

高雄市政府地政局新興地政事務所

114 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 | 6 案 10 件 | 4 案 4 件 | 0 | 10 案 14 件 | 34% |
| 機關電子信箱 | 5 案 5 件 | 0 | 0 | 5 案 5 件 | 12% |
| 訴願(行政訴訟) | 2 案 5 件 | 1 案 3 件 | 0 | 3 案 8 件 | 20% |
| 地政局列管 | 13 案 13 件 | 0 | 0 | 13 案 13 件 | 32% |
| 書面陳情 | 0 | 1 案 1 件 | 0 | 1 案 1 件 | 2% |
| 合計 | 26 案 33 件 | 6 案 8 件 | 0 | 32 案 41 件 | 100% |
| 比率 | 80% | 20% | 0 | 100% | |

(二)114 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 | 市長信箱 | 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 | 市長信箱 | 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 | 市長信箱 | 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。 | 行政權益維護 | 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 | 市長信箱 | 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 | 市長信箱 | 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 | 市長信箱 | 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 | 市長信箱 | 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 |
| 5 | 7.18 | 人民陳情 | 測量課 | 民眾反映土地面積不符疑義。 | 行政權益維護 | 2天 |
| 6 | 10.2 | 人民陳情 | 測量課 | 民眾收到土地鑑界公文，詢問原因。 | 行政權益維護 | 0.5天 |
| 7 | 10.31 | 市長信箱 | 登記課 | 民眾反映服務台提供書表疑義。 | 行政權益維護 | 3天 |
| 8 | 10.31 | 人民陳情 | 登記課 | 民眾反映申辦地籍異動即時已過3天仍未收到簡訊。 | 行政權益維護 | 1天 |
| 9 | 11.10 | 市長信箱 | 登記課 | 民眾反映地籍異動即時通申請方式。 | 行政權益維護 | 4.5天 |
| 10 | 12.15 | app派工通報 | 測量課 | 民眾反映本所埋設圖根點突起造成民眾跌倒，請盡速改善。 | 行政權益維護 | 0.5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 | 1.13 | 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 |
| 4 | 7.8 | e-mail | 登記課 | 民眾肯定同仁服務態度良好。 | 形象態度良好 | 3天 |
| 5 | 8.20 | e-mail | 登記課 | 民眾肯定同仁服務態度不佳。 | 形象態度不佳 | 3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 |
| 1-3 | 7.1 | 高等行政法院 | 登記課 | 原告提起訴訟，依法答辯。 | 行政權益維護 | 7天 |
| 2 | 10.16 | 孫張** | 測量課 | 訴願人因土地鑑界案提起訴願。 | 行政權益維護 | 1天 |
| 2-1 | 10.20 | 法制局 | 測量課 | 就土地鑑界訴願案，依法答辯。 | 行政權益維護 | 6天 |
| 3 | 12.4 | 國有財產署 | 登記課 | 訴願人因逕為國有登記案提起訴願。 | 行政權益維護 | 14天 |
| 2-2 | 12.4 | 法制局 | 測量課 | 土地鑑界訴願案，訴願決定不受理。 | 行政權益維護 | 2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 |
| 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 |
| 6 | 7.3 | 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 |

| 案次 | 日期 | 來源 | 受理課室 | 內容 | 類別 | 辦理天數 |
|----|-------|------|------|------------------|--------|------|
| 7 | 7.11 | 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 | 4.5天 |
| 8 | 8.8 | 人民陳情 | 登記課 | 民眾肯定本所曾秘書服務態度良好。 | 形象態度良好 | 1天 |
| 9 | 8.26 | 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 | 6天 |
| 10 | 10.7 | 人民陳情 | 登記課 | 民眾反映服務台人員服務態度不佳。 | 形象態度不佳 | 2天 |
| 11 | 11.4 | 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 |
| 12 | 11.7 | 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 | 4.5天 |
| 13 | 12.26 | 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 |

