

新北市中和地政事務所

111 年度登記案件滿意度調查分析報告

- 一、 依據：依本所 111 年度提升服務品質執行計畫辦理。
- 二、 調查目的：為了解民眾對登記案件辦理之滿意度，聽取相關需求與建議。
- 三、 調查期間：民國 110 年 7 月 1 日至 111 年 6 月 30 日。
- 四、 調查對象：申辦登記案件完畢之申請人。
- 五、 調查方法：線上問卷進行調查。
- 六、 回收份數：3,556 份。
- 七、 調查結果：111 年平均整體滿意度 99.14%，相較去（110）年平均整體滿意度情形提升 0.38%。其中滿意度最高為「對本次申辦案件服務同仁的專業性」，較低為「對本次申辦案件的辦理時間」。各項滿意度調查結果詳下表，詳細問卷調查明細請參閱附件。

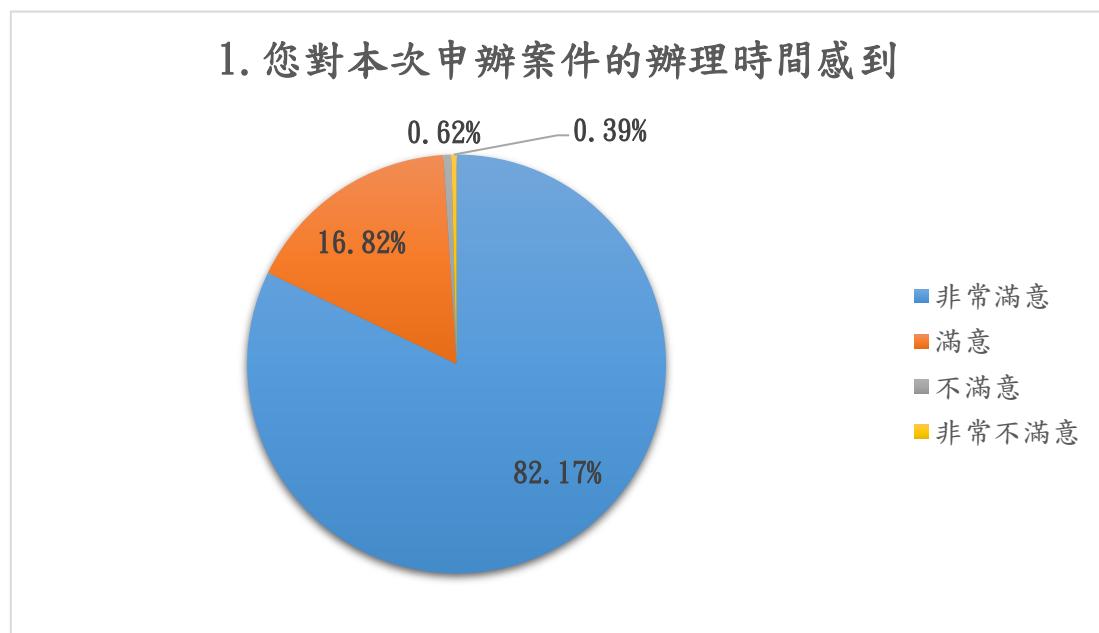
題目	滿意度
1. 您對本次申辦案件的辦理時間感到？	98.99%
2. 您對本次申辦案件服務同仁的專業性感到？	99.30%
3. 您對本次申辦案件服務同仁的服務禮儀感到？	99.24%
4. 您對本次申辦案件的洽公體驗感受如何？	99.02%
平均整體滿意度	99.14%

八、問卷分析：

1. 您對本次申辦案件的辦理時間感到？

關於「申辦案件的辦理時間」，有 98.99%的受訪民眾給予正面評價，其中「非常滿意」占 82.17%，「滿意」占 16.82%。由此可知，大多數的受訪民眾對申辦案件的辦理時間感到滿意。而與去年（110）年數據相比較，滿意情形較去年上升 0.22%。

滿意度	人數	比例	合計
非常滿意	2922	82.17%	98.99%
滿意	598	16.82%	
不滿意	22	0.62%	1.01%
非常不滿意	14	0.39%	

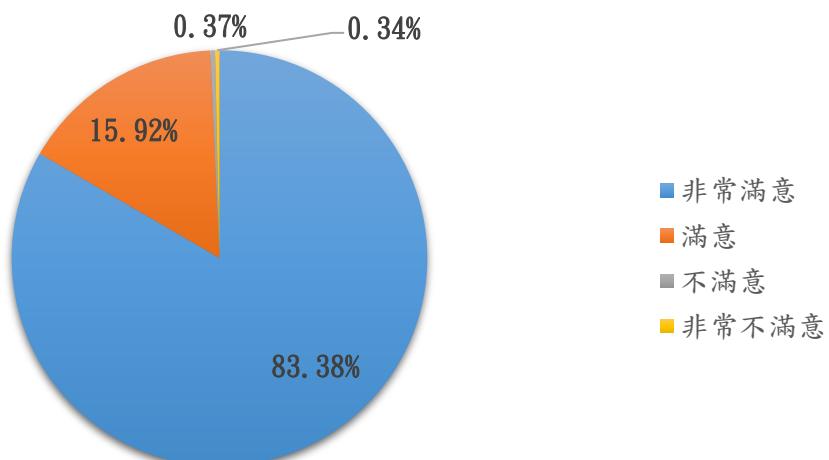


2. 您對本次申辦案件服務同仁的專業性感到？

關於「申辦案件服務同仁的專業性」，有 99.30% 的受訪民眾給予正面評價，其中「非常滿意」占 83.38%，「滿意」占 15.92%。由此可知，大多數的受訪民眾對申辦案件服務同仁的專業性感到滿意。而與去（110）年數據相比較，滿意情形較去年上升 0.46%。

