

# 臺北縣汐止地政事務所 96 年度地政業務為民服務 問卷調查結果分析檢討報告

壹、 調查單位：臺北縣汐止地政事務所

貳、 調查期間：96 年 6 月 1 日至 96 年 6 月 29 日止

參、 有效樣本：188 份

肆、 統計及分析

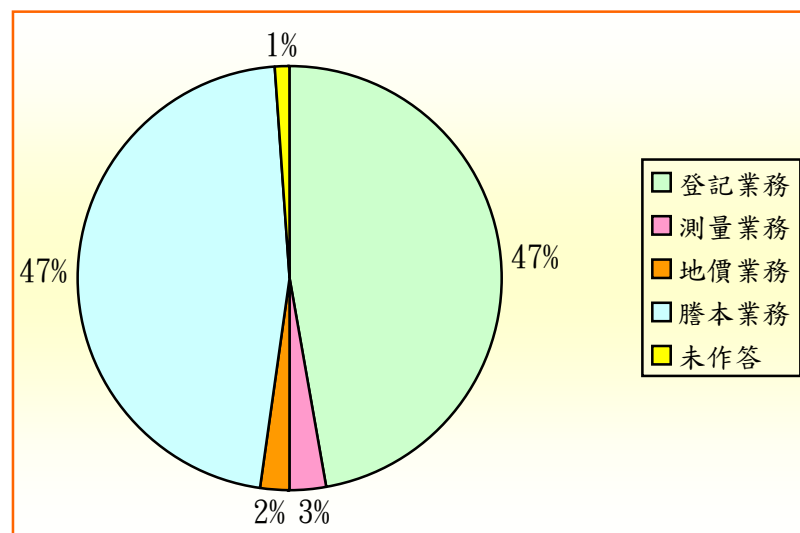
## 一、 統計說明：

本次問卷第 1 題係為區分民眾至所辦理何種業務，再依各項業務性質分別調查其服務態度及案件處理速度、品質等，因此第 2~7 題以各項洽辦業務分類統計並加以分析；而第 8 至第 12 題為整體性地政業務宣導性問題，因此不另分類，就整體問卷進行統計及分析。

## 二、 統計結果及分析：

### 1、 請問您至本所洽辦何項業務？

	登記業務	測量業務	地價業務	謄本業務	未作答
份數	89	5	4	88	2
百分比	47.34%	2.66%	2.13%	46.81%	1.06%



- 在本次受訪問卷中，以洽辦登記業務及謄本業務為最大宗，各佔 47%，只有少部分受訪者是洽辦測量或地價業務，因登記業務包括收件、審查、補正、發狀等，為大部分民眾所需接觸之

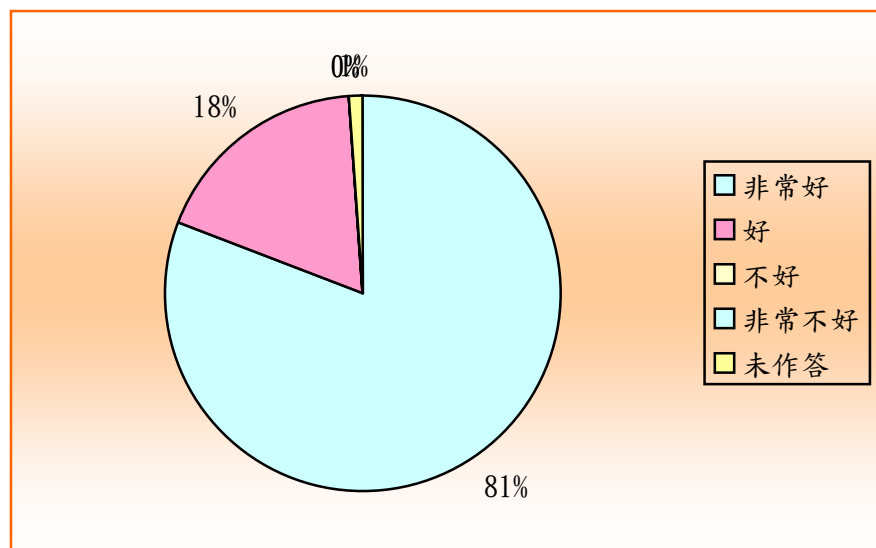
業務，而謄本業務更是每位民眾來處理案件前都需先申請的文件，因此本所在登記及謄本業務之服務態度及案件處理速度、品質上更應用心，以提供最好的服務。



## 登記業務(受訪份數：89 份)

### 2、 請問您洽辦業務時，本所服務態度：

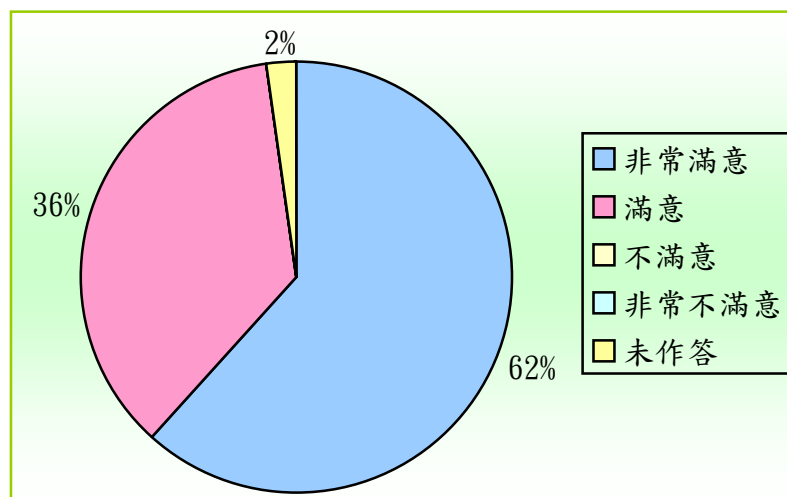
	非常好	好	不好	非常不好	未作答
份數	72	16	0	0	1
百分比	80.90%	17.98%	0.00%	0.00%	1.12%



