

新北市政府 112 整體地政業務施政民眾滿意度調查表 數據統計及簡要分析報告

壹、科室/地所別：新北市汐止地政事務所

貳、有效樣本數：本次發出問卷為 90 份，共計回收 90 份，回收率為 100%。

參、及抽樣方式：本所受分配數量為 90 份，調查工作天數為 15 個工作日，平均 1 天應發送 7 份問卷(6.67 份)；查本所每日平均洽公民眾為 120 人次，每日約有 17 位(17.14 位)民眾填寫本問卷。

肆、數據統計及簡要分析

一、請問您本次來地政局/地所洽辦業務類別？

	登記業務	測量業務	地價業務	各類謄本業務	諮詢服務	其他	合計
人數	48	5	1	30	5	1	90
比重(%)	53%	6%	1%	33%	6%	1%	100%
其他業務為：							
簡要分析：	問卷統計結果顯示，有 53% 的受訪者所洽辦之業務類別為「登記業務」；其次為「謄本業務」比重約 33%；接著為「測量業務」與「諮詢服務」比重皆是約 6%；最後「地價業務」比重約 1%。顯示登記業務與謄本業務為本所業務之大宗，兩者合計之比率為 86%。						

二、各項服務之滿意程度：

(一)洽公環境適切性(平均滿意度為 96%)

1、洽公環境綠美化						
滿意度	5	4	3	2	1	合計
人數	73	14	3	0	0	90
比重(%)	81%	16%	3%	0%	0%	100
合計(%)	97%		3%	0%		100%
不滿意原因：	受訪者未勾選 2 分以下(不滿意)選項					
簡要分析：	問卷統計結果顯示，受訪者對於「洽公環境綠美化」滿意度 5 分(非常滿意)及 4 分(滿意)為 97%，無受訪者勾選 2 分以下(不滿意)。本所於一樓大廳及廁所廣置綠色植栽，增添辦公場域之美感，故民眾反應普遍良好。					
2、洽公環境舒適整潔						
滿意度	5	4	3	2	1	合計
人數	76	11	3	0	0	90
比重(%)	84.4%	12.2%	3.3%	0%	0%	100
合計(%)	97%		3%	0%		100%

不滿意原因：	受訪者未勾選不滿意選項					
簡要分析：	問卷統計結果顯示，受訪者對於「洽公環境舒適整潔」滿意度 5 分(非常滿意)及 4 分(滿意)為 97%，無受訪者勾選 2 分以下(不滿意)。 本所有專人每日維護辦公廳舍及廁所之整潔，且定期進行清潔打蠟，隨時保持洽公環境之舒適，民眾感受良好。					
3、服務項目清楚辨識						
滿意度	5	4	3	2	1	合計
人數	76	10	4	0	0	90
比重(%)	84%	11%	4%	0%	0%	100
合計(%)	96%		4	0%		100%
不滿意原因：	受訪者未勾選 2 分以下(不滿意)選項					
簡要分析：	問卷統計結果顯示，受訪者對於「服務項目清楚辨識」滿意度 5 分(非常滿意)及 4 分(滿意)為 96%，無受訪者勾選 2 分以下(不滿意)。 本所於櫃台及服務台等辦公區域皆懸掛受理申辦項目吊牌，洽公民眾可清楚辨識，故民眾感受良好。					
4、引導標示牌清楚辨識						
滿意度	5	4	3	2	1	合計
人數	75	11	4	0	0	90
比重(%)	83%	12%	4%	0%	0%	100
合計(%)	96%		4%	0%		100%
不滿意原因：	受訪者未勾選 2 分以下(不滿意)選項					
簡要分析：	問卷統計結果顯示，受訪者對於「引導標示牌清楚辨識」滿意度 5 分(非常滿意)及 4 分(滿意)為 96%，無受訪者勾選 2 分以下(不滿意)。 本所於一樓大廳設有樓層圖，另於地板置有指引貼紙，均可引導洽公民眾洽辦相關業務，故民眾感受良好。					
5、洽公雙語環境設計辨識						
滿意度	5	4	3	2	1	合計
人數	75	10	5	0	0	90
比重(%)	83%	11%	6%	0%	0%	100
合計(%)	94%		6%	0%		100%
不滿意原因：	受訪者未勾選 2 分以下(不滿意)選項					
簡要分析：	問卷統計結果顯示，受訪者對於「洽公雙語環境設計辨識」滿意度 5 分(非常滿意)及 4 分(滿意)為 94%，無受訪者勾選 2 分以下(不滿意)。 本所受理申辦項目之指示牌、案件處理期限、各式收費表準等資訊，皆以雙語呈現，方便外籍人士洽辦業務。					
6、洽公現場申辦行動路線順暢						
滿意度	5	4	3	2	1	合計