滿意度	人數	比例	合計
非常滿意	2965	83.38%	99.30%
滿意	566	15.92%	
不滿意	13	0.37%	0.70%
非常不滿意	12	0.34%	

2. 您對本次申辦案件服務同仁的專業性感到

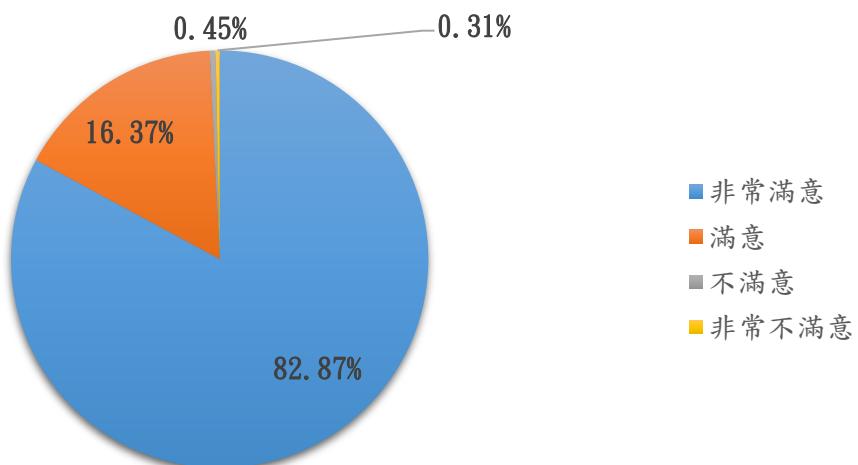


3. 您對本次申辦案件服務同仁的服務禮儀感到？

關於「申辦案件服務同仁的服務禮儀」，有 99.24% 的受訪民眾給予正面評價，其中「非常滿意」占 82.87%，「滿意」占 16.37%。由此可知，大多數的受訪民眾對申辦案件服務同仁的服務禮儀感到滿意。而與去（110）年數據相比較，滿意情形較去年上升 0.32%。

滿意度	人數	比例	合計
非常滿意	2947	82.87%	99.24%
滿意	582	16.37%	
不滿意	16	0.45%	0.76%
非常不滿意	11	0.31%	

3. 您對本次申辦案件服務同仁的服務禮儀感到

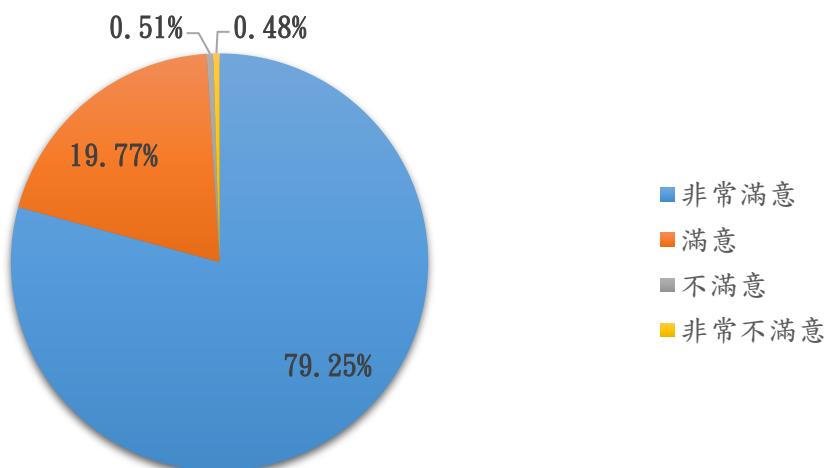


4. 您對本次申辦案件的洽公體驗感受如何？

關於「申辦案件的洽公體驗」，有 99.02% 的受訪民眾給予正面評價，其中「非常滿意」占 79.25%，「滿意」占 19.77%。由此可知，大多數的受訪民眾對申辦案件的洽公體驗感到滿意。而與去（110）年數據相比較，滿意情形較去年上升 0.52%。

滿意度	人數	比例	合計
非常滿意	2818	79.25%	99.02%
滿意	703	19.77%	
不滿意	18	0.51%	0.98%
非常不滿意	17	0.48%	

4. 您對本次申辦案件的洽公體驗感受如何？



5. 民眾對於本所相關建議或需改進事項：

本次調查共獲得 281 則民眾正面稱讚及鼓勵之意見（如附件）。至

其他民眾意見及處理情形彙整如下。

意見 類別	民眾意見內容	回應及改進回饋
服務 態度 疑義	<p>一直問是不是本人，是不是本人，是不是本人，讓人非常不受尊重。本人不能親領嗎。</p> <p>年輕服務員在職訓練要再加強，打量人請放在心裡，而不是表現在妳的眼神和口氣還有自以為的態度上。</p>	
	<p>110/12/15 早上在 12 號領件櫃台柯小姐服務態度不親民（在領件張數的時候，因為老百姓領件的時候根本不知道會有幾張件數？問一下她態度很不耐煩，跟我說問一個問題就是抽一個號碼牌，這種態度實在是有需要改進。）</p> <p>一般到地政領件的老百姓，領件時候根本不知道文件有幾張？（不像代書那麼專業）</p>	
	<p>可否請地政領人員增加專業知識，畢竟我們領件是有付錢的。使用者有付費也不希望付費的態度是不親民。希望改進。</p>	<p>將持續加強本所內外部為民服務品質及同仁應對技巧，提醒同仁說明時應充分完整，並應具備同理心，且注意措辭、禮節，提供民眾更貼心友善之服務。</p>
	服務態度很不友善（16 號）	
	請再次教育 123 禮儀	
	服務言詞可以再調整溫和度不夠	
	<p>第一次請辦事人員協助時一位年輕男性好像別人欠他似的，態度傲慢，愛理不理，敷衍，沒耐心，請他幫忙確認，最後還是錯的又跑了一趟，不知公家機關為何會允許這樣的人來服務納稅人</p> <p>你們主管都在現場，多多關心出來走走就可以自己看到一堆問題</p>	
	帶點笑容會更好	

