記及稅務問題。	行政權益維護	5 天
3	4.7	人民陳情	登記課	民眾建議午休提供值班人員服務。	行政興革建議	4.5 天

案次	日期	來源	受理課室	內容	類別	辦理天數
2-2	4.22	人民陳情	登記課	民眾詢問土地登記及稅務問題。	行政權益維護	4天
2-3	6.5	人民陳情	登記課	民眾詢問土地登記及稅務問題。	行政權益維護	4天
4	6.19	人民陳情	登記課	民眾反映不動產發生偽造文書情事。	行政權益維護	1天
4-1	6.24	人民陳情	登記課	民眾反映不動產發生偽造文書情事。	行政權益維護	1天

2、電子郵件案件列管情形

案次	日期	來源	受理課室	內容	類別	辦理天數
1	1.13	e-mail	登記課	民眾肯定同仁服務態度良好。	形象態度良好	4.5天
2	4.24	e-mail	登記課	民眾肯定同仁服務態度良好。	形象態度良好	4.5天
3	6.11	e-mail	登記課	民眾反映服務台人員及志工服務態度不佳。	形象態度不佳	1天

3、訴願(行政訴訟)列管情形

案次	日期	來源	受理課室	內容	類別	辦理天數
1	2.26	劉**	登記課	訴願人因遺囑執行人及遺囑繼承登記事件提起訴願。	行政權益維護	20天
1-1	3.31	劉**	登記課	訴願人提出訴願補充理由。	行政權益維護	13天
1-2	5.6	地政局	登記課	訴願決定駁回。	行政權益維護	2.5天

4、地政局列管情形

案次	日期	來源	受理課室	內容	類別	辦理天數
1	4.24	人民陳情	登記課	民眾肯定本所同仁及志工服務態度良好。	形象態度良好	6天
2	4.24	地政司信箱	登記課	民眾反映承辦人員案件處理疑義。	其他	3.5天
3	6.16	人民陳情	登記課	民眾肯定本所同仁服務態度良好。	形象態度良好	2天

案次	日期	來源	受理課室	內容	類別	辦理天數
4	6.19	人民陳情	登記課	民眾肯定本所同仁服務態度良好。	形象態度良好	5.5 天
5	6.24	人民陳情	登記課	民眾肯定本所同仁服務態度良好。	形象態度良好	5.5 天

