

## 新北市政府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、機關/單位別：汐止地政事務所

貳、有效樣本數：100 份

參、數據統計及簡要分析：

一、過去一年裡，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，請問您滿不滿意？

	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計
人數	44	50	6	0	0	100
百分比(%)	44%	50%	6%	0%	0%	100%
合計(%)	94%		6%	0%		100%

不滿意原因：無

簡要分析：問卷統計結果顯示，44%受訪者對於本市整體地政業務施政品質表示非常滿意，50%受訪者表示滿意，6%受訪者表示普通，無受訪者表示不滿意。為達用心服務目標，本市積極地提供民眾多元服務措施、申辦管道及各式客製化服務，諸如跨所申辦登記及測量案件、跨所案件語音查詢服務、地籍產權異動即時通、小而能地政工作站等，各項努力皆深植民心，滿意度極佳。

二、地政業務服務滿意程度：

(一) 請問您對「登記業務」的服務是否滿意？

	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計
人數	50	43	2	0	0	95
百分比(%)	52.6%	45.3%	2.1%	0%	0%	100%
合計(%)	97.9%		2.1%	0%		100%

不滿意原因：無

簡要分析：問卷統計結果顯示，52.6%受訪者對於「登記業務」的服務非常滿意，2.1%受訪者表示滿意，無受訪者表示不滿意。本所登記課推辦多項便民措施，包括針對遠來民眾之案件預審機制、簡化補正、案件郵寄到家等，讓民眾不必多次往返，可一次獲得全面服務，故民眾對於登記案件滿意度高達

97.9%。

(二)請問您對「測量業務」的服務是否滿意?

	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計
人數	36	38	7	0	0	81
百分比(%)	44.4%	46.9%	8.6%	0%	0%	100%
合計(%)	91.4%		8.6%	0%		100%

不滿意原因：無

簡要分析：問卷統計結果顯示，44.4%受訪者對於「測量業務」的服務非常滿意，46.9%受訪者表示滿意，8.6%受訪者表示普通，無受訪者表示不滿意。本所測量課推辦複丈現場購買界標 簡訊通知測量案件移案登記課之收件案號等便民措施，故民眾對於測量案件滿意度高達 91.4%。

(三)請問您對「地價業務」的服務是否滿意?

	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計
人數	36	41	3	0	0	80
百分比(%)	45%	51.2%	3.8%	0%	0%	100%
合計(%)	96.2%		3.8%	0%		100%

不滿意原因：無

簡要分析：問卷統計結果顯示，45%受訪者對於「地價業務」的服務表示非常滿意，51.2%受訪者表示滿意，3.8%受訪者表示普通，無受訪者表示不滿意。本所實價登錄櫃檯由專人現場或透過電話指導申報，並針對即將逾期案件貼心提醒，目前尚無任何逾期申報之案件，故民眾滿意度高達 96.2%。

(四)請問您對「謄本業務」的服務是否滿意?

	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計
人數	47	39	2	0	0	88
百分比(%)	53.4%	44.3%	2.3 %	0%	0%	100%
合計(%)	97.7%		2.3%	0%		100%

不滿意原因：無

簡要分析：問卷統計結果顯示，53.4%受訪者對於「謄本業務」的服務表示非常

滿意，44.3%受訪者表示滿意，2.3%受訪者表示普通，無受訪者表示不滿意。本所首創四合一綜合受理櫃檯，並於尖峰時段另行設置快速簡易謄本申辦櫃檯，配合雙向螢幕之免填書表服務，民眾申請地籍謄本不僅快速且十分便利，故滿意度高達 97.7%

(五)除了以上 4 個服務之外，請問您對地政機關「其他業務」的服務是否滿意？

	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計
人數	41	46	2	0	0	89
百分比(%)	46.1%	51.7%	2.2%	0%	0%	100%
合計(%)	93.3%		2.2%	0%		100%

不滿意原因：無

簡要分析：問卷統計結果顯示，46.1%受訪者對於「其他業務」的服務非常滿意，51.7%受訪者表示滿意，2.2%受訪者表示普通，無受訪者表示不滿意。

三、對於承辦服務人員的專業知識，請問您是否滿意？

	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計
人數	52	43	5	0	0	100
百分比(%)	52%	43%	5%	0%	0%	100%
合計(%)	95%		5%	0%		0%