意見 類別	民眾意見內容	回應及改進回饋
服務 態度 疑義	收件小姐態度傲慢 感到生氣 請觀察這位小姐 其他服務人員都很友善 热心感謝他們	
	承辦人不認真辦事，做事不積極，對於承辦事項不清楚！ 全部都需要改進，包含承辦人服務態度、處事應變能力等等。	
	有些辦理人員講話比較沒耐性	
	雖然戴口罩也請帶笑容，戴口罩也是可以看得出來的	
	服務人員的講話不用這麼官腔😊	
	沒有耐性	
	問題都回答一半、待追問才再給完整答案、離開時居然有貴地政人員在背後罵肖查某、請問這是貴地政的服務品質？ 請給完整確定的答案	將持續加強本所內外部為民服務品質及同仁應對技巧，提醒同仁說明時應充分完整，並應具備同理心，且注意措辭、禮節，提供民眾更貼心友善之服務。
	太嚴肅	
	進門左側服務台服務人員態度不佳，很沒耐心。	
	說話太快，背景很吵，聽不清楚，解說沒有耐心。	
	服務中心承辦服務周到且親切有禮，相比之下收件櫃台態度上就冷漠許多，除服務禮儀須改進外似乎不願收非現金方式繳交規費。	本所提供之現金、信用卡、悠遊卡等多元繳納規費之管道，本案不願收非現金方式應為溝通上造成誤解，將持續提醒同仁服務民眾應詳盡說明，以提升為民服務品質。
	資料袋不提供 整疊權狀 以前不是都有嗎 服務台人員應更親切笑臉	民眾倘有方便攜帶權狀之需求，櫃檯皆會主動提供民眾信封袋，本案應為溝通上之誤解。將持續加強本所內外部為民服務品質及同仁應對技巧。
	接近下班時間，服務臺人員講話飛快，似乎暗示會擔擋他下班，且預約若只能提前三天，系統就不該有選項 希望能對被服務的民眾態度更友善些	將依建議事項重新檢討各項預約服務機制。 另持續加強本所內外部為民服務品質及同仁應對技巧，以提供民眾更貼心友善之服務。

意見 類別	民眾意見內容	回應及改進回饋
	<p>一進此棟大樓，要量體溫，但我不知道要站的位置，門口那位小姐大聲喝斥說：站在那量體溫。我又不是不量，妳不能好聲說話嗎？我又不欠妳什麼，為什麼要這樣大聲喝斥？妳們公務人員就了不起起嗎？？？</p> <p>直接把門口那位態度不好的小姐換掉</p>	<p>查本所1樓門口量體溫處係由本所安心上工人員或稅捐處、警察局之人員輪值，將向他機關及本所人員宣導應注意措辭、禮節，以提升為民服務品質。</p>
服務 態度 疑義	<p>抵達櫃檯辦理時間是五點，臨櫃小姐告訴我辦理土地謄本需要40分鐘，不保證今天可以領件，我說我急著要，我可不可以現場等，她說可以，但不保證今天可以領，給人感覺很不好，沒有急人之所急，雖然她有建議中秋節假日後可以再到自己就近的地政機關，可是感覺缺乏熱忱，她應該可以了解這份文件的時間效率，或許可以幫一下忙，應該可以跟市民說，我們盡量幫妳趕趕看！就算趕不出來，也會知道他們努力過了，會非常感謝她的服務熱忱，最後還是在5:20領到文件，但會覺得明明是可以在下班前領到，為什麼服務的臨櫃工作人員缺乏急人之所及的熱忱呢？</p> <p>建議加強內部服務人員的優質服務訓練！謝謝！</p>	<p>本所謄本核發作業為隨到隨辦，本案研判應為辦理簡易案件時需申請謄本，因簡易案件處理時間約為40分鐘至1小時，民眾需待案件辦理完畢方得申領登記後之謄本，惟將持續加強同仁與民眾溝通情形，請同仁於民眾申請當下有疑問時詳細說明，提供民眾更貼心友善之服務。</p>
業務 相關 建議	結案的速度太慢，需等3-4天之久，還好工作人員配合，順利取件。	<p>本所除特殊案件外，均符合處理期限完成，又各類登記案件複雜程度不一，各項作業處理時間自然有異，應無法一概而論，本所將持續加強同仁教育訓練。</p>
	列印新所有權狀花過多時間了	
	作業時間太長	
	嗯，只希望案件送審能快一點點，謝謝	
	辦件時間太長不滿意	
	速度可以快一點	
	效率不好	
	時間等太久了	
	如果時間能更快些就好。	
	緩慢不積極	
	處理時間緩慢而不積極要改進。	