人數	75	11	4	0	0	90
比重(%)	83%	12%	4%	0%	0%	100
合計(%)	96%		4%	0%		100%
不滿意原因：	受訪者未勾選 2 分以下(不滿意)選項					
簡要分析：	問卷統計結果顯示，受訪者對於「洽公現場申辦行動路線順暢」滿意度 5 分(非常滿意)及 4 分(滿意)為 96%，無受訪者勾選 2 分以下(不滿意)。 本所聯合服務中心及綜合收件櫃檯之皆位在大門入口處，且設有走動式服務人員協助引導，故民眾感受良好。					

(二)服務設施合宜性(平均滿意度為 96.6%)

1、書寫桌、等待位置方便使用						
滿意度	5	4	3	2	1	合計
人數	76	11	3	0	0	90
比重(%)	84%	12%	3%	0%	0%	100
合計(%)	97%		3%	0%		100%
不滿意原因：	受訪者未勾選 2 分以下(不滿意)選項					
簡要分析：	問卷統計結果顯示，受訪者對於「書寫桌、等待位置方便使用」滿意度 5 分(非常滿意)及 4 分(滿意)為 97%，無受訪者勾選 2 分以下(不滿意)。 本所書寫區皆備有各式文具以利洽公民眾使用，亦設置民眾休息區，民眾可於此處等後叫號。					
2、電話、廁所、飲水設備方便使用						
滿意度	5	4	3	2	1	合計
人數	67	19	3	1	0	90
比重(%)	74%	21%	3%	1%	0%	100
合計(%)	96%		3%	1%		100
不滿意原因：	1 位受訪者勾選 2 分以下(不滿意)選項：電話、廁所、飲水設備方便使用(2 分)					
簡要分析：	問卷統計結果顯示，受訪者對於「電話、廁所、飲水設備方便使用」滿意度 5 分(非常滿意)及 4 分(滿意)為 96%，受訪者勾選 2 分以下(不滿意)為 1%。 1 位民眾對廁所設置提出不滿意評語，本所目前情形、改善方式及未來辦理方式如下： (1)目前情形： 有關本所目前提供民眾使用廁所之設置情形:1 樓(設於辦公區外之後方平台)為性別友善廁所(設有 1 座坐式馬桶，符合無障礙設施設計規範)及 1 座蹲式馬桶；2 樓公廁(位於 1、2 樓梯間轉角處)設有男廁蹲式馬桶 1 座及小便斗 3 座，及女廁 2 座蹲式馬桶。 (2)現行改善方式 本所屬 68 年興建之老舊建物，因室內公廁位於梯間轉角處，且無座式馬桶及電梯，不利年長或行動不便者使用，考量現行性別友善廁所標示設置於後門上					