- 在登記業務的服務態度上，百分之百的受訪者都表示滿意，其中更有 80.9% 的受訪者表示服務態度非常好，本所在登記業務處理上的服務態度是值得肯定的，同時也期望能持續維持下去，讓至所洽公的民眾都能有良好的洽公心情，帶著歡欣的表情走出本所大門。

### 3、 請問您對本所案件處理速度：

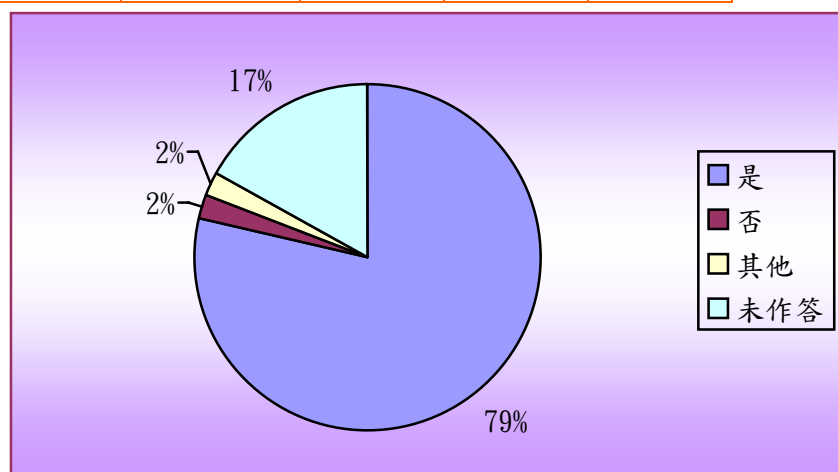
	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	未作答
份數	55	32	0	0	2
百分比	61.80%	35.96%	0.00%	0.00%	2.25%



- 在本所登記案件處理速度上，同樣百分之百表示滿意，其中 61.8% 表示非常滿意，另 35.96% 表示滿意，在處理速度上仍有再加強的地方，讓民眾者對我們的案件處理速度非常滿意。

4、 請問您辦案件有須補正時，本所是否先以電話通知？

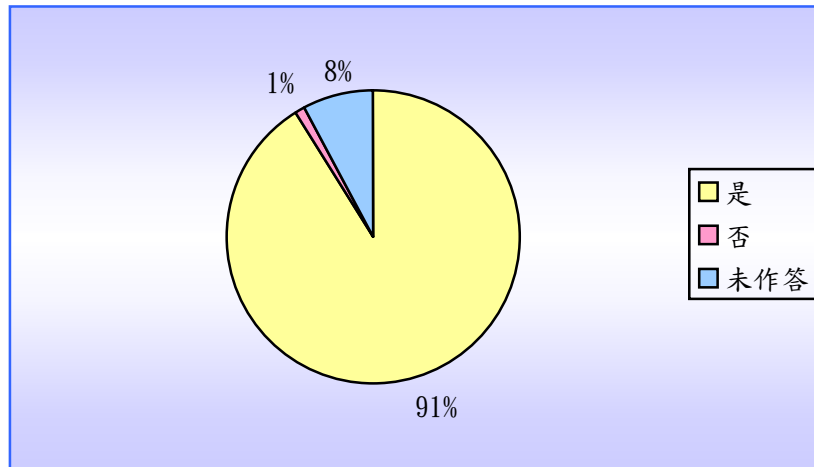
	是	否	其他方式	未作答
份數	70	2	2	15
百分比	78.65%	2.25%	2.25%	16.85%



- 其他方式：亦有傳真
- 在登記案件補正情形上，78.65% 的受訪者表示有先以電話通知，但有 2.25% 則沒有，在其他方式有受訪者表示「有傳真」，本所在通知補正上除以電話通知外，亦可以傳真、簡訊、電子郵件等方式，但目前仍以電話通知為主。而有部分沒有以電話先行通知亦沒有已其他方式通知者，則是本所需改進的地方。