意見類別	民眾意見內容	回應及改進回饋
業務相關建議	標示不清楚，等候時間太長(同單位的有人太忙碌，有人閒閒美代子，無視於其他人的忙碌，非常奇怪) 一般而言，比起以前是進步很多，但互相配合度很差	本所業務配置係以專業分工、業務分流為原則，各項櫃檯處理之業務內容不同，本所將加強二線服務人員之機動性，以減少民眾等待時間。
	領取登記謄本須等1小時，感覺有點久	經查本所謄本核發作業為隨到隨辦，民眾反應之情形應為辦理簡易案件時隨案申請謄本之情形，因簡易案件處理時間約為40分鐘至1小時，民眾需待案件辦理完畢方得申領登記後之謄本，惟將持續加強同仁與民眾溝通情形，請同仁於民眾申請當下有疑問時詳細說明，提供民眾更貼心友善之服務。
	雖然一開始有告知申請謄本的時間需要半小時，但實際上差不多1小時，不過遇到的每位工作人員都非常親切，值得肯定 希望辦理時間能再縮短	如果能當場領取登記後的謄本就更棒了
	如果能當場領取登記後的謄本就更棒了	等待時間可以再少一些
	等待時間可以再少一些	抽完號碼牌等候時間有點過久(2個號碼等超過15分)
	抽完號碼牌等候時間有點過久(2個號碼等超過15分)	本次等候時間約15分鐘，10個人次，希望可以再縮短等待時間！謝謝！
	本次等候時間約15分鐘，10個人次，希望可以再縮短等待時間！謝謝！	拿到號碼後，等好久才輪到我。
	拿到號碼後，等好久才輪到我。	服務櫃台過少，以致等待時間過長 人員都很有熱誠，流程上可改善
	服務櫃台過少，以致等待時間過長 人員都很有熱誠，流程上可改善	等待時間較長
	等待時間較長	櫃臺太少 等很久

意見 類別	民眾意見內容	回應及改進回饋
業務 相關 建議	<p>打電話問很快可以交件 去現場說要一個小時結果 1:2 送件 4:32 簡訊通知好了這中間打了兩通電話詢問都是還沒好櫃員沒戴口罩拉到下巴跟民眾接洽取件時間落差太大</p>	<p>各類登記案件複雜程度不一，各項作業處理時間自然有異，應無法一概而論，本所將持續加強同仁教育訓練。</p> <p>另未戴口罩一節，將向同仁加強宣導防疫期間應於上班時間全程配戴口罩。</p>
	<p>工作人員服務親切，說明清晰，沒有不滿意 工作人員態度親切，說明詳盡。只有一小意見：5/13 送交登記書，被告知 5 天後登錄完成後簡訊通知，中間的日子有點期待，今天 5/25 通知可領件。若能告知的日期與領件日相去不多，更佳。</p> <p>對流程不熟悉，感受到貴單位的親民服務，真是太棒了，非常感謝！</p>	<p>將加強向同仁宣導如案件有因故無法於期限內辦結有需辦理展期情事者，應留意其所承辦案件之處理期程，並依規定應主動將展期事由、展期天數以電話或其他方式通知申請人，以顧及申請人之權利，避免產生誤解。</p>
	<p>抵押權內容變更處理期限，可否比照台北市一個工作日。謝謝</p>	<p>依「新北市政府地政局所屬各地政事務所受理人民申請土地登記案件處理期限表」所規定，抵押權內容變更處理期限為 2 工作日。</p>
	<p>還可以 希望以後如果老人家去辦事情的話進度快一點像今日我媽一個人在那邊等設定我希望可以用快速不要等到兩三個小時，給他們老人家一個方便快速處理文件</p>	<p>本所已提供 65 歲以上高齡長者、孕婦、身心障礙、行動不便或其他有優先協助需求之族群登記案件先行審查服務。後續將加強宣導，週知有需要之民眾多加使用。</p>
	<p>不知為何申請更正身分證號時間要 4-5 天 服務人員未多做說明</p> <p>應在更正後給予一份正確紙本 or 電子檔讓民眾放心</p>	<p>查本案應為無案可稽更正登記，辦理期限為 4 工作日（111 年 2 月 7 日起修正為 8 工作日），惟將加強同仁與民眾溝通情形，請同仁於民眾申請當下有疑問時詳細說明，提供民眾更貼心友善之服務。</p> <p>另倘需了解更正後地籍資料，得併案申請換發新權狀或隨案申請登記後之地籍謄本參閱。</p>

意見類別	民眾意見內容	回應及改進回饋
業務相關建議	已經按照公文上日期、時間到地政所領件，結果承辦人還沒做好，行政流程如此，這樣受的起檢驗嗎？ 行政流程冗長、承辦人無法即時完成公文所允諾事項。	本所將持續加強同仁教育訓練，以降低類此情形發生。
	銀行抵押權塗銷，異動 1 個多小時還是申請人本人去問領件櫃檯 2 次才發現漏按，實際上案件已完成在領件櫃檯。	
	申辦時間太冗長，志工職訓仍嫌不足 窗口行動加快	加強本所同仁作業能力及教育訓練，提升二線服務人員之機動性，以減少民眾等待時間。 另亦將持續加強本所志工專業及志願服務品質。
	申辦時間有點長 申辦案件如資料欠缺或不全請能當場告知，以免浪費時間。	本所服務中心乃協助民眾整理案件及提供相關諮詢，就應備文件及應填列之項目做指導；實質審查則為審查同仁之業務。 另各類登記案件複雜程度不一，各項作業處理時間自然有異，應無法一概而論，本所將持續加強同仁教育訓練。
處理程序	不專業，我們在櫃台填寫的資料還要補件 希望作一套標準的 SOP	本所服務中心乃協助民眾整理案件及提供相關諮詢，就應備文件及應填列之項目做指導，尚無對於登記案件進行實質審查；然實質審查則為審查同仁之業務。本案應為溝通造成之誤解，本所將持續加強同仁應對技巧，以提升服務品質。
	初辦房產不懂如果不用再辦補正，減少往返浪費時間，請多指教了。	另除特殊案件外，均符合「新北市政府地政局所屬各地政事務所受理人民申請土地登記案件處理期限表」所訂之處理期限完成。
	對需要附的文件能夠再加強核對免得再跑一趟	
	昨日告知 需要再回去補蓋章 沒有一次弄好 需要我再請假 再去一趟 增加麻煩 當日在 貴處停留了一小時多 有時承辦人員不清楚 還要問其他同仁 專業與專人服務	

