

臺北縣汐止地政事務所 97 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

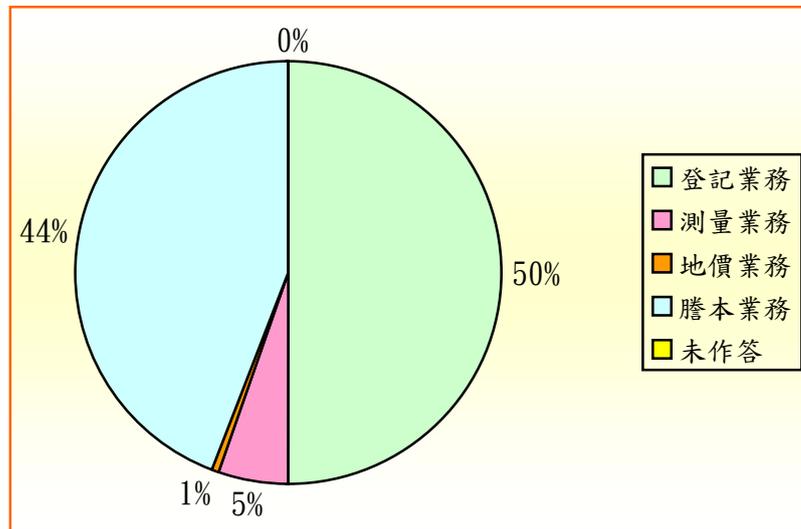
貳、調查期間：97 年 6 月 11 日至 97 年 7 月 11 日止

參、有效樣本：121 份

肆、統計及分析

一、請問您至本所洽辦何項業務？

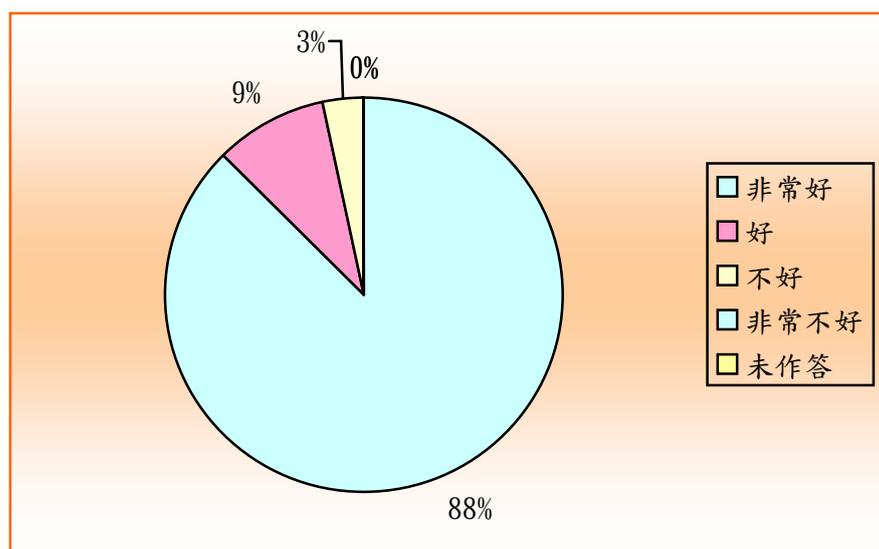
	登記業務	測量業務	地價業務	謄本業務	未作答
份數	67	7	1	59	0
百分比	50%	5%	1%	44%	0%



- 在本次受訪問卷中，以洽辦登記業務及謄本業務為最大宗，分佔 50% 及 44%，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。