5、 申辦案件有需補正時，承辦員是否能夠一次告知應補正事項？

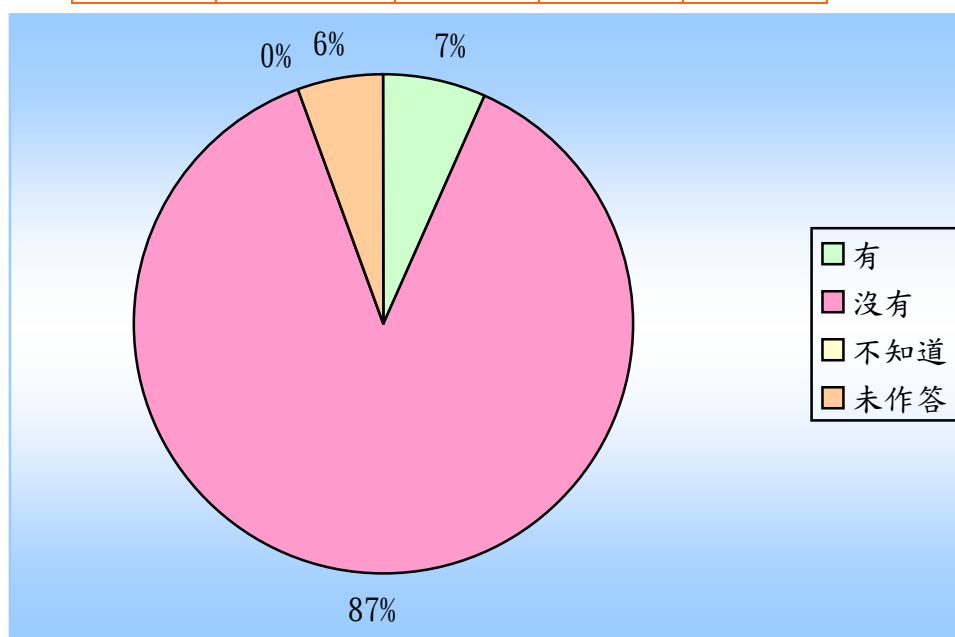
	是	否	未作答
份數	81	1	7
百分比	91.01%	1.12%	7.87%



- 登記案件補正時應以一次補正為主，因此多強調應一次告知所有補正事項，在這次調查中，91%受訪者表示能一次告知補正，但仍有 1.12%受訪者表示沒有一次告知，此部分應加以檢討改進。

6、 申辦案件是否有處理遲延之情形發生？

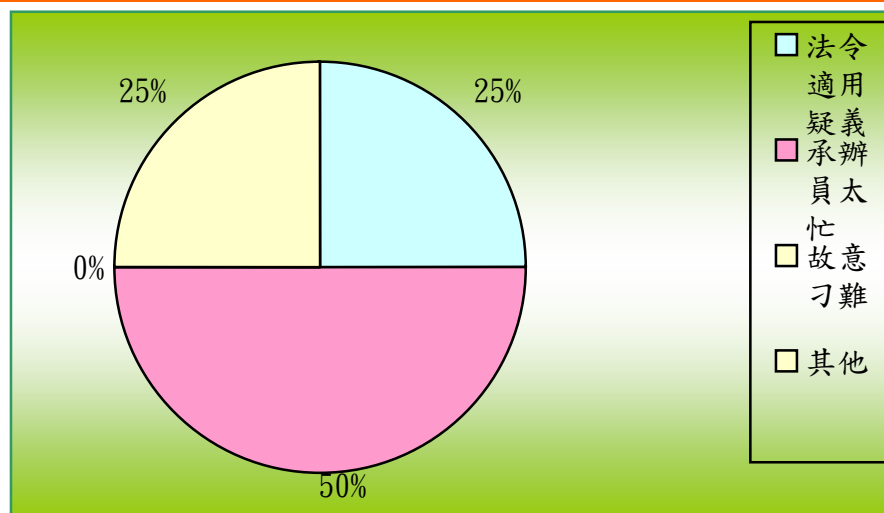
	有	沒有	不知道	未作答
份數	6	78	0	5
百分比	6.74%	87.64%	0.00%	5.62%



- 在登記案件是否有處理遲延情形上，6.74%表示有遲延的情形，87.64%表示沒有遲延的情形，而表有遲延情形者，其原因調查如下題。

#### 7、 案件處理遲延原因：

	法令適用疑義	承辦員太忙	故意刁難	其他
份數	1	2	0	1
百分比	16.67%	33.33%	0.00%	16.67%



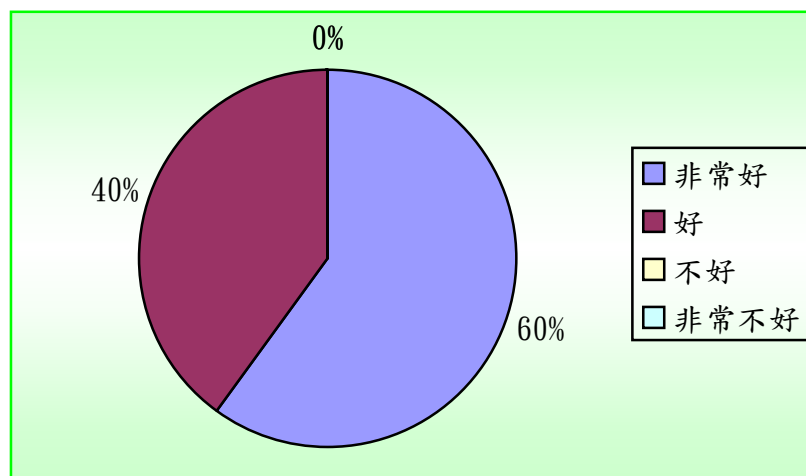
- 在表示有案件處理遲延情形之受訪者中，統計出來案件處理遲延的原因，只要以承辦員太忙為主因，其次是法令適用疑義問題，因本所 6 月份正巧為新進人員受訓期間，且部分同仁調職的影響，造成登記審查人力較為不足，因此承辦人員需負擔較多之案件量，導致有承辦員太忙無法即時處理每件案件的情形，在 7 月份新進人員受訓結束，且調職人員位缺補齊後，可解決這項問題。



測量業務(受訪份數：5 份)