意見類別	民眾意見內容	回應及改進回饋
	<p>浪費人力，多設 3 個填寫資料詢問櫃台且還漏填，承辦人員告知哪裡漏填即時填就好了，還要去服務櫃台。</p> <p>多和台北市中山地政學習，當天跑兩個地政，台北的早上送下午就可以拿到，人員親切又專業不用跑來跑去的，你們的要兩天，要和侯市長說加油了。</p>	
業務相關建議	<p>希望臨櫃收件單純為收件區，收件人員不需要協助市民現場書寫文件以免耽誤收件的流暢度，市民送件前應該是要由服務台人員幫助市民完成書寫文件，使地政事務所收件不要塞車</p>	<p>本所同仁基於為民服務精神，民眾如有相關問題皆會盡力協助。惟將加強宣導如遇類似情形將縮短處理時間，以免後面排隊之民眾等候過久。</p>
	<p>早上送件實價登錄櫃台沒有人問同事一問三不知。有待加強</p>	<p>由於實價登錄櫃檯人員同時兼辦其他地價業務，故同仁會有暫離櫃檯辦理業務的情形，將製作實價登錄櫃台服務離位三角牌，如有暫時離開位置之情形得撥打承辦人員分機電話，以提供民眾更友善的服務。</p>
	<p>實價登錄櫃台為何早上十點找不到人志工服務待加強</p>	<p>另志工服務待加強一節，本所將持續加強志工專業及志願服務品質，並定期辦理志工相關教育訓練。</p>
	<p>我對上次的，非常不滿意 2/10 既然會忘記蓋主任的章 還要讓我們在跑一趟 辦這些事情，幾乎每天在辦不是嗎？ 還會忘記蓋章，不覺得離譖嗎？</p>	<p>本所將持續加強同仁教育訓練及作業能力，以降低類此情形發生。</p>
	<p>門口分類抽號碼牌太複雜，一般民眾無法確定抽哪一種，抽錯重新再排隊，服務人員不夠專業，再者門口服務人員需要上廁所無人替代，民眾先到不知道抽哪一種牌，而後到的專業人士明確知道抽哪一種牌號，快速抽牌一般民眾只能乾瞪眼 門口服務人員要我到了服務臺，服務台說不用，不用重新抽牌直接到紅色櫃檯，</p>	<p>門口分類抽號碼牌太複雜一案，除加強本所同仁及志工教育訓練，另製作簡易圖卡，以利民眾洽公參考。</p> <p>另將持續加強本所內外部為民服務品質及同仁應對技巧，提供民眾更貼心友善之服務。</p>

意見類別	民眾意見內容	回應及改進回饋
	<p>到了紅色櫃檯又說你要重新重新抽牌，排隊，又到服務台，服務台又說不用抽牌我有轉號給他們，莫名其妙的跑來跑去，難到不夠爛嗎？唐鳳政委節目曾經說過很爛，你行你來，乍聽覺得好像也是，沒建設性就是廢言，這樣我們繳稅還得自己想辦法，但實務上並非如此，我行我就當上主管政委之類……</p> <p>建議，我們遇到問題你們想辦法改善</p>	
業務相關建議	<p>服務志工待加強訓練，欲辦事務無法告知按掛號項目，只好按服務中心</p> <p>義工對於我們要辦理的事項隸屬哪個櫃檯不夠熟悉，但是很有熱忱</p> <p>門口志工對法院發文的測量案件，要去那個收費窗口不了解，需要再加強教育</p> <p>入門詢問志工去哪辦理，都不回答，只用手指頭隨便只一下。問 3 次都一樣，門面很重要，坐哪不就是要回答大家不懂問題嗎</p>	將持續加強本所志工專業及志願服務品質，並定期辦理志工相關教育訓練。
	一般民眾無法理解何謂“財產分割”，請提供看圖說故事之解說，免得趕時間臨時填表	擬重新檢視並將申請登記事項圖文化，以利民眾參考。
	16 號窗口可以一次完成二案作業，卻要一案一案重新抽牌，浪費彼此時間可以併案處理應一併處理，不要為了省事，要民眾重新排隊辦理	經查本所同一服務櫃檯以一人抽一張號碼牌為原則，將持續加強本所內外部為民服務品質，以提供民眾更貼心友善之服務。
	無法一次了解所需物件需多次向各單位申請才能伸報完成	申辦不動產登記須至不同機關申辦相關業務，是流程較為複雜。本所業已針對登記流程較複雜之買賣、贈與、繼承（或分割繼承）製作流程圖，讓民眾更輕鬆易懂。
	今早只有一個窗口辦理，等待人數增加時，是否多開一個窗口？	本所櫃檯係輪值機制，於人潮較少或中午時段已盡量平均分配各時段服務櫃檯數量。
	中午休息最好是三分之一的人～因為別人也是利用中午休息時間來辦公事的！	惟將重新檢討午休時間等候人數過多時處理機制，以減少民眾等待
	午休洽公卻久候，嚴重延遲本人下午工	

