

臺中市東勢地政事務所

人民自行申請與陳情案件電話訪談實施計畫

中華民國 100 年 7 月 7 日中東地資字第 100007393 號函公布實施
中華民國 101 年 5 月 4 日中東地研字第 1010004198 號函修正

一、目的：

為提升本所服務品質以加強人民申請與陳情案件處理效能，爰訂定本所人民自行申請與陳情案件處理電話進行訪談為實施計畫，以提升政府服務形象並加強便民服務措施，落實推動服務品質，進而提升機關整體服務滿意度。

二、依據：

100 年 5 月 24 日臺中市政府地政局中市地籍一字第 1000014660 號函暨 100 年 6 月 8 日第 8 次所務會議主席指示事項辦理。

三、電話訪談案件種類及件數：

1. 申請及陳情(非制式)案件：件數採當日受理數量辦理。
2. 複丈申請(制式)案件：件數採當日複丈後受理數量辦理。
3. 一般登記及編定(制式)案件：件數採結案後隨機抽查方式辦理。

四、訪談對象：自行申請及陳情案件之民眾。

五、訪談項目：訪談分內業、外業及結案項目。

(一) 內業

1. 受理申請及陳情(非制式)案件：事先以電話問候拜訪了解案情同時與民眾詢問需求及本所需配合服務項目等做成訪談紀錄填列於紀錄表上。
2. 案件結案後再以電話訪談本案承辦處理服務滿意度、處理態度、專業程度等同時填列紀錄表上及需改進地方或建議事項。

(二) 外業

複丈申請(制式)案件：複丈後以電話拜訪問候本案處理滿意度、承辦人處理態度、專業程度與親和度等同時填列紀錄表上及需改進地方或建議事項。

(三) 結案

一般登記、複丈及編定(制式)案件：案件結案後以電話拜訪案件服務滿意度及需改進地方或建議事項。

依訪談屬性以「優」、「可」、「劣」勾選選項作為考評標準。

六、執行方法：

1. 上班時間由各課主管、技正或專員當日依訪談受理案件種類，辦理電話訪談瞭解民眾意見或需求填寫訪談紀錄表。

2. 訪談內容應確實記錄於紀錄表內適時處理並於次月 5 日前交資訊課研考彙整，每季依據問卷調查表內容統計分析乙次陳核，以作為業務執行及改進方針。

七、（刪除）

八、本實施計劃奉 主任核定後實施，修正時亦同。

附表

臺中市東勢地政事務所										
人民申請或陳情非制式案件服務處理電話訪談紀錄表										
課別：										
人民申請或陳情受理案件事先電話拜訪案情紀錄										
受訪者姓名		電話			訪談紀錄日期時間		年 月 日 點			
訪談紀錄										
受理複丈案件複丈後紀錄 (請依項目勾選填列)		訪談評分(請勾選)			承辦員姓名(請填列)		訪談紀錄日期時間		月	日
		優	可	劣						
1	承辦員處理態度程度				民眾建議事項填列處					
2	承辦員處理專業程度									
3	承辦員處理主動程度									
4	有耐心傾聽需求程度									
5	承辦員處理親和程度									
6	整體處理滿意度程度									
7	承辦員是否佩帶識別證	有		無						
8	民眾有無建議事項	有		無						
人民申請或陳情後紀錄 (請依項目勾選填列)		訪談評分(請勾選)			承辦員姓名(請填列)		訪談紀錄日期時間		月	日
		優	可	劣						
1	事先電話拜訪服務措施程度				民眾建議事項填列處					
2	承辦員處理專業程度									
3	承辦員處理主動程度									
4	有耐心傾聽需求程度									
5	承辦員處理態度程度									
6	承辦員處理親和程度									
7	整體處理滿意度程度									
8	民眾有無建議事項	有		無						
一般登記及編定案件後紀錄 (請依項目勾選填列)		訪談評分(請勾選)			承辦員姓名(請填列)		訪談紀錄日期時間		月	日
		優	可	劣						
1	承辦員引導諮詢服務程度				民眾建議事項填列處					
2	承辦員處理親和程度									
3	承辦員處理專業程度									
4	承辦員整體處理滿意度程度									
5	洽公環境舒適程度									
6	服務設施合宜程度									
7	本所電話調查服務滿意措施程度									
8	承辦員是否佩帶識別證	有		無						
9	民眾有無建議事項	有		無						

訪談人員簽章：