#### 2、請問您洽辦業務時，本所服務態度：

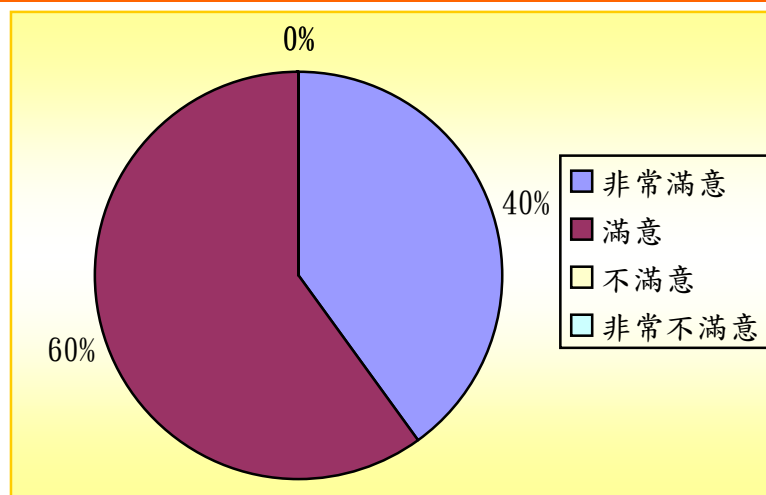
	非常好	好	不好	非常不好
份數	3	2	0	0
百分比	60.00%	40.00%	0.00%	0.00%



- 測量業務服務態度上，百分之分表示好，其中 60% 表示非常非常好，40% 表示好。

3、請問您對本所案件處理速度：

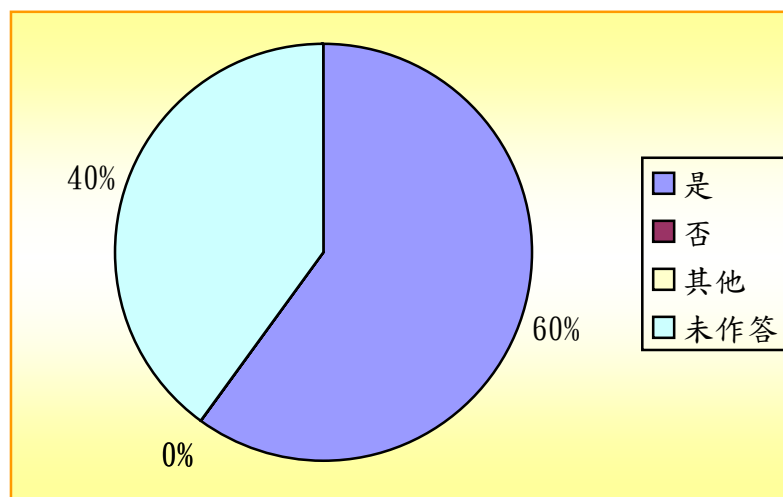
	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
份數	2	3	0	0
百分比	40.00%	60.00%	0.00%	0.00%



- 在測量業務處理速度上，亦為百分之百表示滿意，其中 40% 非常滿意，60% 表示滿意，但表示非常滿意的比例並沒有過半，在測量案件處理速度上，仍有加強改進的空間。

4、請問您辦案件有須補正時，本所是否先以電話通知？

	是	否	其他	未作答
份數	3	0	0	2
百分比	60.00%	0.00%	0.00%	40.00%



- 在測量案件正通知上，大部分案件均有先以電話通知，部分受訪者未針對此題作答。

5、申辦案件有需補正時，承辦員是否能夠一次告知應補正事項？

	是	否	未作答
份數	3	0	2
百分比	60.00%	0.00%	40.00%

- 而在測量案件補正時，均能一次告知補正事項，是應持續保持的部分。

6、申辦案件是否有處理遲延之情形發生？

	有	沒有	不知道	未作答
份數	0	4	0	1
百分比	0.00%	80.00%	0.00%	20.00%

- 而在測量案件處理上，均表示沒有遲延情形。

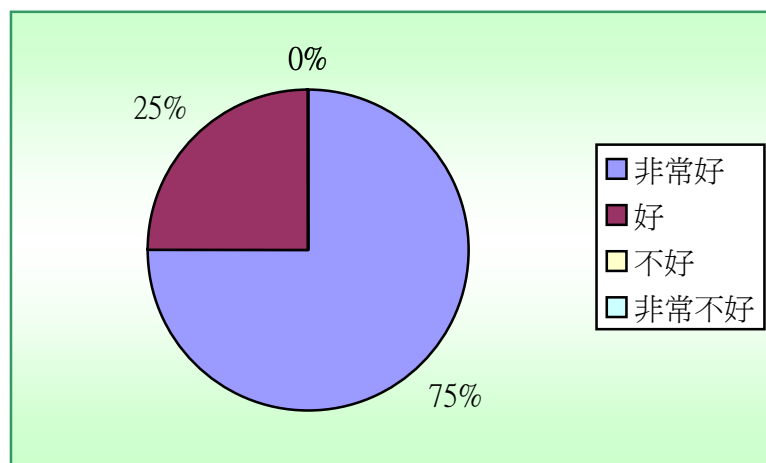


地價業務(受訪份數：4 份)