意見 類別	民眾意見內容	回應及改進回饋
	<p>作。本人今日申辦業務僅僅只需要做身份驗證，就可請人代為處理後續事宜，卻苦等許久，且原服務人員不接受變通，極為困擾。</p> <p>但今日非常感謝科長的幫忙，變通通融，讓承辦人員先幫忙協助身份驗證後，再由代理人處理後續事宜，所幸下午工作如期完成，再次感謝科長幫忙，謝謝</p>	時間。
業務 相關 建議	辦理塗消承辦人員太少	考量業務及人力情形，目前簡易櫃檯配置3名人力，另將加強二線服務人員之機動性，以減少民眾等待時間。
	請增加服務檯人員，以利客戶需求。	服務中心自5月起已增派1名人力。另有涉及測量、地價、謄本等相關問題，現已由各課提供聯繫窗口，服務中心人員遇有問題時可請業務課同仁至一樓協助回答民眾疑問，加速為民服務之效能。
	暫不辦理的牌子放太多太久，認真的只有一兩個	除於人潮較少之時段，或進行所內公文傳遞而短暫離開位置暫停受理，櫃檯同仁皆恪守職責，無怠惰之情況。
	有些服務人員對公文並非很懂，但服務都很好 場地很大，窗口服務人員很少	本所業務配置係以專業分工、業務分流為原則，各項櫃檯處理業務不同，惟如對民眾詢問之內容非屬其業務，皆會向同仁請求協助，給予民眾正確之回覆。 另窗口服務人員很少一節因係人潮較少或中午輪值之時段，或進行所內公文傳遞而短暫離開位置之情形。
	2樓中午休息時間通融個5分鐘會更棒	查中午休息時段2樓補正駁回櫃檯於皆有輪值人員提供服務。

意見 類別	民眾意見內容	回應及改進回饋
業務 相關 建議	權狀面積不一樣就應該換發	如土地或建物因面積更正或地籍圖重測面積有變動之情形，皆可至本所申請書狀換給。
	本次辦理銀行貸款設定塗銷，完成後沒有發給任何證明文件，以後有任何狀況，又要跑機關申請證明文件，覺得流程不完善。	因抵押權塗銷後無發還之文件，倘需塗銷證明得申請登記後之謄本查閱最新登記情形。惟將向同仁宣導應主動詢問民眾有無需申請隨案謄本，並加強同仁與民眾溝通情形，提醒同仁說明時應詳細完整，以提供民眾更貼心友善之服務。
	辦理設定權塗銷，應該開立期證明 這次辦的塗銷設定，未解釋清楚是否需要謄本，以致於還要再跑一趟申請	
	補正資料提示更為明確，應附資料及內容是否要加註或須加註什麼	經檢視登記案件之補正事項皆會明確敘明應補正之事項，如對補正事項有疑問者皆可逕洽承辦人員詢問。
	"1. 感謝地政同仁及主管對地政專業服務的精神及姿容溫馨的接受諮詢，讓我們的需求迅速完成。這種績效是受肯定的，謝謝督促的長官及承辦同仁！ 2. 另一問題想詢問，例如：申請地價稅「自用住宅」的條件，土地所有權人以一處為限，倘若所有權人之父親遷入戶籍居住，是否符合申請地價稅「自用住宅」。您不吝指教！"	答謝對本所為民服務之肯定。惟自用住宅稅率非屬本所管轄，建請洽稅捐稽徵處詢問。
	覺得設定費用高了些	相關規費皆依土地法、土地登記規則及、土地或建築改良物權利書狀及申請應用地籍資料規費收費標準等相關規定辦理。
	小的申請為何收費多	
	希望一到五有一天能晚上能幫忙辦理事務，謝謝	本所已提供多元管道預約延時服務，將加強宣導以供有需要之民眾申請。
	多年前中和住址編碼修改，地政內部資料未整合，以致影響今日，當我辦理戶口遷入，困難重重。	101 年起本所係依「新北市政府門牌編定作業原則要點」作業，戶政機關關於辦理門牌整編作業後，如有將門牌異動資料發文至轄區地所，本所即據以逕為辦理門牌整編作業。
	政府行政編碼未完成全部流程，傷害無辜人民權益 請將事情從頭到尾完成全部編碼程序	

意見類別	民眾意見內容	回應及改進回饋
		惟倘未辦理門牌整編登記仍未影響其不動產權利，原權狀仍為有效。
業務相關建議	希望能有個走動式的專業志工，對個人申請人的問題與表格的填寫較有助力與便捷。謝謝！	本所設有服務中心協助民眾整理登記案件及指導民眾填寫相關書表，另亦有地政士志工輪值，提供相關協助及諮詢。
	若是有義工能當場幫忙教導填寫民眾不懂的資料、應該會更加便利。	
其他	上班時間 配合 可以再去辦理其他事情	本所辦公時間為上班日早上8時至下午5時30分。如有特殊情形得亦有提供多元管道預約早鳥或日落延時服務，服務受理時間為上班日上午7時30分至8時或下午5時30分至6時30分。
	辦理塗銷的窗口 OK！但是有去另外窗口，查詢另外一地址是否完成繳貸款塗銷證明！承辦人桌上好像很清楚，一份\$20，又有問了一些問題問我要不要證明，我說不用，他說很有證明你不是更好？我說好啊？但是總共\$60～但其實我看不懂一份多少錢？一份是指一個地址還是地號及土地或建物分開算？其實錢這麼少也無所謂！就算是我們的問題外行，她可以告訴我要證明多少錢不要證明多少錢？但是我們外行的人，其實看得很模糊？但是承辦人還說寫得這麼清楚了，還看不懂？他說他真的不知道她的桌上應該要怎麼寫？！，她說很多人都在問她計費的標準頓時聽到傻眼。。問都不敢問了	本所會持續改善同仁與民眾溝通情形，請同仁於民眾申請當下有疑問時詳細說明，並提醒同仁應具備同理心，且注意措辭、禮節，提供民眾更貼心友善之服務。
	人員缺少服務熱忱，讓人感覺申請登記變成找麻煩的人 領件時小補正要上下樓跑，不方便	如登記案件有於領件時須辦理之補正事項，尚須由審查同仁協助辦理補正作業，又因本所樓層配置問題，致領件時補正需上樓，是本所將再加強提醒同仁服務民眾應詳盡說明，以避免產生誤解。