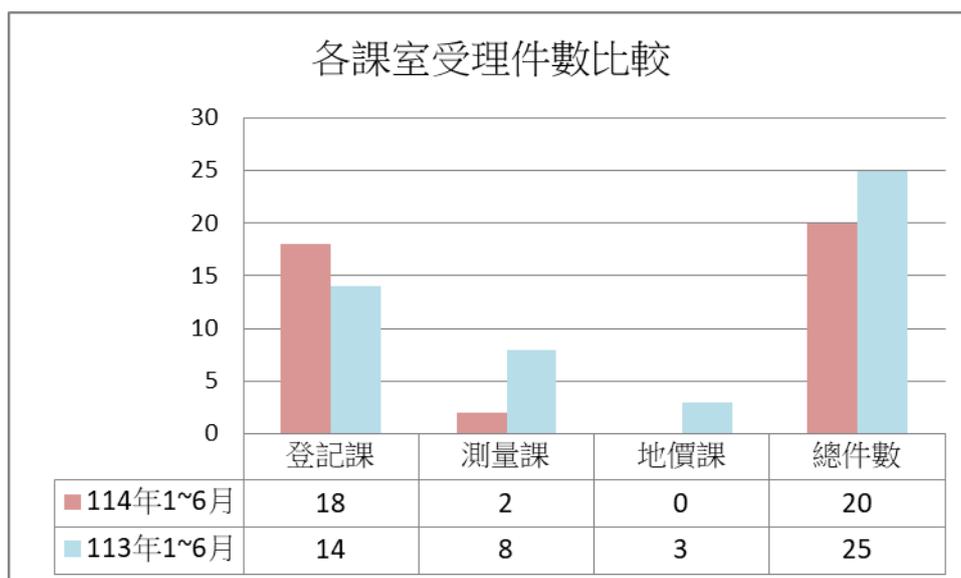
5、書面陳情列管情形

案次	日期	來源	受理課室	內容	類別	辦理天數
1	4.1	張**	測量課	民眾肯定本所同仁服務態度良好。	形象態度良好	2.5 天

(三)統計分析

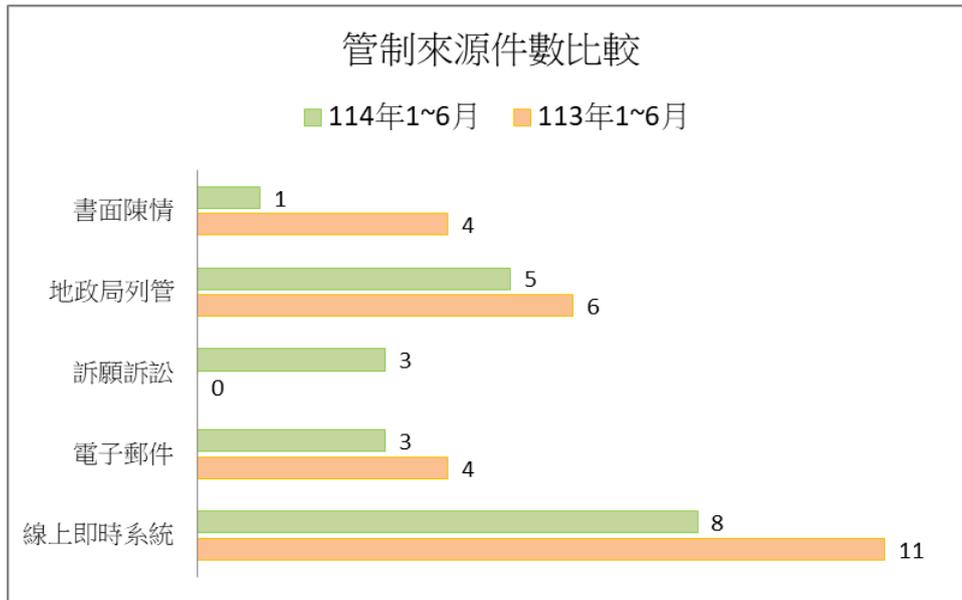
1、114 年上半年與 113 年同期各課室受理件數比較

114 年上半年以登記課受理 18 件為大宗，較去年同期成長 28%；測量課受理 2 件次之，較去年同期減少 75%；地價課無受理案件。



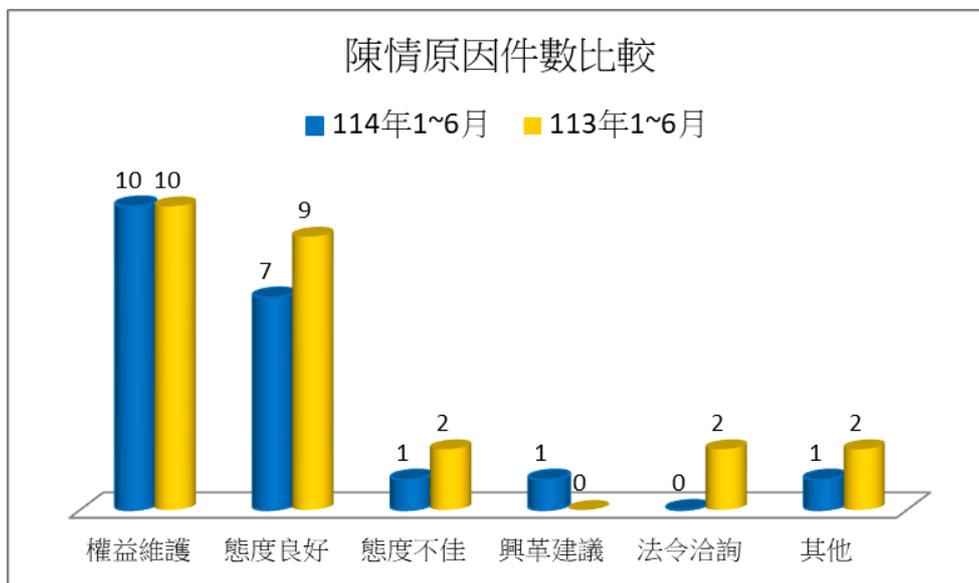
2、114 年上半年與 113 年同期管制來源件數比較

114 年上半年以線上即時服務系統 8 件為大宗，較去年同期減少 27%；地政局列管案件 5 件次之，較去年同期減少 17%；再者電子郵件及訴願案各 3 件，其中電子郵件較去年同期減少 25%。



3、114 年上半年與 113 年同期陳情原因件數比較

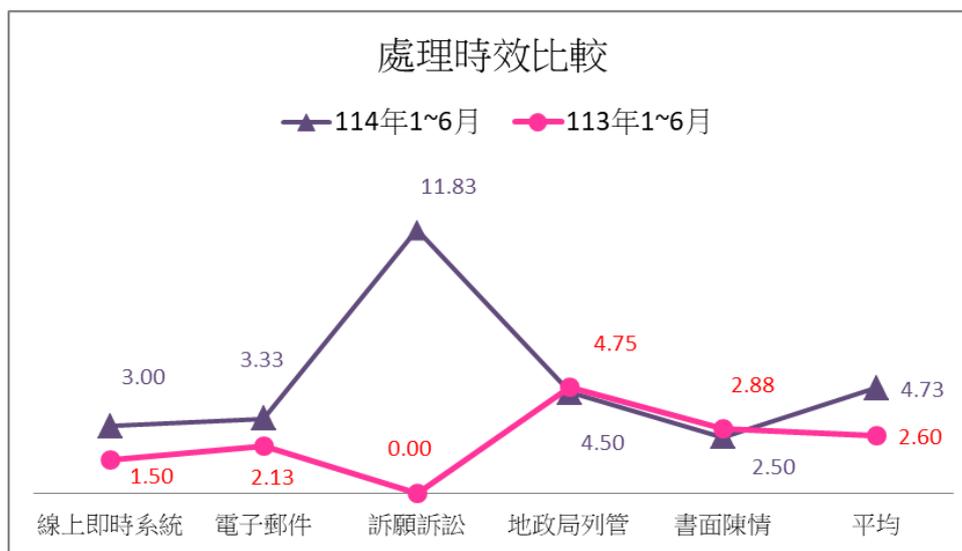
114 年上半年以行政權益維護案件 10 件為多數，與去年件數相同；形象態度良好案件 7 件次之，較去年減少 22%；形象態度不佳、興革建議及其他案件各 1 件，其中形象態度不佳及其他案件均較去年減少 50%。



