

高雄市政府地政局新興地政事務所

115 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)115 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 3 件	1 案 1 件	1 案 1 件	5 案 5 件	25%
機關電子信箱	1 案 1 件	0	0	1 案 1 件	5%
訴願(行政訴訟)	3 案 6 件	0	0	3 案 6 件	30%
地政局列管	6 案 6 件	0	1 案 1 件	7 案 7 件	35%
書面陳情	1 案 1 件	0	0	1 案 1 件	5%
合計	14 案 17 件	1 案 1 件	2 案 2 件	17 案 20 件	100%
比率	85%	5%	10%	100%	

(二)115 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	1.2	話務中心	測量課	民眾詢問巷道權屬問題。	行政權益維護	0.5 天
2	3.10	話務中心	登記課	民眾詢問大樓地下室權屬問題。	行政權益維護	2.5 天
3	4.20	話務中心	地價課	民眾反映辦公室悶熱及登記收件速度緩慢。	其他	4.5 天
4	5.22	市長信箱	登記課	民眾提出授權書疑義。	行政權益維護	4 天

案次	日期	來源	受理課室	內容	類別	辦理天數
5	6.29	市長信箱	登記課	民眾提出謄本疑義。	行政權益維護	4.5 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	1.5	e-mail	登記課	民眾提出書補登記疑義。	行政權益維護	0.5 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	3.12	市府法制局	登記課	訴願決定駁回。	行政權益維護	5 天
2	5.11	劉**等 2 人	登記課	原告因遺囑繼承登記行政訴訟案，提出意見狀。	行政權益維護	0.5 天
3	5.25	吳**	登記課	訴願人不服補發權狀收回事件，提起訴願。	行政權益維護	15 天
1-1	5.26	高雄高等行政法院	登記課	原告財政部國有財產署因拋棄所有權塗銷登記事件不服訴願決定，提起行政訴訟。	行政權益維護	9 天
2-1	6.17	同上	登記課	行政法院判決原告之訴駁回。	行政權益維護	6.13 天
3-1	6.26	市府法制局	登記課	訴願人提出訴願補充理由。	行政權益維護	20 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	1.15	話務中心	登記課	民眾肯定同仁服務態度良好。	形象態度良好	3.5 天
2	2.12	話務中心	登記課	民眾肯定同仁服務態度良好。	形象態度良好	6 天
3	3.4	話務中心	登記課	民眾肯定同仁服務態度良好。	形象態度良好	4 天
4	4.21	市長信箱	登記課	民眾肯定同仁服務態度良好。	形象態度良好	7 天
5	5.12	市長	登記課	民眾反映謄本櫃檯人員專	形象態	2.5 天

案次	日期	來源	受理課室	內容	類別	辦理天數
		信箱		業能力不佳。	度不佳	
6	5.27	市長信箱	登記課	民眾反映謄本人員專業不足。	形象態度不佳	2 天
7	5.27	話務中心	地價課	民眾反映實價登錄櫃台服務人員態度不佳。	形象態度不佳	1 天