<p>方處，較不明顯，擬於 1 樓梯間上樓處張貼告示，增加動線指引，引導有需求者善用性別友善廁所，並加強志工及服務人員主動洽詢告知。</p> <p>(3)未來辦理方式 倘改建 2 樓廁所時，整體重新規劃，拆除現有隔間，設計性別友善廁所，打造更貼近民眾需求之如廁空間。</p>						
3、無障礙設施方便使用						
滿意度	5	4	3	2	1	合計
人數	73	13	4	0	0	90
比重(%)	81%	14%	4%	0%	0%	100%
合計(%)	96%		4%	0%		100%
不滿意原因：	受訪者未勾選 2 分以下(不滿意)選項					
簡要分析：	<p>問卷統計結果顯示，受訪者對於本所「無障礙設施方便使用」滿意度 5 分(非常滿意)及 4 分(滿意)為 96%，無受訪者勾選 2 分以下(不滿意)。</p> <p>本所設有無障礙坡道及舒適之性別友善暨無障礙廁所，方便各種不同需求者使用。</p>					
4、申請書表與範例符合需求						
滿意度	5	4	3	2	1	合計
人數	71	16	3	0	0	90
比重(%)	79%	18%	3%	0%	0%	100%
合計(%)	97%		3%	0%		100%
不滿意原因：	受訪者未勾選 2 分以下(不滿意)選項					
簡要分析：	<p>問卷統計結果顯示，本次受訪者對於本所「申請書表與範例符合需求」滿意度 5 分(非常滿意)及 4 分(滿意)為 97%，無受訪者勾選 2 分以下(不滿意)。</p> <p>本所聯合服務中心置有多項申請書表及紙本範例，於民眾書寫區亦置有電腦提供電子書寫範例，民眾可依需求自由調整顯示比例，故民眾反應良好。</p>					
5、地政文宣索取及資訊公開程度(如法令、措施等宣導)						
滿意度	5	4	3	2	1	合計
人數	74	13	3	0	0	90
比重(%)	82%	14%	3%	0%	0%	100%
合計(%)	97%		3%	0%		100%
不滿意原因：	受訪者未勾選 2 分以下(不滿意)選項					
簡要分析：	<p>問卷統計結果顯示，本次受訪者對於本所「地政文宣索取及資訊公開程度(如法令、措施等宣導)」滿意度 5 分(非常滿意)及 4 分(滿意)為 97%，無受訪者勾選 2 分以下(不滿意)。</p> <p>本所於民眾書寫區旁，擺放各式地政文宣摺頁供民眾自由索取，另有多媒體導覽機輪播業務宣導海報、影片等，多元方式向民眾揭露地政業務資訊。</p>					

(三) 服務禮儀親和性(平均滿意度為 97.6%)

1、服務人員主動招呼、引導						
滿意度	5	4	3	2	1	合計
人數	78	8	4	0	0	90
比重(%)	87%	9%	4%	0%	0%	100%
合計(%)	96%		4%	0%		100%
不滿意原因：	受訪者未勾選 2 分以下(不滿意)選項					
簡要分析：	問卷統計結果顯示，本次受訪者對於本所「服務人員主動招呼、引導」滿意度 5 分(非常滿意)及 4 分(滿意)為 96%，無受訪者勾選 2 分以下(不滿意)。本所設有安心就業服務人員及志工，於值勤時皆會主動詢問民眾需洽辦的業務，並協助掃描實名制、量測體溫並其抽取號碼牌或引導至相關洽辦櫃檯，反應相當良好。					
2、服務人員主動協助檢查應備文件						
滿意度	5	4	3	2	1	合計
人數	79	9	2	0	0	90
比重(%)	88%	10%	2%	0%	0%	100%
合計(%)	98%		2%	0%		100%
不滿意原因：	受訪者未勾選 2 分以下(不滿意)選項					
簡要分析：	問卷統計結果顯示，本次受訪者對於本所「服務人員主動協助檢查應備文件」滿意度 5 分(非常滿意)及 4 分(滿意)為 98%，無受訪者勾選 2 分以下(不滿意)。本所服務人員皆主動詢問洽公民眾，並引導至聯合服務中心先行整理應附繳證件，加速收件流程，減少民眾等候時間，故反應相當良好。					
3、服務人員主動告知如何申辦						
滿意度	5	4	3	2	1	合計
人數	79	9	2	0	0	90
比重(%)	88%	10%	2%	0%	0%	100%
合計(%)	98%		2%	0%		100%
不滿意原因：	受訪者未勾選 2 分以下(不滿意)選項					
簡要分析：	問卷統計結果顯示，本次受訪者對於本所「服務人員主動告知如何申辦」滿意度 5 分(非常滿意)及 4 分(滿意)為 98%，無受訪者勾選 2 分以下(不滿意)。本所聯合服務中心同仁皆會主動告知民眾如何申辦及相關應備文件，並對申辦流程予以詳細解說，民眾反應相當良好。					
4、服務人員主動回應處理情形						
滿意度	5	4	3	2	1	合計
人數	79	9	2	0	0	90
比重(%)	88%	10%	2%	0%	0%	100%