4、114 年上半年與 113 年同期公文處理時效比較

114 年上半年受理陳情案件共 14 案 20 件，除訴願案訴願人不服訴願決定續行行政訴訟外，其餘案件均已辦結，無繼續

列管情事，平均處理日數為 4.73 天，較去年同期 2.6 天退步，實因訴願案件列管期限 20 天較長所致。



5、重複反映案件處理情形

查 114 年上半年受理重複反映案件 2 案 6 件，均係民眾未釐清案情，反複上線表達非理性言語，為免民眾誤解，已查明案件說明並表達歉意。是以本所受理人民陳情案件處理要點規定，對於無具體內容、未具姓名，或經查證所留姓名、聯絡方式係屬偽冒、匿名虛報或不實者，抑或同一事由經予適當處理，並已明確答復後，仍一再陳情者，本所得不予處理。

三、結論及改進方向

綜上，本年度上半年受理人民陳情案件 20 件，較 113 年同期減少 25%，如以交叉分析，登記課受理 18 件，佔總件數 90% 為大宗；來源以線上即時服務系統 12 件為多(含地政局列管)，佔總件數 60%；原因以行政權益維護案件為多數，服務態度良好案件次之，其中民眾對於服務台、承辦人員及志工服務態度予以肯定，本所深表感謝，為維護服務品質除加強同仁教育訓練，仍持續透過電話測試、品管圈會議、課務會議，將親切、熱誠、專業之服務態度內化為日常服務規範，並責成業務主管適時提供協助，避免民眾情緒反應加劇。

因民眾反映情事較頻繁使用線上即時服務系統，相較其他陳情管道使用性偏低，為讓民眾善加利用本所電子信箱，將適時於本所網站宣導。謹提出以下改進方案供參：

(一)落實走動式管理

透過所務會議主席指示，責成秘書及業務主管落實走動式管理，瞭解同仁平時服務態度及應變能力，遇有衝突情況能立即處理並安撫民眾情緒，掌握第一時間化解民怨。

(二)強化專業知能及服務態度

為提升同仁專業素養、強化應答能力，派員參與外部課程、鼓勵同仁利用公餘時間參與線上課程、透過課務會議、品管圈、法令研討推動相關政策，或運用內網分享最新修正法令及專業課程簡報。另為提升同仁親切服務態度，與路竹所互測電話禮貌，並由業務主管瞭解同仁平時服務態度情形，適時督導改進，如遇民眾陳情事件，由業務主管即時處理，以免影響機關形象。

(三)建立陳情案件處理機制

為迅速有效處理陳情案件，除依本所訂定「受理人民陳情案件處理要點」規定之處理期限及程序辦理，應於受理陳情案件後，以電話聯繫陳情人作初步回應，如案情複雜須以時日處理者，應告知辦理進度，避免陳情人再次誤解，以提升為民服務品質。

(四)辦理滿意度調查及建立回饋機制

為瞭解民眾對服務評價，114年上半年辦理滿意度調查，針對本所「處理民眾意見及抱怨機制」，民眾滿意度97%，較113年同期略為進步，為進一步獲得民眾意見，將透過本所網站宣導陳情管道，並設計網路問卷建置回饋機制，追蹤民眾需求彙整意見，作為行政革新參考，增進行政效率。

(五)運用多元管道宣傳地政服務措施

配合推動不動產移轉一站式服務、地政數位櫃臺系統、全程網路申請登記項目、地籍異動即時通等相關便民措施，透過本所網站、臉書、張貼海報等多元宣導方式，提供民眾便捷、無界、無差異貼心服務，以宣達政令強化服務效能。

(六)對同仁多加鼓勵與讚揚

處理民眾陳情事件的過程與結果，顯現服務人員之正向價值，業務主管應適時給予同仁鼓勵與讚揚，相信更能激發同仁熱忱與發自內心的服務。

四、結語

陳情制度是提供民眾表達意見及抒發情緒管道，也是政府與民眾對話之溝通窗口，面對日益高漲民意，除秉持行政中立、法令規範，應以「同理心」設身處地，尋求最佳解決方式，避免陳情人不滿情緒更加擴大。爾後仍會加強同仁養成親切、熱忱之服務態度及電話禮儀，並積極培養同仁專業知能，隨時檢視各項服務措施及流程簡化程度，讓「服務至上」成為機關最佳代言詞。