不滿意原因：無

簡要分析：問卷統計結果顯示，52%受訪者對於本所承辦服務人員的專業知識非常滿意，43%受訪者表示滿意，5%受訪者表示普通，無受訪者表示不滿意。本所相當重視提升服務人員的專業知識，平時除採定期專業研修測試、召開課內法令研商會議及訂閱專業書籍外，亦落實知識回饋機制，皆有效提升服務人員專業素養。

四、對於承辦服務人員的服務態度，請問您是否滿意？

	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計
人數	56	42	2	0	0	100

附件 3

百分比(%)	56%	42%	2%	0%	0%	100%
合計(%)	98%		2%	0%		100%

不滿意原因：無

簡要分析：問卷統計結果顯示，56%受訪者對於本所承辦服務人員的服務態度非常滿意，42%受訪者表示滿意，2%受訪者表示普通，無受訪者表示不滿意。針對服務人員服務態度，本所除定期舉辦教育訓練及實地演練，同時於各式場合加強宣導服務人員現場及電話應對之服務禮貌，落實親民服務的政策理念。

五、對於承辦機關之案件處理時間，請問您是否滿意？

	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計
人數	50	49	1	0	0	100
百分比(%)	50%	49%	1%	0%	0%	100%
合計(%)	99%		1%	0%		100%

不滿意原因：無

簡要分析：問卷統計結果顯示，50%受訪者對於本所案件處理時間非常滿意，49%受訪者表示滿意，1%受訪者表示普通，無受訪者表示不滿意。為提升本所服務效率，各項便民措施不斷推陳出新，減少民眾現場等候時間，因此受訪者皆給予高度肯定。

六、整體而言，對於新北市地政機關的洽公環境，請問您是否滿意？

	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計
人數	46	51	3	0	0	100
百分比(%)	46%	51%	3%	0%	0%	100%
合計(%)	97%		3%	0%		100%

不滿意機關及原因：無

簡要分析：問卷統計結果顯示，46%受訪者對於本所洽公環境非常滿意，51%受訪者表示滿意，3%受訪者表示普通，無受訪者表示不滿意。針對洽公環境部分，除提供洽公人士一般及核心設施外，同時著重辦公廳舍之環境清潔維護

及綠美化，並提供各式藝文創作展覽、應景裝飾及舉辦各項節慶活動，給予洽公人士舒適之視覺享受。

七、整體而言，對於新北市地政機關申辦作業之流程便捷度，請問您是否滿意？

	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計
人數	45	51	4	0	0	100
百分比(%)	45%	51%	4%	0%	0%	100%
合計(%)	96%		4%	0%		

不滿意原因：無

簡要分析：問卷統計結果顯示，45%受訪者對於本所申辦作業之流程非常滿意，51%受訪者表示滿意，4%受訪者表示普通，無受訪者表示不滿意。本所致力於簡化作業流程，率先開辦四合一綜合受理窗口，民眾來所洽公可一次獲得全面服務，故給予高度肯定。

八、整體而言，對新北市地政機關的資訊公開程度(如法令、措施等宣導)，請問您是否滿意？

	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計
人數	39	53	8	0	0	100
百分比(%)	39%	53%	8%	0%	0%	100%
合計(%)	92%		8%	0%		100%

不滿意原因：無

簡要分析：問卷統計結果顯示，39%受訪者對於本所的資訊公開程度非常滿意，53%受訪者表示滿意，8%受訪者表示普通，無受訪者表示不滿意。本所不定期將各項訊息適時公布於公布欄、公告看板、LED 跑馬燈及本所全球資訊網，同時利用發布新聞稿、舉辦主題活動、發放文宣品等各種管道加強宣導各項施政及便民服務，提升本所資訊公開度。