合計(%)	98%	2%	0%	100%		
不滿意原因：	受訪者未勾選 2 分以下(不滿意)選項					
簡要分析：	問卷統計結果顯示，本次受訪者對於本所「服務人員主動回應處理情形」滿意度 5 分(非常滿意)及 4 分(滿意)為 98%，無受訪者勾選 2 分以下(不滿意)。本所同仁受理民眾申辦之案件後，皆會主動回應辦理情形，且現行案件辦理情形為全面主動通知，民眾可清楚了解案件辦理進度，故反應相當良好。					
5、服務人員現場主動熱心服務						
滿意度	5	4	3	2	1	合計
人數	79	9	2	0	0	90
比重(%)	88%	10%	2%	0%	0%	100%
合計(%)	98%	2%	0%	100%		
不滿意原因：	受訪者未勾選 2 分以下(不滿意)選項					
簡要分析：	問卷統計結果顯示，本次受訪者對於本所「服務人員現場主動熱心服務」滿意度 5 分(非常滿意)及 4 分(滿意)為 98%，無受訪者勾選 2 分以下(不滿意)。本所服務台、值星官及志工皆積極主動，綜合櫃台同仁亦會熱情招呼民眾，並親切詢問欲辦理項目，民眾反應相當良好。					

(四)服務專業性(平均滿意度為 98%)

服務人員解答清楚、具專業						
滿意度	5	4	3	2	1	合計
人數	80	8	2	0	0	90
比重(%)	89%	9%	2%	0%	0%	100%
合計(%)	98%	2%	0%	100%		
不滿意原因：	受訪者未勾選 2 分以下(不滿意)選項					
簡要分析：	問卷統計結果顯示，本次受訪者對於本所「服務人員解答清楚、具專業」滿意度 5 分(非常滿意)及 4 分(滿意)為 98%，無受訪者勾選 2 分以下(不滿意)。本所各業務課皆定期舉辦教育訓練及專業研修測試，且積極參與外單位派訓等，提升同仁專業度，提供民眾正確資訊，民眾反應相當良好。					

(五)新北市地政機關推動便民措施，民眾感受實用的項目統計及分析：(依比重排序)

排序	便民措施	勾選人數	比重(%)
1	地政規費或登記罰鍰可於金融機構、郵局、四大超商、電匯、ATM 繳納，或使用悠遊卡、信用卡、金融卡及行	70	11%

動支付現場繳納服務			
2	跨縣市代收案件、地籍異動即時通及申領人工登記簿謄本服務	71	11%
3	案件自動通知系統-採簡訊/電子郵件方式(提供登記、複丈案辦理情形、公告期滿、逾期末領案件等、實價登錄申報提醒)	70	11%
4	跨縣市收辦登記(住址變更登記、更名登記、書狀換給登記、門牌整編登記、戶政更正有案之更正登記、預告登記、塗銷預告登記、拍賣登記、抵押權塗銷登記及抵押權設定、內容變更及讓與登記等10類)	70	11%
5	跨所申辦服務(核發謄本、申辦測量及登記案件、申請調閱原登記案、實價登錄收件、住址隱匿服務、地籍異動即時通)	72	11%
6	網路線上申辦各類服務(如申辦電子產權憑證、申領謄本、地籍異動即時通、住址隱匿、線上聲明、案件申辦等服務)	65	10%
7	新北不動產 iLand(愛連網查詢系統)	68	10%
8	跨機關服務(戶籍變更通報、繼承信託登記協助申請按自用住宅用地稅率課徵地價稅、設置稅捐服務櫃檯等)	66	10%
9	地所審查地籍清理土地權利價金申領案服務及提供地籍清理土地整合查詢系統線上查詢「地籍清理資料」、「標售公告資料」及「價金申領資料」等服務	56	8%
10	地政案件辦畢交寄 i 郵箱服務	53	8%
合計		661	100%