2、請問您洽辦業務時，本所服務態度：

	非常好	好	不好	非常不好
份數	3	1	0	0
百分比	75.00%	25.00%	0.00%	0.00%

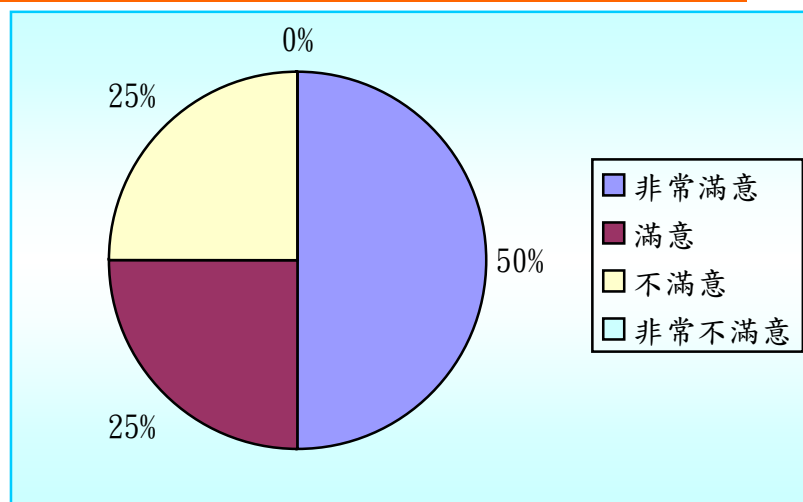




- 地價業務在服務態度上大部分受訪者都表示非常滿意。

### 3、請問您對本所案件處理速度：

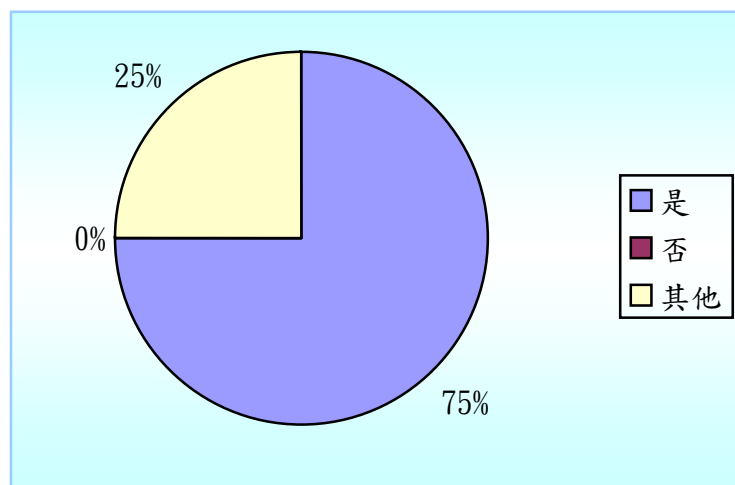
	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
份數	2	1	1	0
百分比	50.00%	25.00%	25.00%	0.00%



- 在地價業務案件處理速度上，有 75% 表示滿意，但有 1 位受訪者表示不滿意，在其問卷上並沒有其他建議事項，因此我們無從得知該位受訪者對於案件處理速度上不滿意的其他原因為何，但本所仍應加強在地價業務之處理速度，以滿足民眾之需求。

### 4、請問您辦案件有須補正時，本所是否先以電話通知？

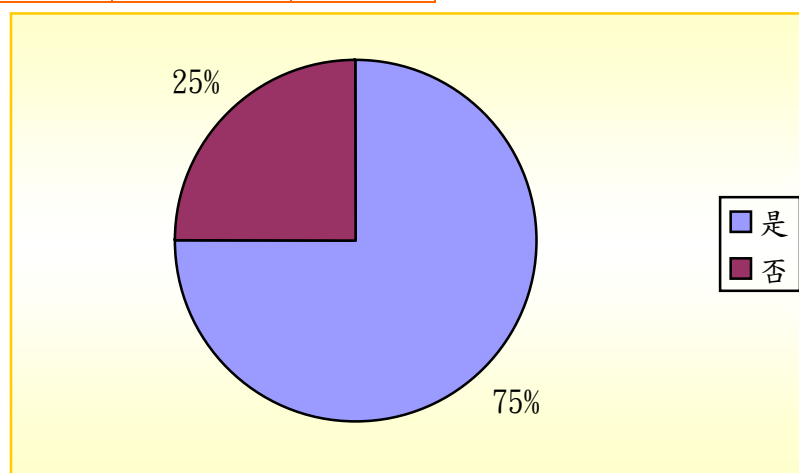
	是	否	其他
份數	3	0	1
百分比	75.00%	0.00%	25.00%



- 在補正通知上，均能以電話先行通知補正。

5、申辦案件有需補正時，承辦員是否能夠一次告知應補正事項？

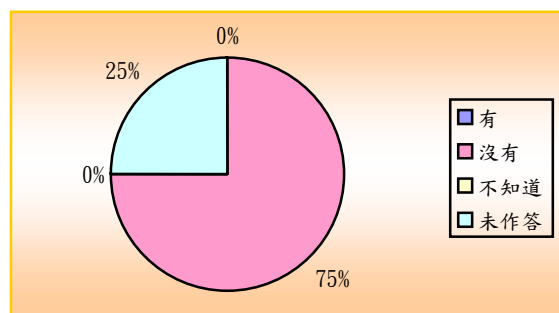
	是	否
份數	3	1
百分比	75.00%	25.00%



- 在是否能一次告知應補正事項上，有 1 件表示不能一次告知補正事項，其餘則可以一次告知，原則上本所辦理各項案件時如需補正情形均應一次告知所有補正事項，在地價業務方面尚未能達到此目標，應再加強改進。