九、各項便民措施滿意程度：

(一)新北市地政機關提供之便民措施，民眾感受實用的項目統計及分析

選項內容	人數	百分比
跨越海峽代收金門縣連江縣轄區登記、複丈案件	27	6%
實價登錄查詢服務	38	8%
地政規費及登記罰鍰多元繳納服務	26	5%
新北地政 e 服務(手機 APP)	23	5%
公告土地現值查詢服務	46	9%
徵收補償費到府發放服務	9	2%
徵收補償費小額通信申請	17	3%
非都市土地變更更正編定案件辦理情形查詢系統	17	3%
非都市土地編定資料查詢服務	13	3%
土地界標宅配服務	15	3%
小而能地政工作站	20	4%
網路申領電子謄本	37	8%
地籍產權異動即時通	20	4%
全國地政案件線上申辦系統	22	4%
北北桃 e 點通服務	19	4%
受理通信服務	10	2%
案件語音查詢	17	3%
簡易案件單一窗口	25	5%
跨機關服務(跨機關戶籍變更通報、跨所核發謄本、跨所申辦測量及登記案件、稅捐人員進駐地所服務等)	50	10%
中午不打烊	36	7%
其他	3	1%

問卷統計結果顯示，本所提供之便民措施以「跨機關服務(跨機關戶籍變更通報、跨所核發謄本、跨所申辦測量及登記案件、稅捐人員進駐地所服務等)」讓最多民眾感到實用。藉由機關間之合作，實現「一個新北市」的

理想，使民眾免於奔波之苦，節省大量的時間與金錢，故民眾感受最為深刻。

(二) 整體而言，對於新北市地政機關提供之各項便民措施，請問您是否滿意？

	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計
人數	44	52	4	0	0	100
百分比(%)	44%	52%	4%	0%	0%	100%
合計(%)	96%		4%	0%		100%

不滿意原因：無

簡要分析：問卷統計結果顯示，44%受訪者對於地政機關提供的之各項便民措施非常滿意，52%受訪者表示滿意，4%受訪者表示普通，無受訪者表示不滿意。本市持續推出各項便民措施，提倡「多用網路、少用馬路」的查詢或申辦服務，致力於使民眾申辦案件更為簡易、快速、方便、省費，故民眾滿意度高達 96%。

十、其他建議事項：

項次	民眾建議事項	處理情形	類別
1	感謝服務台的人員，非常熱心!萬分感謝	感謝民眾支持，日後將持續努力，以提升服務品質。	服務態度
2	非常滿意	感謝民眾支持，日後將持續努力，以提升服務品質。	整體印象

簡要分析：

本次問卷調查無民眾針對各項業務提出建議，但給予本所高度肯定及感謝回饋，對全體同仁均是莫大的鼓勵，本所必將持續精進，提升為民服務品質。

十一、基本資料：

(一)性別：

	男	女
人數	48	52
百分比(%)	48%	52%

簡要分析：問卷統計結果顯示，48%受訪者為男性，52%受訪者為女性。

(二)年齡：

	20 歲以下	21-30 歲	31-40 歲	41-50 歲	51-60 歲	60 歲以上
人數	0	13	29	35	13	10
百分比	0%	13%	29%	35%	13%	10%

簡要分析：問卷統計結果顯示，受訪者年齡多介於 31-50 歲區間，60 歲以上受訪者較少，無 20 歲以下受訪者。

(三)教育程度

	國中以下	國中	高中	大專	研究所以上
人數	5	4	40	44	7
百分比	5%	4%	40%	44%	7%

簡要分析：問卷統計結果顯示，受訪者教育程度多多介於高中與大專程度。

(四)職業

	地政士	不動產經紀 及估價業	工商 金融業	軍公教	自由業	其他
人數	31	7	8	3	17	34
百分比	31%	7%	8%	3%	17%	34%

簡要分析：問卷統計結果顯示，職業與地政業務相關性高之受訪者佔 46%，其他行業受訪者佔 54%。

(五)至地政機關洽辦次數

附件 3

	每年 1-2 次	每年 3-5 次	每年 6-10 次	每年 10 次以上
人數	38	18	18	26
百分比	38%	18%	18%	26%

簡要分析：問卷統計結果顯示，民眾至地政機關洽辦業務次數以每年 1-2 次及每年 10 次以上占多數。

**肆、整體簡要分析：**

受訪者對於本所提供之各項服務皆抱持正面肯定之態度，無論是承辦人員之專業知識、服務態度、服務便捷性、洽公環境與資訊公開程度等，均獲得極佳的評價。