意見類別	民眾意見內容	回應及改進回饋
		另缺乏服務熱誠一節，將持續加強本所內外部為民服務品質及同仁應對技巧，提醒同仁注意措辭、禮節，提供民眾更貼心友善之服務。
業務相關建議 其他	同仁服務非常專業態度良好，進度也很好 非常優秀 唯獨對於代理人需要銀行協助切結部份造成困擾 盼有朝一日法條能更貼近人性。防範需防範，不造成不便民狀況。	因按相關內政部函釋規定，非地政士代理申辦登記案件時，申請人須切結「本人未給付報酬予代理人，如有虛偽不實，願負法律責任。」並認章。
	紙本作業太多，應整合成一頁，全部電腦程式設計及所有數值均可輸入，只需蓋章即可。	現行應附申請登記之文件及書表格式皆依土地登記規則及內政部函釋統一規範，另有關以電腦登打，民眾只需蓋章之部份，本所1樓大廳設有書寫範例E步步可多加利用。
	不知道變更持份的附帶條款寫在哪裡：(倘係登記以外之約定事項，得填載於契約書申請登記以外之約定事項欄內。
	如果永和地政就可以辦理，就更好了 希望林口可以直接有承辦地政相關業務的單位，謝謝	查永和及林口區公所設有小而能地政工作站，提供相關地政服務。
	請不要只有戶籍所在地址，建議多設一欄位為通訊地址，拜託拜託，因為我戶籍在外島，通訊地在中和。	按內政部函釋統一規定本國人住址記載方式為戶籍所載之住址。惟新增指定地址一案內政部已有納入規劃並研議中。
	建議以更便民的措施來為民服務！	本所會持續加強本所便民服務，提供民眾更貼心友善之洽公體驗。
	第1項沒有非常滿意係因我站著等蠻久的，而紅色櫃台有三櫃，只有15號江宇捷小姐有持續受理收件（效率很高），其他兩櫃空著但承辦忙著打電腦整理文件，沒有先服務民眾 列印新所有權狀花過多時間了	簡易案件櫃檯作業尚須一定時間審核案件，惟各類案件之複雜程度不一，處理時間自有不同，將持續加強本所同仁作業處理時效。

意見類別		民眾意見內容	回應及改進回饋
		因為傳錯人本人名下沒有土地和房子 請找對人	簡訊通知誤傳部分可能因同仁誤輸入手機號碼資訊所致，本所將持續加強同仁教育訓練，以降低類此錯誤發生率。
業務相關建議	其他	簡訊通知可以在明確一點	本所目前簡訊係針對民眾申辦案件之辦理情形及結案狀態進行通知，且通知內容參數為各地所統一設定，如日後有相關具體回饋意見將再進行評估調整。
		網路查詢的進度跟實際可領件的時間有落差(6/30下午3:35QRcode查詢為異動完成尚未結案，但確一直等到7/1上午10:20才領到件，還是請領件櫃台幫忙查看才領到件的)	依現行地政系統異動完成後，仍有過地價、列狀、拆件等情形，將加強本所同仁作業處理效率，並持續改善同仁與民眾溝通情形，降低民眾誤解機率。
		接觸了幾個專員 門口接待女生 很好 法律諮詢的男生 普通 服務中心 幫我印證件的那位女士 主動態度非常好 滿分 沒遇過這麼好的 最後2號窗口的女士 不滿意 講話快又小聲 跟上一位女生天壤之別 帶口罩 又有隔板 建議音量放大 說話速度放慢	因應疫情各櫃台皆有加裝隔板，同仁皆有配戴口罩，致講話音量較小或不清楚之情形，將提醒同仁留意。
		都很滿意 隔板會聽不清楚櫃台人員說什麼	
		隔板擋住對話聲音，聽的人及說的人都很吃力	

意見類別	民眾意見內容	回應及改進回饋
	今天申辦贈與稅時感覺要填寫的表格太多種，部門太多、樓層太多，需要樓上樓下跑來跑去，花費等跟寫的時間太長，一般民眾真的會一頭霧水，而且連繳費也需要到便利商店繳完再回來繳件，大概花了快 2.5 小時才完成整個程序，希望流程上可以再簡化一些，謝謝！	本案係為申辦贈與稅之建議，尚非屬本所之業務。
	如果可以和國稅局近點就更好	因現行辦公廳舍之配置，各機關辦公位置尚無法變動。
環境及設備相關建議	工作人員服務好，但網路過慢 網路系統太差	本所網路連線情形均有監控並每日檢視，亦將持續測試及觀察調校，並加強內外部為民服務品質，提供民眾更貼心友善之服務。
	冷氣不冷，滿頭大汗 希望去辦事情有冷氣	本所 1 樓各空調面板皆設置為 26 度，2 至 5 樓皆設定為 26 至 28 度。另為防冷氣外洩，本所業已加裝自動門。
	空氣有點悶	
	冷氣空調可加強	
	沒冷氣，好熱！	
	環境有點悶熱	
	空調	
	停車場空間不足及無大型重機專用停車格	本所地下室停車場設有 116 個汽車停車格；本合署辦公大樓後方亦設有 51 個免費機車停車格供洽公民眾使用，或多多加利用大眾運輸。另大型重機專用停車格一節，依據道路交通安全規則第 112 規定，一個小型車停車格得停放一輛以上之大型重型機車。本所地下室停車場設有 116 個汽車停車格，可供大型重型機車善加利用。
	摩托車停車位難找	
	停車問題	
	停車位比較難找	
	停車位比較少，不方便	
	附近需要大一點停車場	
	外面機車停車位太少，不方便民眾洽公	
	機車停車位	
	停車位	
	題外問題—缺少傘架（放雨傘的）	本所大樓門口業有設置 1 傘架供民眾使用。
	影印機需更新	原投幣式影印機機型較舊，屢有故障情形，業於 111 年更換機型。