二、請問您洽辦業務時，本所服務態度：

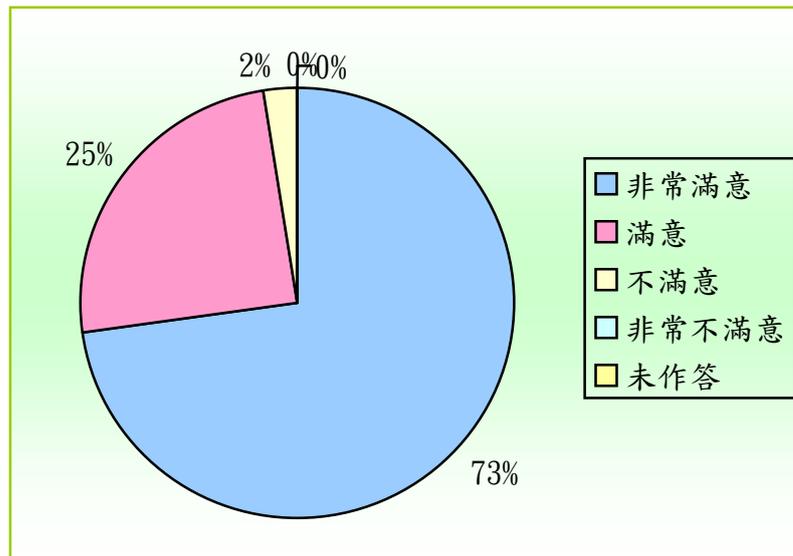
	非常好	好	不好	非常不好	未作答
份數	106	11	4	0	0
百分比	88%	9%	3%	0%	0%



- 在業務的服務態度上，百分之百的受訪者都表示滿意，其中更有 88%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。

三、請問您對本所案件處理速度：

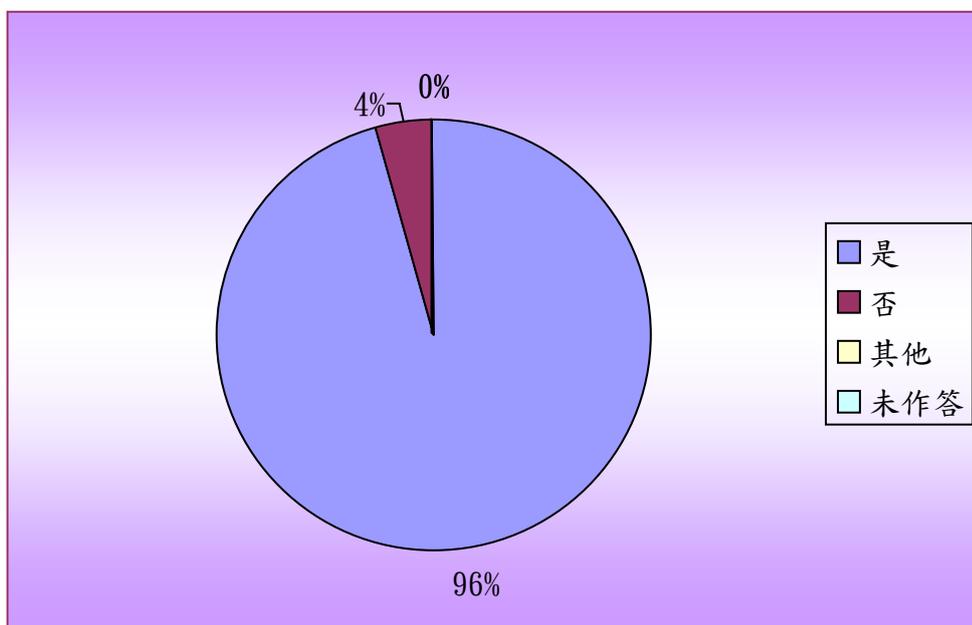
	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	未作答
份數	88	30	3	0	0
百分比	73%	25%	2%	0%	0%



- 在本所案件處理速度上，同樣百分之百表示滿意，其中 73%表示非常滿意，另 25%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。