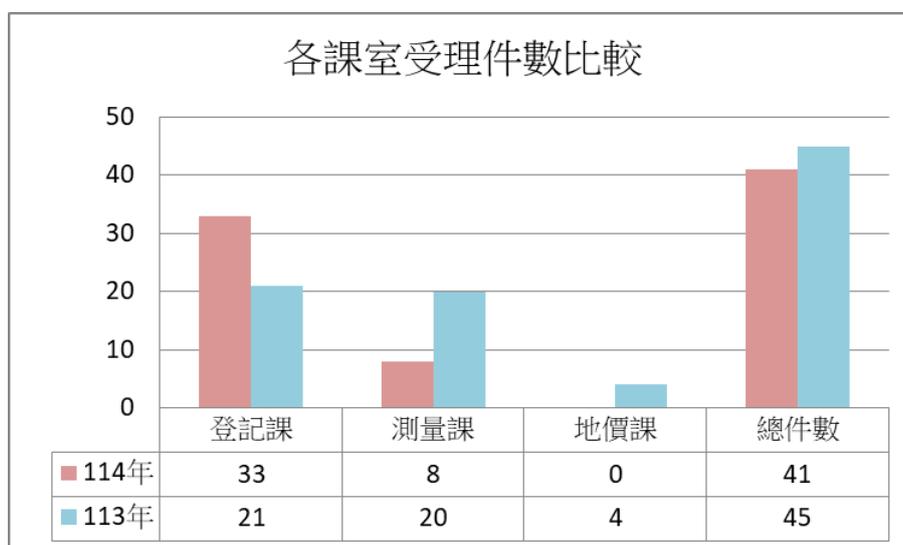
5、書面陳情列管情形

| 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

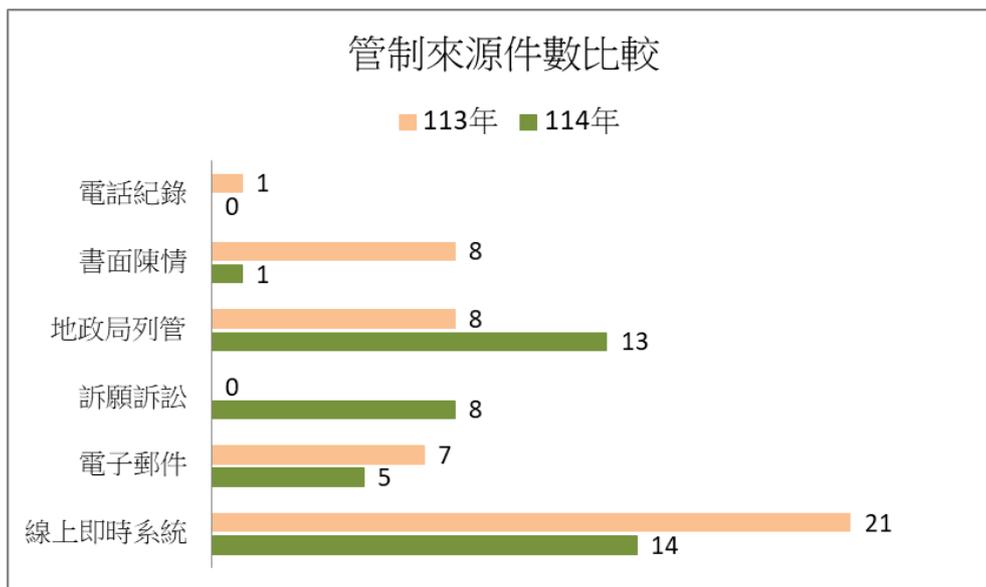
1、114年與113年各課室受理件數比較

114年以登記課受理33件為大宗，較去年成長57%；測量課受理8件次之，較去年減少60%；地價課無受理案件。



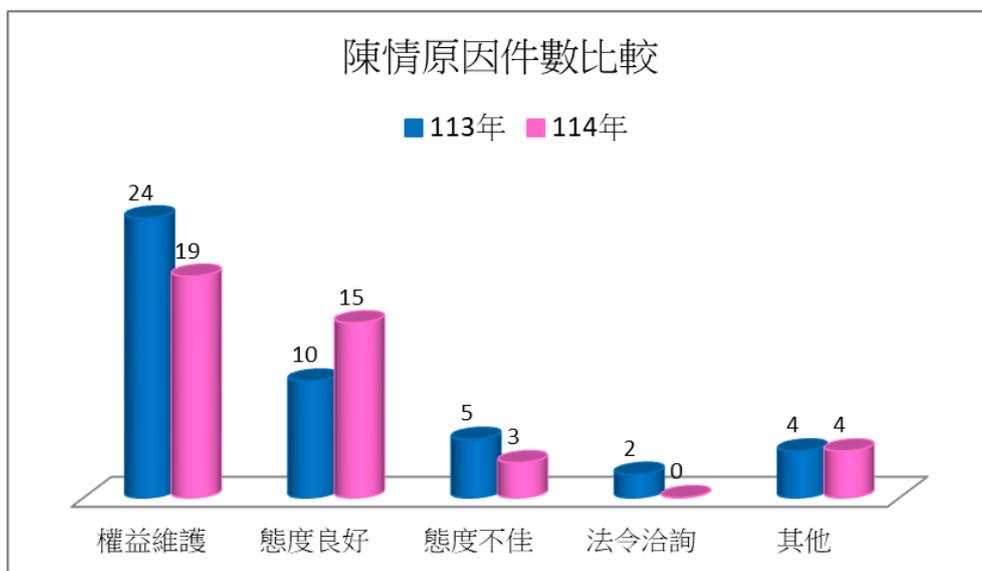
2、114 年與 113 年管制來源件數比較

114 年以線上即時服務系統 14 件為大宗，較去年減少 33%；地政局列管案件 13 件次之，較去年成長 63%；再者為訴願訴訟案件 8 件，另電子郵件 5 件，較去年減少 28%。



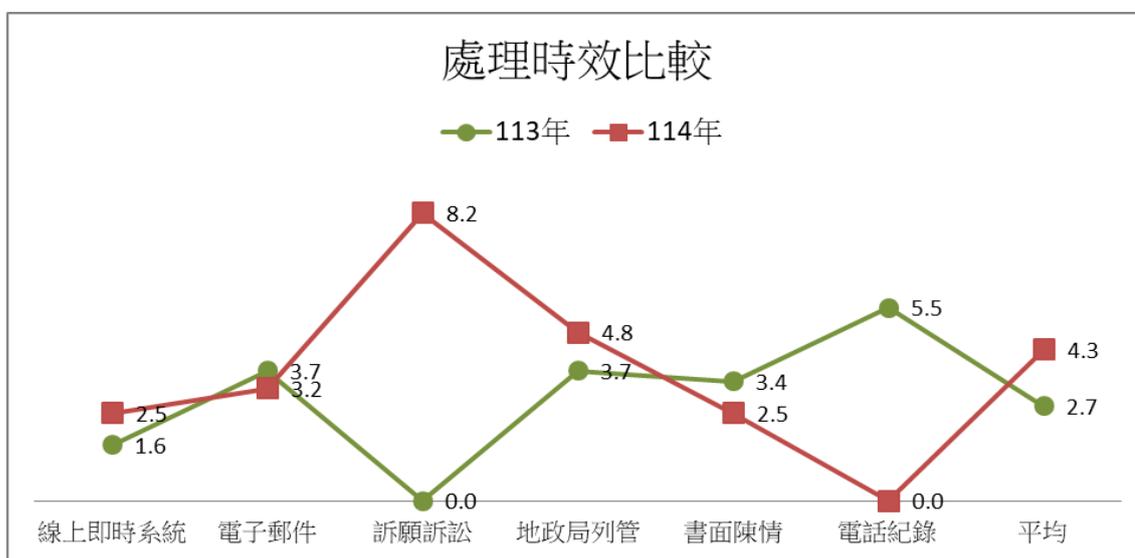
3、114 年與 113 年陳情原因件數比較

114 年以行政權益維護案件 19 件為多數，較去年減少 21%；形象態度良好案件 15 件次之，較去年成長 50%；形象態度不佳案件 3 件，較去年減少 40%。



4、114年與113年公文處理時效比較

114年受理陳情案件41件，平均處理日數為4.3天，較去年平均日數退步1.6天，查係114年受理訴願案件3案，列管期限20天較長所致。



5、重複反映案件處理情形

查114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，114年受理陳情案件共32案41件，較去年總件數45件減少9%，如以交叉分析，登記課受理33件，佔總件數80%為大宗；來源以線上即時服務系統27件為多(含地政局列管)，佔總件數66%；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%，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。