意見類別	民眾意見內容	回應及改進回饋
環境及設備相關建議	一樓大門的無障礙小斜坡，剛才扭到腳了！才 15 公分寬度，地面卻做斜的，行走中容易誤認為是平面而踩空，請改進！應該很多人拐到～	經檢視推測應為本合署大樓 1 樓門口之斜坡，將於門口貼上警示標誌，以提醒洽公民眾注意斜坡。
	可主動提示洗手間位置	經檢視本所各樓層廁所皆有清楚標示，另外會請門口志工或輪值人員協助提醒告知。
	女廁蹲馬桶，牆壁若能做個扶手則感激不盡。	查本所 1 樓女廁蹲式馬桶均加裝扶手。
環境及設備相關建議	多點自然光 更環保	為避免夏天強光照射，需搭配遮光窗簾，以維持良好之空調效率；窗簾會在無需開啟空調時適度拉高。
	App 申請案件	因申辦案件涉及申請人或代理人身分驗證問題，目前僅內政部數位櫃檯得透過自然人憑證驗證身分後，於線上申辦案件，至 APP 部分因尚未有相關身分驗證方式，後續將評估於相關會議上提案研議其開發可行性。
	請將領件等候人數情況，納入線上查詢	擬納入後續業務評估及考量。

九、 結論與建議

本次調查屬常態性之滿意度問卷調查，為民眾至本所辦理登記完畢並領件完竣後之意見表達，由所填意見推測對象多為非專業代理人居多，因平常鮮少至地政機關申辦案件亦不常接觸地政業務，故未諳地政機關之服務及規定，是本次調查提供相關意見及建議皆屬民眾之真實回應。

經查大多透過本次登記案件滿意度調查民眾對於申辦案件「辦理時間」、「服務同仁的專業性」、「服務同仁的服務禮儀」、「洽公體驗感

受」，各項滿意程度均達 99%以上，獲得 3525 位民眾正面肯定之評價，本所將持續保持關注，以提供民眾更貼心友善之服務。

次查「不滿意」及「非常不滿意」的分布情形，可發現「辦理時間」、「服務同仁的專業性」、「服務同仁的服務禮儀」及「洽公體驗感受」均回覆為「不滿意」及「非常不滿意」者共計 10 人。再檢視及分析民眾給予之意見回覆，其中有 2 人未給予相關意見；2 人因辦理時間不滿意；3 人因服務禮儀不滿意；1 人因服務人員專業性不滿意；1 人因洽公體驗感受不滿意；1 人因傳錯訊息而感到不滿，由此判斷該填寫者應對於辦理時間、同仁專業性、服務禮儀或洽公體驗其中一項感到不滿，導致其他問題均不滿意。

又將今（111）年滿意度調查回饋事項與去（110）年進行比較及分析，整體滿意度提升 0.38%，各項指標均呈現正成長。

題目	111 年 滿意度	110 年 滿意度	增長 情形
您對本次申辦案件的辦理時間感到？	98. 99%	98. 77%	+0. 22%
您對本次申辦案件服務同仁的專業性感到？	99. 30%	98. 84%	+0. 46%
您對本次申辦案件服務同仁的服務禮儀感到？	99. 24%	98. 92%	+0. 32%
您對本次申辦案件的洽公體驗感受如何？	99. 02%	98. 50%	+0. 52%
平均整體滿意度	99. 14%	98. 76%	+0. 38%

另針對 110 年之民眾意見，本所亦進行相關改善事項，確有大幅降低民眾抱怨之情形：

(一) 領件櫃檯增設叫號系統：

去年度多有民眾反映領件櫃檯排隊順序混亂易有插隊之情形，且領件速度慢等，為解決類此問題，本所自 110 年 12 月起領件櫃檯增設叫號系統，今年回饋事項均無民眾反映領件之意見，由此可知增設叫號系統大幅改善領件排隊問題及抱怨之情形。

(二) 製作櫃檯說明圖卡以宣傳各項作業流程及業務內容：

因自辦登記案件之民眾平常鮮少至地政機關申辦案件亦不常接觸地政業務，於去年度意見多有因對相關業務流程產生誤會，致生抱怨。因此製作各項業務窗口說明圖卡並加強宣傳，便利民眾更清楚明瞭各項作業流程及業務內容，是今年度民眾建議事項較少民眾抱怨誤解之情形。

(三) 服務中心業務分流：

去年度因服務中心常有等候過久之情形，為解決類此狀況，已調整服務中心同仁業務，將整理好案件無須協助整理之跨縣市代收地政案件分流予簡易櫃檯窗口，有效舒緩等待人潮，減少民眾等候過久致生抱怨情形。本年度該項

回饋建議亦明顯減少。

至本年度民眾意見及相關建議，發想下列回饋做法：

(一) 本所辦公環境意見：

本所將加強檢視辦公環境空間及各項設施外，針對有違安全之虞者設置警示，以提供安全之辦公空間；另擬針對民眾提及空調、停車位等建議納入後續環境改善小組會議中評估及討論。

(二) 相關意見至適當會議討論：

因現行已推辦網路申請登記案件，利用內政部數位櫃檯系統申請全程及非全程登記案件，為利推廣該項服務並提升使用率及方便性，建議得透過 APP 或網頁申請案件，惟因涉及中央統一規範，將於適當之會議討論。

(三) 重新檢討相關作業機制：

依回饋事項發現在處理時效意見中民眾多有反應等待時間較長，雖現已提供多項支援機制惟為提供更優質之服務，建議能研議更有效解決問題及有感的改善。另民眾提出午休時間服務櫃檯人力偏少及預約服務時間偏短等，建議一併檢討。

透過登記案件滿意度調查可了解民眾意見反饋，從中改善並提

升作法，使本所更貼近民眾需求，未來亦將持續傾聽民眾聲音，蒐集民眾意見進行改善，以提升本所為民服務品質。