四、請問您辦案件有須補正時，本所是否先以電話通知？

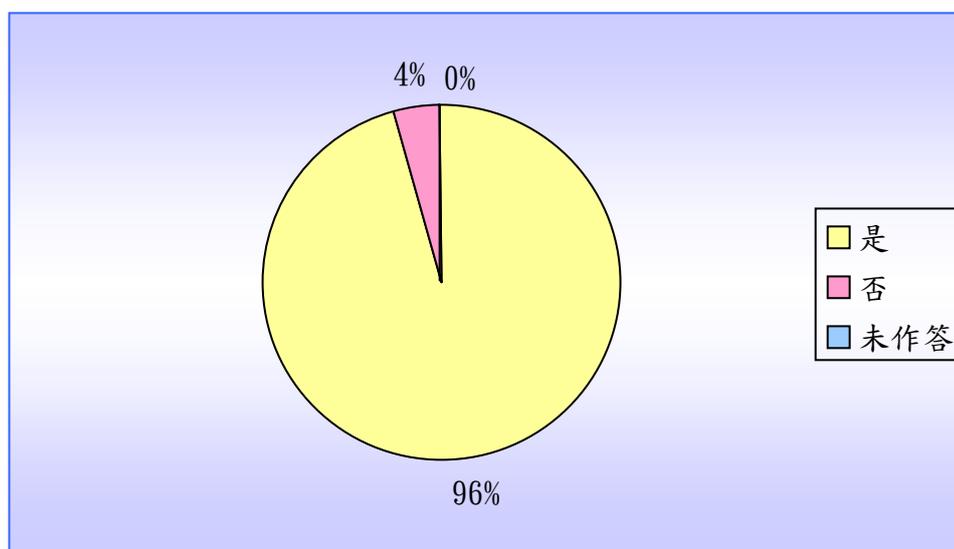
	是	否	其他方式	未作答
份數	116	5	0	0
百分比	96%	4%	0%	0%



- 在案件補正情形上，96%的受訪者表示有先以電話通知，但有 4%則沒有，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。

五、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？

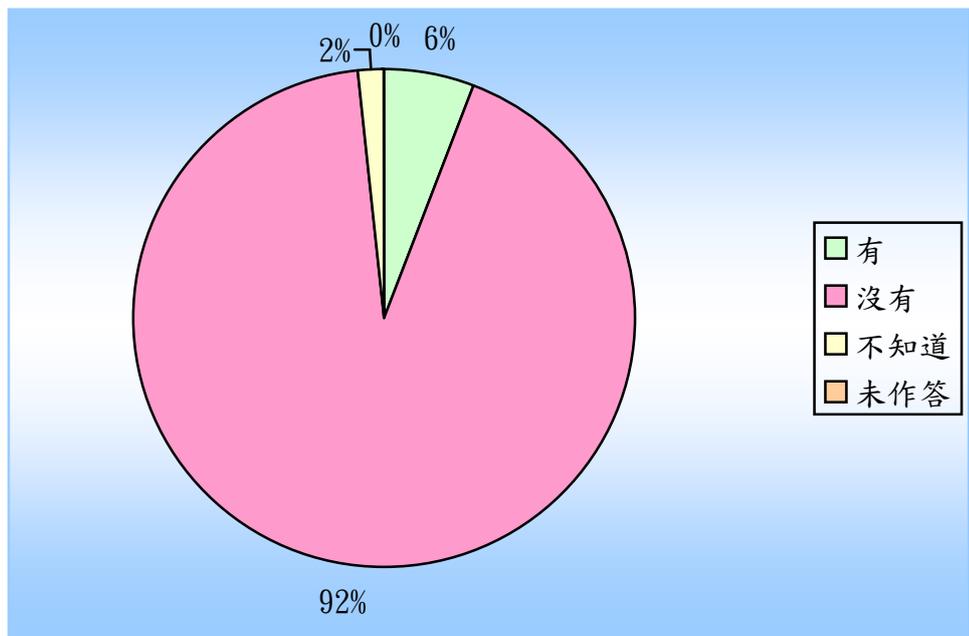
	是	否	未作答
份數	116	5	0
百分比	96%	4%	0%



- 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，96%受訪者表示能一次告知補正，但仍有 4%受訪者表示沒有一次告知，此部分應加以檢討改進。