6、申辦案件是否有處理遲延之情形發生？

	有	沒有	不知道	未作答
份數	0	3	0	1
百分比	0.00%	75.00%	0.00%	25.00%



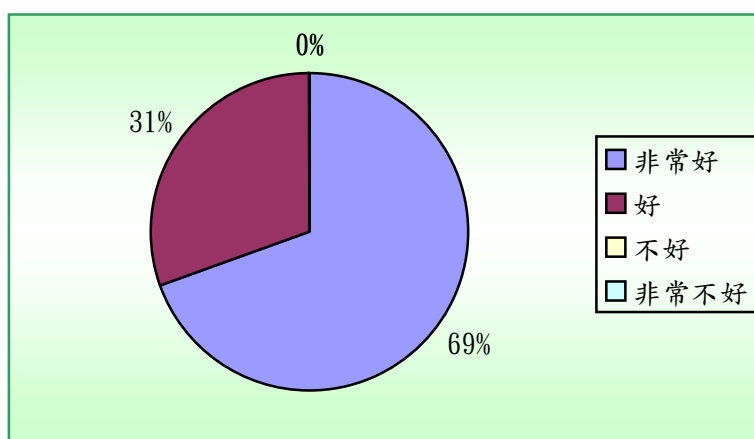
- 在案件處理遲延情形上，均沒有遲延情形。



膳本業務(受訪份數：88 份)

2、請問您洽辦業務時，本所服務態度：

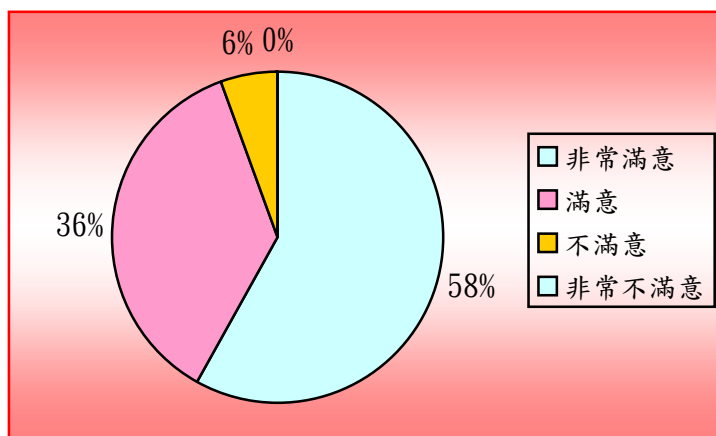
	非常好	好	不好	非常不好
份數	61	27	0	0
百分比	69.32%	30.68%	0.00%	0.00%



- 在膳本業務服務態度上，百分之百都表示好，其中 69.32%表示非常好，另 30.68%表示好，在非常好的程度比例上，應還有可以進步的空間，才能讓本所服務態度好上更好，滿足民眾需求，甚至提供超乎預料的高水準服務品質。

3、請問您對本所案件處理速度：

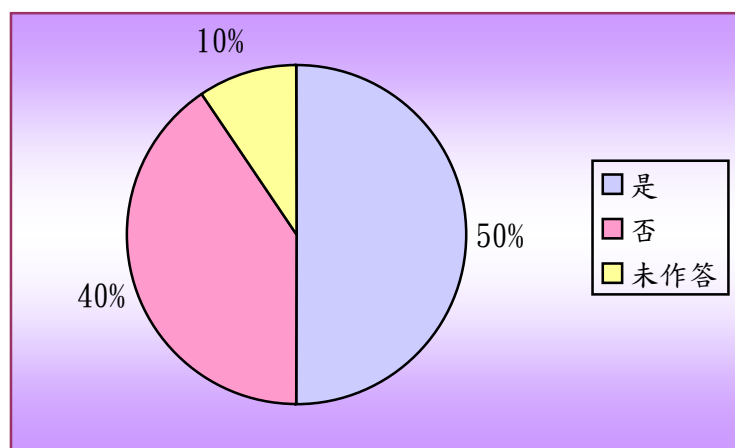
	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
份數	51	32	5	0
百分比	57.95%	36.36%	5.68%	0.00%



- 在謄本處理速度上，95%受訪者表示滿意，但有 5.68%受訪者表示不滿意，顯示本所在處理謄本的速度上需再加強，提供民眾更快速的服務。

- 8、 請問您是否知道謄本櫃台可受理核發「權利人歸戶清冊」及「人工登記簿舊簿」？

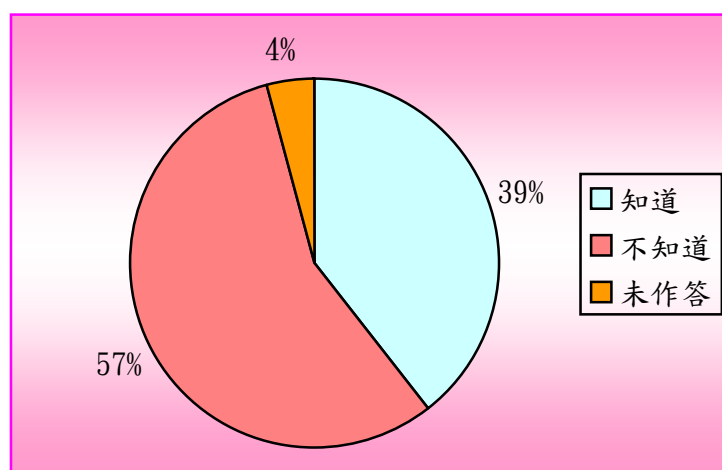
	是	否	未作答
份數	94	76	18
百分比	50.00%	40.43%	9.57%