◎整體而言，對於新北市政府地政局提供之各項便民措施，請問您是否滿意？

滿意度	5	4	3	2	1	合計
人數	568	77	15	1	0	661
比重(%)	86%	12%	2%	0%	0%	100%
合計(%)	98%		2%	0%		100%
不滿意原因：	1 位受訪者勾選 2 分以下(不滿意)選項：(2、跨縣市代收案件、地籍異動即時通及申領人工登記簿謄本服務)校對非常很故意、難商量、效率都被他拖垮了，很多次了，請加油！ 本所目前情形、現行改善方式及未來辦理方式說明如下： (1)目前情形： 本所現況配置三位登簿、三位校對；校對同仁分配案件後，皆會立即處理相關案件，無刻意刁難拖延等情事，倘有登打內容錯誤或審查同仁簽註不明、申請書、契約書等意思表示不清，校對同仁會立即退回登簿或請審查同仁簽註明確，俾兼顧案件之正確性及時效性。					

	<p>(2)現行改善方式： 現行如有民眾或地政士反映案件進度，皆會立即查詢系統之案件辦理情形，本所亦每日辦理逾期案件稽催，倘有案件超過辦理時限者，將請登簿校對同仁即刻趕辦，如為大批案件會與民眾或地政士說明辦理情形及預估所需作業時間，以維民眾權益。另本所為提高處理案件之機動力，已訓練辦理配件業務同仁協助簡易案件之校對，以減輕校對同仁壓力並提升案件辦理之效率。</p> <p>(3)未來辦理方式： 未來將持續督導同仁依案件處理順序及期程規定切實辦理案件，並增進業務人力相互支援機動性，俾彈性調整因應大批或短期內案件量之變化。</p>
<p>簡要分析：</p>	<p>問卷統計結果顯示，在調查 10 項之便民措施中，最多數民眾認為較有感或較常洽辦之便民服務項目為「地政規費或登記罰鍰可於金融機構、郵局、四大超商、電匯、ATM 繳納，或使用悠遊卡、信用卡、金融卡及行動支付現場繳納服務」「跨縣市代收案件、地籍異動即時通及申領人工登記簿謄本服務」「案件自動通知系統-採簡訊/電子郵件方式(提供登記、複丈案辦理情形、公告期滿、逾期未領案件等、實價登錄申報提醒)」「跨縣市收辦登記(住址變更登記、更名登記、書狀換給登記、門牌整編登記、戶政更正有案之更正登記、預告登記、塗銷預告登記、拍賣登記、抵押權塗銷登記及抵押權設定、內容變更及讓與登記等 10 類)」「跨所申辦服務(核發謄本、申辦測量及登記案件、申請調閱原登記案、實價登錄收件、住址隱匿服務、地籍異動即時通)」，比重皆約 11%；其次為「網路線上申辦各類服務(如申辦電子產權憑證、申領謄本、地籍異動即時通、住址隱匿、線上聲明、案件申辦等服務)」「新北不動產 iLand(愛連網查詢系統)」「跨機關服務(戶籍變更通報、繼承信託登記協助申請按自用住宅用地稅率課徵地價稅、設置稅捐服務櫃檯等)」比重皆約 10%</p> <p>雖各項便民措施之間票數差距甚小，惟仍可發現以「方便」、「省時」等之便民措施，係民眾普遍為較有感且較常洽辦之項目。</p>

三、就您的整體印象來說，您對於新北市整體地政業務施政品質的表現，請問您是否滿意？(平均滿意度為 98%)

滿意度	5	4	3	2	1	合計
人數	75	13	2	0	0	90
比重(%)	83%	14%	2%	0%	0%	100%
合計(%)	98%		2%	0%		100%
滿意原因：						
不滿意原因：	受訪者未勾選 2 分以下(不滿意)選項					
簡要分析：	問卷統計結果顯示，本次受訪者對於本所「新北市整體地政業務施政品質」滿意度 5 分(非常滿意)及 4 分(滿意)為 98%，無受訪者勾選 2 分以下(不滿意)。本所積極配合推辦各項多元服務及便民措施，且服務同仁專業具親和，能主動協助民眾解決問題，致力提供民眾最滿意的服務。					