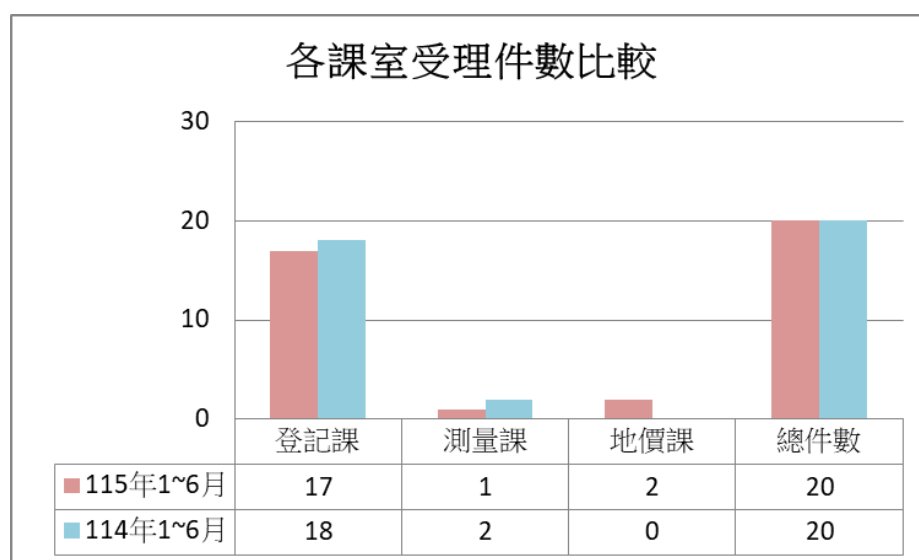
5、書面陳情列管情形

案次	日期	來源	受理課室	內容	類別	辦理天數
1	3.27	趙**	登記課	民眾肯定同仁服務態度良好。	形象態度良好	5.5 天

(三)統計分析

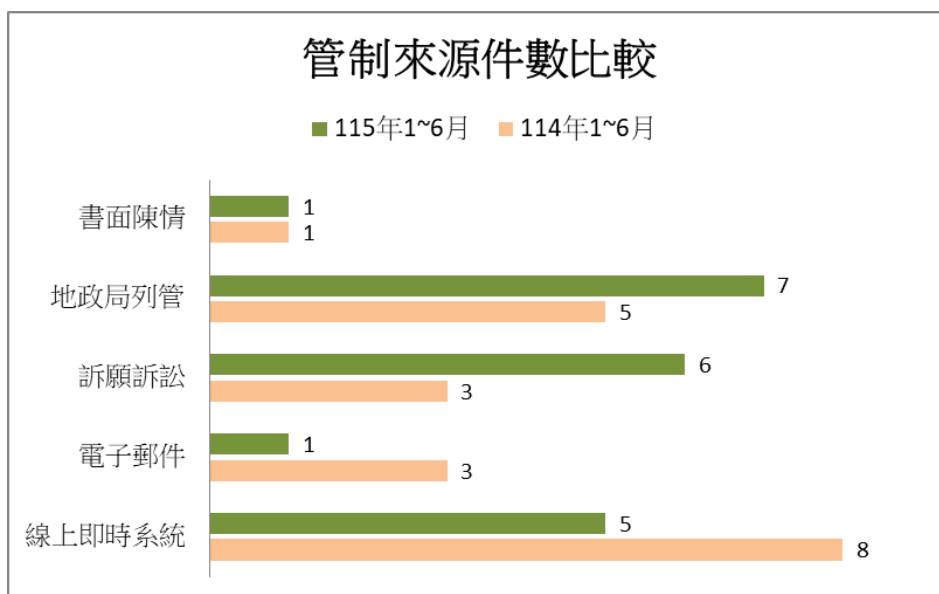
1、115 年上半年與 114 年同期各課室受理件數比較

115 年上半年以登記課受理 17 件為大宗，較去年同期減少 5%；地價課受理 2 件次之，再者測量課受理 1 件。



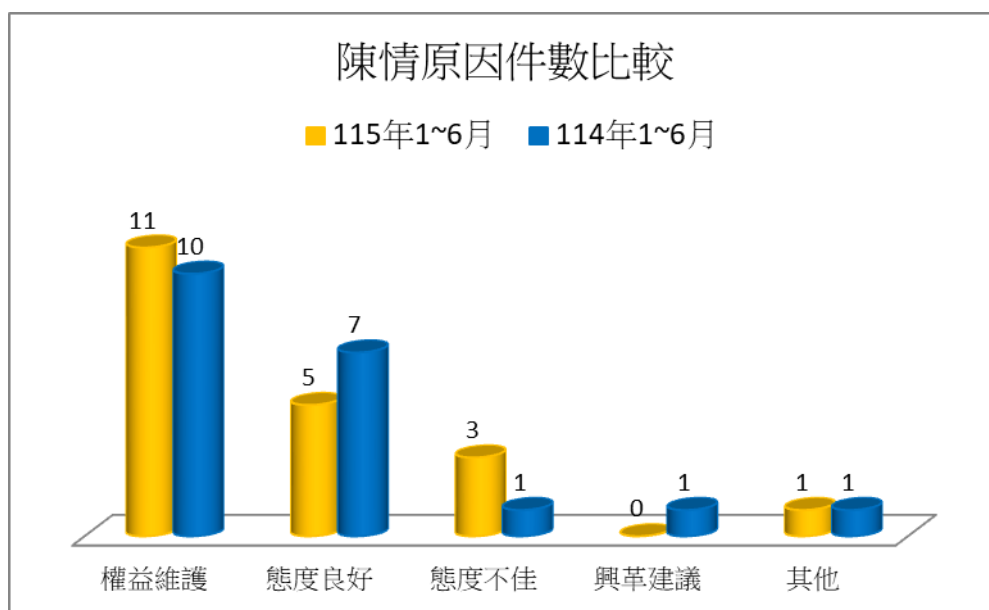
2、115 年上半年與 114 年同期管制來源件數比較

115 年上半年以地政局列管案件 7 件為大宗，較去年同期成長 40%；訴願訴訟案件 6 件次之，較去年同期成長 1 倍；再者線上即時服務系統案件 5 件，較去年同期減少 38%。



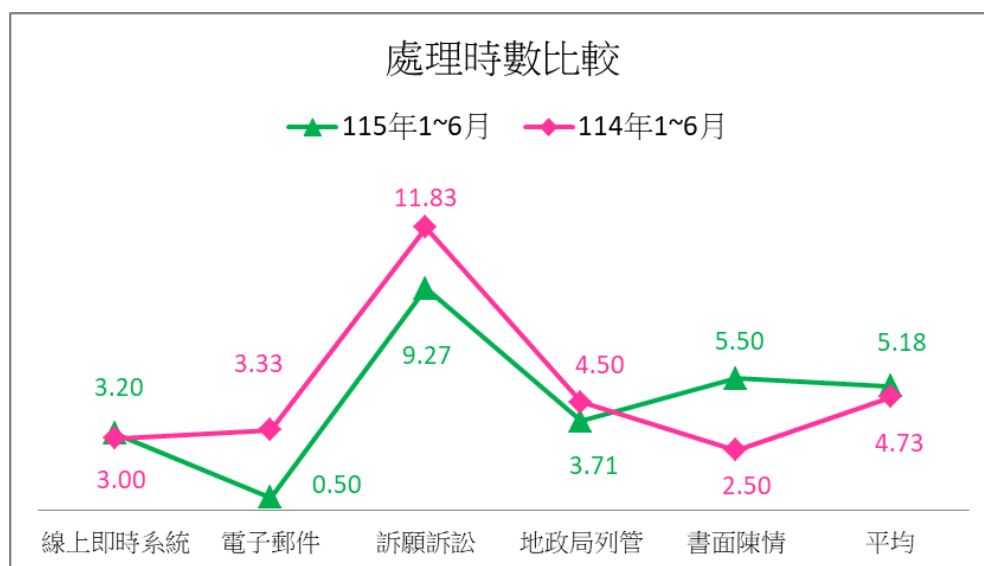
3、115 年上半年與 114 年同期陳情原因件數比較

115 年上半年以行政權益維護案件 11 件為多數，較去年同期成長 10%；形象態度良好案件 5 件次之，較去年減少 28%；再者為形象態度不佳案件 3 件，較去年成長 2 倍。



4、115 年上半年與 114 年同期公文處理時效比較

115 年上半年受理陳情案件共 17 案 20 件，除訴願訴訟案續行程序外，其餘案件均已辦結，無繼續列管情事，平均處理日數為 5.18 天，與去年同期 4.73 天退步，實因訴願訴訟案件列管期限較長所致。



5、重複反映案件處理情形

查 115 年上半年無受理重複反映案件，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，與去年同期件數相同，如以交叉分析，登記課受理 17 件，佔總件數 85% 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，其中民眾對於主管、服務台及承辦人員服務態度及專業表現予以肯定，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，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，115 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 98%，較 114 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

有鑑於不動產詐騙事件頻傳，除配合推動地政數位櫃臺系統、全程網路申請登記項目，亦積極宣導地籍異動即時通便民措施，透過靜態方式於網路、臉書、辦公處所張貼海報宣

導，並透過公私協力合作，走出戶外於前金運動中心、苓雅區銀髮健身俱樂部委託執行單位 YMCA 營運處所等舉辦宣導防詐活動，提醒民眾可藉由網路或臨櫃申請地籍異動即時通，一來強化宣達政令服務效能，二來保障民眾財產交易安全。

(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。