- 自第 8 題主要是政策宣導問題，藉由問卷的型式來達到宣導的效果，今年度起謄本櫃台可接受申請核發「權利人歸戶清冊」及「人工登記簿舊簿」，為避免民眾不知道此項新措施，以此題目來加強宣導，而在統計結果發現，約有 50 受訪者知道此項措施，但仍有一半的民眾不知道有這項訊息。

- 9、 公部門召開地價評議委員會評定各年度公告土地現值前，均會辦理地價說明會，你是否知相關訊息？

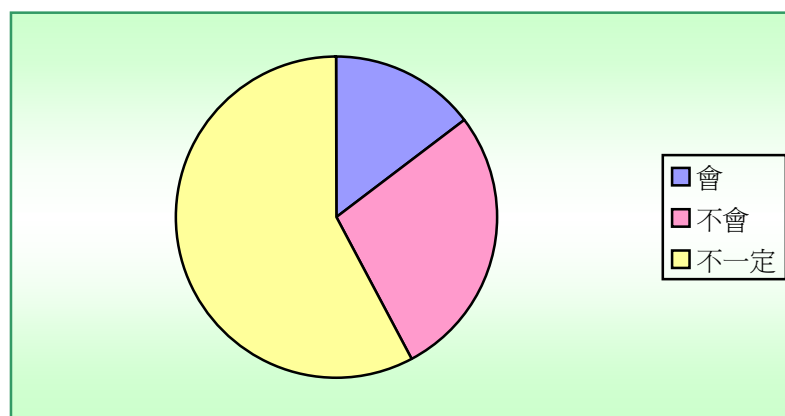
	知道	不知道	未作答
份數	74	106	8
百分比	39.36%	56.38%	4.26%



- 以下 3 題是關於地價業務宣導項目，由於地價業務與一般民眾接觸機會較少，因此一般民眾對於地價業務的內容也較不熟悉，但仍有部分業務與民眾有相關，如地價評議前之地價說明會，但民眾往往參加情形不是很踴躍，透過此題發現只有 39.36% 的受訪者知道有地價說明會這項訊息，而有 56.38% 的受訪者不知道有地價說明會，因此有超過一半的民眾不知道地價說明會的召開因此會來參加說明會的人數也就很少。

10、 為讓社會大眾更了解公部門地價作業，若本所於本年度 9 月發送地價說明會開會通知單予台端，你是否會參加？

	會	不會	不一定
份數	27	50	105
百分比	14.36%	26.60%	55.85%



- 在調查民眾參加地價說明會意願方面，在民眾收到開會通知單後，只有 14.36% 的民眾會參加，而有 26.6% 的民眾確定不會參加，另有 55.85% 民眾表示不確定。

11、 承上，你不會或不一定參加的原因可能為何？

	因為我的土地沒有被徵收，所繳納的地價稅也算合理。	一般民眾不具備不動產的專業知識，無法適當表達相關問題。	地價評議委員是由各界專家學者組織而成，地價評定過程已兼顧民眾權益。	地價說明會召開時間無法配合參加。	其他
份數	12	31	28	64	15
百分比	8.00%	20.67%	18.67%	42.67%	10.00%

- 其他原因：

\*無土地

- \*時間配合的上就來
- \*不一定有時間
- \*沒時間
- \*可能有其他活動事件
- \*有時間才會去
- \*報紙會登載
- \*沒空
- \*因上班所以無法參加

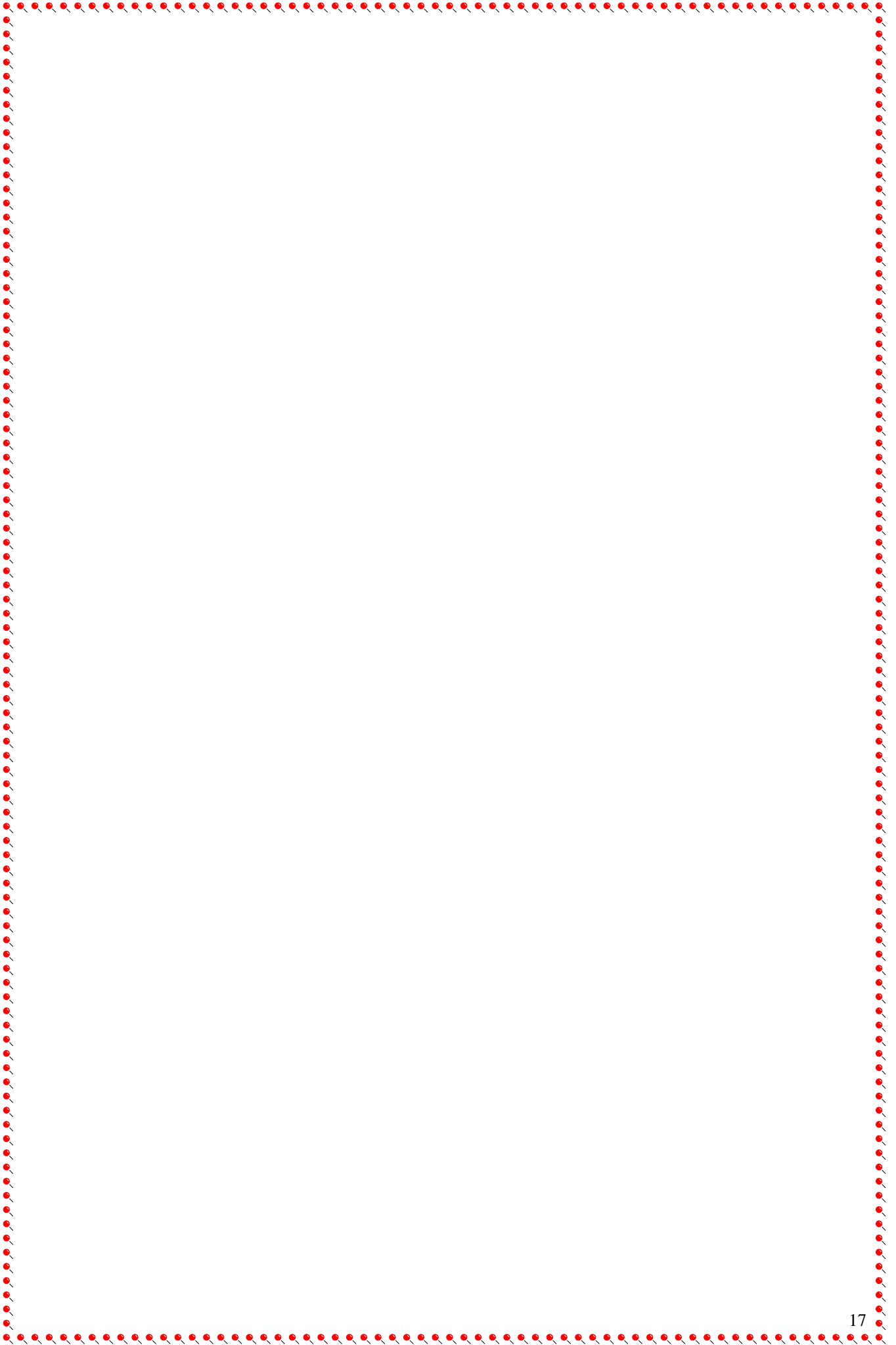
- 而在不會或不一定參加地價說明會的原因中，最主要是「召開時間無法配合」其次是「一般民眾不具專業知識無法適當表達相關問題」及「地評委員是由各界專家學者組成，已兼顧民眾權益」。