四、其他建議事項：

類別	民眾反映/建議事項	處理情形
其他	增設免停車簡易辦理站	<p>(1)目前情形 所內設置綜合收件櫃台 7 個，綜合辦理登記、測量、謄本及實價登錄案件收件作業，並配合午休不打烊服務安排櫃台人員輪值，經統計 112 年 1-3 月平均每日單一櫃台收件數為 33 件，平均櫃檯等待時間為 1 分 14 秒，倘櫃台等候人數逾 6 人以上時，將啟動支援機制，由課長指派人力(如服務中心、補駁櫃檯人員等)及時去化等候人數；另倘民眾自行洽辦案件，由服務台人員先行協助排除準備資料不足或申請書表缺漏情形，可有效提高櫃台作業效率。是以，考量本所櫃檯人力數量有限、相關配套輪值服務及支援機制，及設站所需軟硬體設備成本(含建築、電腦設備、網路線路等)及管理風險性高，設置免停車簡易站之需求性及效益較低，故目前現無提供免停車簡易站服務。此外，本所面前道路寬度僅約 6 公尺，且該路盡頭為私人停車場，不利於民眾迴車轉向，倘於面前道路規劃停車簡易辦理站，恐導致道路壅塞，除妨礙其他洽公民眾外，因本所前方路段均劃設禁停紅線，民眾排隊等待時有可能被警察驅離甚至開罰單，在周圍無足夠空間條件下提供免停車簡易站亦恐生民怨。</p> <p>(2)現行改善方式 現行已提供地政網路預約申領服務，服務項目包含謄本申請、檔案應用申請、案件申請等，服務項目眾多，應可滿足多數民眾需求，透過預約服務可再縮短等待時間。另除本所有提供洽公民眾免費臨時停車外，路口處亦設有鄰近停車場之指引標示，應可滿足民眾短時間之停車需求。</p> <p>(3)未來辦理方式 本所將持續宣導推廣預約申領服務及線上申辦服務，減少民眾等待及交通時間，提升民眾洽公滿意度。</p>

五、基本資料：**(一)您是否第一次至本所洽辦業務：**

	是	否
人數	12	78
比重(%)	13%	87%
簡要分析：	問卷統計結果顯示，本次受訪者有將 8 成以上(87%)並非第 1 次至本所洽辦業務，僅有不到 2 成(13%)者係第一次至本所洽公。	

(二)性別：

	男	女
人數	59	31
比重(%)	66%	34%
簡要分析：	問卷統計結果顯示，本次受訪者男性比重較高於女性，男性比例為 66%，女性比例為 34%。	

(三)年齡：

	20 歲以下	21-30 歲	31-40 歲	41-50 歲	51-60 歲	61 歲以上
人數	0	6	16	27	29	12
比重(%)	0	7%	18%	30%	32%	13%
簡要分析：	問卷統計結果顯示，本次受訪者年齡為 21-60 歲，比例達 87%；其次為 61 歲以上，比例為 13%。					

(四)教育程度

	國小及國小以下	國(初)中	高中(職)	大學/專科	研究所以上
人數	1	3	17	67	2
比重(%)	1%	3%	19%	75%	2%
簡要分析：	問卷統計結果顯示，本次受訪者教育程度多落在大學/專科程度，比重將近 7 成(74%)；其次為高中(職)，比重約 2 成(19%)。				

(五)身分/職業

	土地或建物所有權人	地政士(含助理)	不動產經紀或包租代管業	不動產估價師	工商金融業	軍公教	自由業	其他
人數	8	40	8	0	11	2	10	1
比重(%)	10%	44%	9%	0%	12%	2%	11%	12%
簡要分析：	問卷統計結果顯示，本次受訪者之身分/職業多為地政士，比例為 44%；其次則為工商金融業，比例為 12%，再來則為自由業，比例為 11%。							

(六)過去一年(含本次)至本所洽辦次數

	1 次	2-5 次	6-10 次	11 次以上
人數	19	14	13	44

比重(%)	21%	16%	14%	49%
簡要分析：	問卷統計結果顯示，本次 49% 之受訪者過去一年(含本次)至地政局/地政機關洽辦業務的次數為 11 次以上；其次洽辦次數 1 次，比例為 21%，再來則是洽辦次數為 2-5 次，比例為 16%。			

伍、整體簡要分析：

透過本次問卷結果顯示，本所洽公環境、服務設施、服務禮儀、同仁專業度及本所推辦之各項地政便民服務措施等，其各構面平均滿意度均達 97.05% 以上。本所將持續努力，提供民眾更好的服務，藉以提升滿意度。