

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：新北市汐止地政事務所

貳、有效樣本數：120 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	45	72	3	0	0	120
百分比(%)	37.5%	60%	2.5%	0%	0%	100%
合計(%)	97.5%		2.5%	0%		100%

不滿意原因：無

簡要分析：問卷統計結果顯示，37.5%受訪者對於本市整體地政業務施政品質表示非常滿意，60%受訪者表示滿意，2.5%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	62	1	0	0	114
百分比(%)	44.74%	54.39%	0.88%	0%	0%	100%
合計(%)	99.12%		0.88%	0%		100%

不滿意原因：無

簡要分析：問卷統計結果顯示，44.74%受訪者對於「登記業務」的服務非常滿意，54.39%受訪者表示滿意，1位受訪者表示普通、無受訪者分別表示不滿意。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 99.12%。

(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	33	60	4	0	0	97
百分比(%)	34.02%	61.86%	4.12%	0%	0%	100%
合計(%)	95.88%		4.12%	0%		100%

不滿意原因：無

簡要分析：問卷統計結果顯示，34.02%受訪者對於「測量業務」的服務非常滿意，61.86%受訪者表示滿意，4.12%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，並建置複丈內業整理範本，提升案件辦理效率及品質，故民眾對於測量案件滿意度高達 95.88%。

(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	33	58	3	0	0	94
百分比(%)	35.11%	61.7%	3.19%	0%	0%	100%
合計(%)	96.81%		3.19%	0%		100%

不滿意原因：無

簡要分析：問卷統計結果顯示，35.11%受訪者對於「地價業務」的服務表示非常滿意，61.7%受訪者表示滿意，3.19%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 96.81%。

(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	61	55	1	0	0	117
百分比(%)	52.14%	47.01%	0.85%	0%	0%	100%
合計(%)	99.15%		0.85%	0%		100%

不滿意原因：無

簡要分析：問卷統計結果顯示，52.14%受訪者對於「謄本業務」的服務表示非常滿意，47.01%受訪者表示滿意，0.85%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 99.15%

(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	37	73	3	0	0	113
百分比(%)	32.74%	64.6%	2.65%	0%	0%	100%
合計(%)	97.35%		2.65%	0%		100%

不滿意原因：無

簡要分析：問卷統計結果顯示，32.74%受訪者對於「其他業務」的服務非常滿意，64.6%受訪者表示滿意，2.65%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	42	76	2	0	0	120
百分比(%)	35%	63.33%	1.67%	0%	0%	100%
合計(%)	98.33%		1.67%	0%		100%

不滿意原因：無

簡要分析：問卷統計結果顯示，35%受訪者對於本所承辦服務人員的專業知識非常滿意，63.33%受訪者表示滿意，1.67%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，滿意度達 98.33%。

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	61	58	1	0	0	120
百分比(%)	50.83%	48.33%	0.83%	0%	0%	100%
合計(%)	99.17%		0.83%	0%		100%

不滿意原因：無

簡要分析：問卷統計結果顯示，50.83%受訪者對於本所承辦服務人員的服務態度非常滿意，48.33%受訪者表示滿意，0.83%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，民眾滿意度高 99.17%。

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	49	68	3	0	0	120
百分比(%)	40.83%	56.67%	2.5%	0%	0%	100%
合計(%)	97.5%		2.5%	0%		100%

不滿意原因：無

簡要分析：問卷統計結果顯示，40.83%受訪者對於本所案件處理時間非常滿意，56.67%受訪者表示滿意，2.5%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，平均等候時間均在 2 分鐘以下，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	49	68	3	0	0	120
百分比(%)	40.83%	56.67%	2.5%	0%	0%	100%
合計(%)	97.5%		2.5%	0%		100%

不滿意機關及原因：無

簡要分析：問卷統計結果顯示，40.83%受訪者對於本所洽公環境非常滿意，56.67%受訪者表示滿意，2.5%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	41	75	4	0	0	120
百分比(%)	34.17%	62.5%	3.33%	0%	0%	100%
合計(%)	96.67%		3.33%	0%		100%

不滿意原因：無

簡要分析：問卷統計結果顯示，34.17%受訪者對於本所申辦作業之流程非常滿意，62.5%受訪者表示滿意，3.33%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	35	79	4	2	0	120
百分比(%)	29.17%	65.83%	3.33%	1.67%	0%	100%
合計(%)	95%		3.33%	1.67%		100%

不滿意原因：無

簡要分析：問卷統計結果顯示，29.17%受訪者對於本所的資訊公開程度非常滿意，65.83%受訪者表示滿意，3.33%受訪者表示普通，1.67%受訪者表示不滿意，但未說明不滿意原因。本所將持續努力，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
跨越海峽及山脈代收金門縣、連江縣、澎湖縣及花蓮縣轄區登記、複丈案件	35	9.97%
地政規費及登記罰鍰多元繳納服務(含悠遊卡繳納地政規費)	45	12.82%
實價登錄跨所收件服務	42	11.97%
實價登錄查詢服務	42	11.97%
新北地政 e 服務(手機 APP)	29	8.26%
案件收據提供 QRcode 查詢辦理情形	24	6.84%
徵收補償費通信申請	8	2.28%
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、繼承信託登記協助申請按自用住宅用地稅率課徵地價稅等)	54	15.38%
免附書證謄本服務	35	9.97%
網路申領電子謄本	37	10.54%
其他	0	0%

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、繼承信託登記協助申請按自用住宅用地稅率課徵地價稅等)」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	41	75	4	0	0	120
百分比(%)	34.17%	62.5%	3.33%	0%	0%	100%
合計(%)	96.67%		3.33%	0%		100%

不滿意原因：無

簡要分析：問卷統計結果顯示，34.17%受訪者對於地政機關提供的之各項便民措施非常滿意，62.5%受訪者表示滿意，3.33%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 96.67%。

十、其他建議事項：

項次	民眾建議事項	處理情形	類別
1	假日是否可開放電子謄本服務	新北市目前已領先全國，將電子謄本服務時間延長為週一至週六上午八時至晚上九時，未來將加強宣導民眾多加利用。	資訊業務

簡要分析：

(一)民眾建議事項類別分析：

本次問卷調查共有 1 位民眾提出建議事項，係屬資訊業務。

(二)民眾建議事項後續處理情形：

有關民眾建議開放假日電子謄本服務，本市已率先推辦週六電子謄本之申請，將加強宣導民眾多加利用，民眾之建議事項仍將依本所「為民服務問卷調查實施計畫」規定，於「問卷調查建議改善事項列管表」專案列管，於服務品質小組會議討論。

十一、基本資料：

(一)性別：

	男	女
人數	62	58
百分比(%)	51.67%	48.33%

簡要分析：問卷統計結果顯示，51.67%受訪者為男性，48.33%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	14	46	40	16	4
百分比	0%	11.67%	38.33%	33.33%	13.33%	3.33%

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	1	2	35	80	2
百分比	0.83%	1.67%	29.17%	66.67%	1.67%

簡要分析：問卷統計結果顯示，受訪者教育程度多為大專程度。

(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	48	13	14	4	18	23
百分比	40%	10.83%	11.67%	3.33%	15%	19.17%

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 62.5%，其他行業受訪者佔 37.5%。

(五) 過去一年(含本次)至地政機關洽辦次數

	1次	2-5次	6-10次	11次以上
人數	19	31	18	52
百分比	15.83%	25.83%	15%	43.33%

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 11 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，本所將持續努力，以提升民眾滿意度，相關建議事項將提本所服務品質小組會議討論。