\* 您對於本所之其他建議事項：

◆冷氣太弱 sometime
◆very good
◆無、因為比台北市的作業更完善快速
◆『筆』筆的太醜了
◆定期授課
◆以書面通知，有問題在提供查詢來電，以供查詢
◆上班時間冷氣開，停應授權樓下主管做主
◆冷氣都沒開，熱的心浮氣躁
◆應該將各區地價用地區圖公告地價讓人民知道，才能適當反映地價合理性
◆膳打時請多小心，請校對也請多費神
◆因為服務太好，所以才從內湖到汐止請膳本，是種享受
◆空調不足，裡面熱
◆完全沒冷氣?! 太窮?! 還是太省?! 別家公家機關是冷到想穿外套 這裡卻是讓人想打赤膊
◆6/4 回覆會開冷氣 今天來還是一樣熱! 冷氣有開嗎?! 若經費不夠我寫意見表去台北縣政府反應好了 免得看到一群民眾跟我一樣汗流浹背
◆公共器材無法提供正常營運，請一早就提供清涼環境，以提高工作效率
◆明明就很熱 又不開冷氣 不了解民眾送案件的辛苦
◆冷氣壞掉 請速修理
◆冷氣不良
◆冷氣太弱 sometime

- 在本次地政業務問卷調查中，最多的建議事項是關於「冷氣壞掉」的問題，因問卷調查時機正巧為夏季剛開始，事務所冷氣又因老舊而損壞，造成洽公民眾進到事務所後感受不到清涼的冷氣，因此有許多的抱怨，本所在冷氣修復後已完全解決這項問題，此外亦一一以書面回覆受訪者的建議。
- 另外，在建議事項中，有 1 件是關於地價業務建議「應該將各區地價用地區圖公告地價讓人民知道，才能適當反映地價合理性」，本所以 0960006352 號函予以書面回覆。
- 另有關登校業務建議「膳打時請多小心，請校對也請多費神」，本所以 0960006377 號函予以書面回覆。





## 伍、 綜合分析與檢討

- 1、本次問卷進行方式以各業務櫃台發放問卷給民眾填寫，再由服務台收回民眾問卷時一併發給贈品，較以往問卷皆由服務台負責發放與收回的方式有所不同。這次的問卷回收速度較以往快，且民眾填寫意願也較高，惟登記審查櫃台及測量課發放問卷情形較不理想，若能改進此情形，則能回收更多有效問卷，讓我們的統計分析結果更加準確。
- 2、在各課服務態度比較上，以登記業務服務態度為最佳，而在處理案件速度上則以地價業務為最好，其中在謄本業務處理速度上有 5% 民眾表示不滿意，應即時檢討改進案件處理速度，才能提供更好的服務。
- 3、本次問卷調查所蒐集的建議事項項目很多，但有超過半數都是針對冷氣壞掉的問題提出抱怨，顯示民眾對於他們洽辦案件時之基本要求很願意表達意見，且問卷的型式也能提供民眾表達意見的管道，適時達到蒐集民情的效果，但問卷種類及次數也不宜太過頻繁，亦造成民眾的厭倦感，產生不耐煩的情緒，就會達到反面的效果。
- 4、本次問卷中，亦有部分民眾對於本所的服務態度給予肯定，甚至有民眾表示因服務太好，所以從內湖到汐止請謄本，是種享受，相信這樣的意見，是對同仁努力成果最好的鼓勵，本所亦當更加努力提供更好的服務品質，才能受到更多民眾的肯定。