六、申辦案件是否有處理遲延之情形發生？

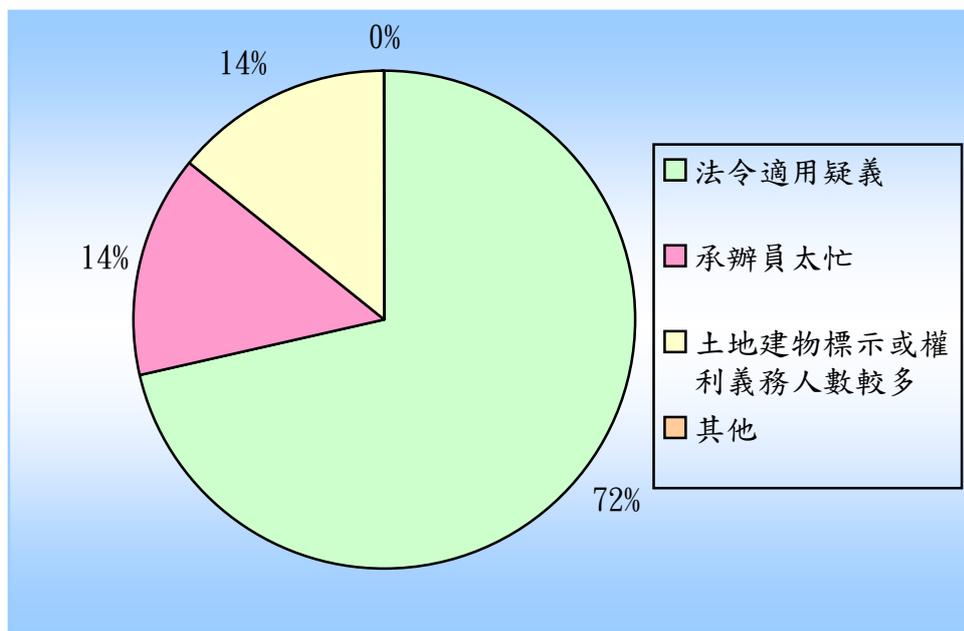
	有	沒有	不知道	未作答
份數	7	112	2	0
百分比	6%	92%	2%	0%



- 在案件是否有處理遲延情形上，6%表示有遲延的情形，92%表示沒有遲延的情形。

七、案件處理遲延原因：

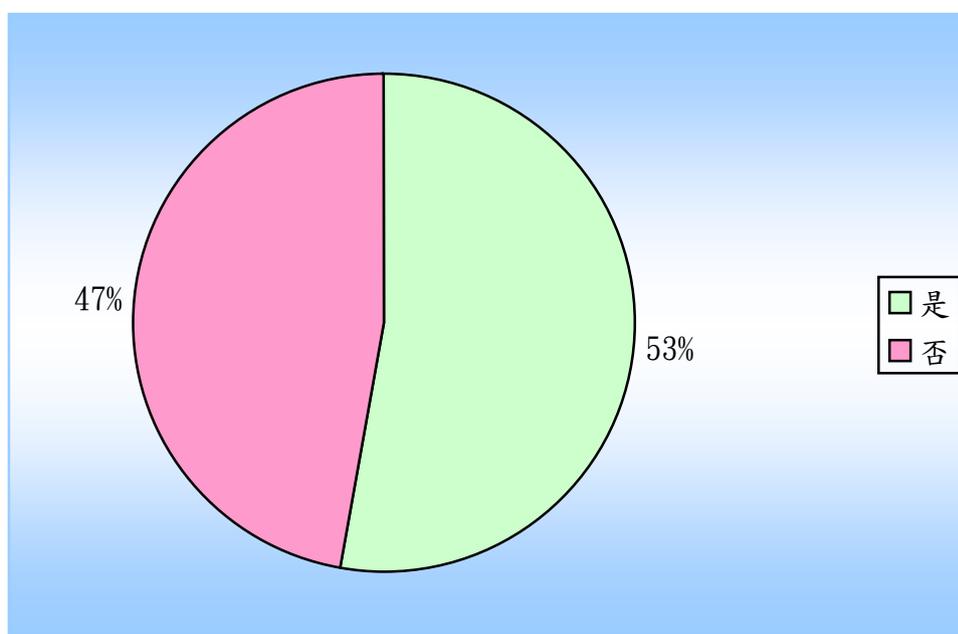
	法令適用疑義	承辦員太忙	土地建物標示或權利義務人數較多	其他
份數	5	1	1	0
百分比	72%	14%	14%	0%



- 在表示有案件處理遲延情形之受訪者中，有 72%為法令適用疑義問題，針對這項問題，業請業務課加強同仁專業素養，處理民眾申請案件應依法令規定辦理，避免造成民眾申辦疑義。

八、你是否知道網路電子謄本服務時間已於 97 年 4 月 1 日起增加服務時間：星期六上午 8 時至 12 時？

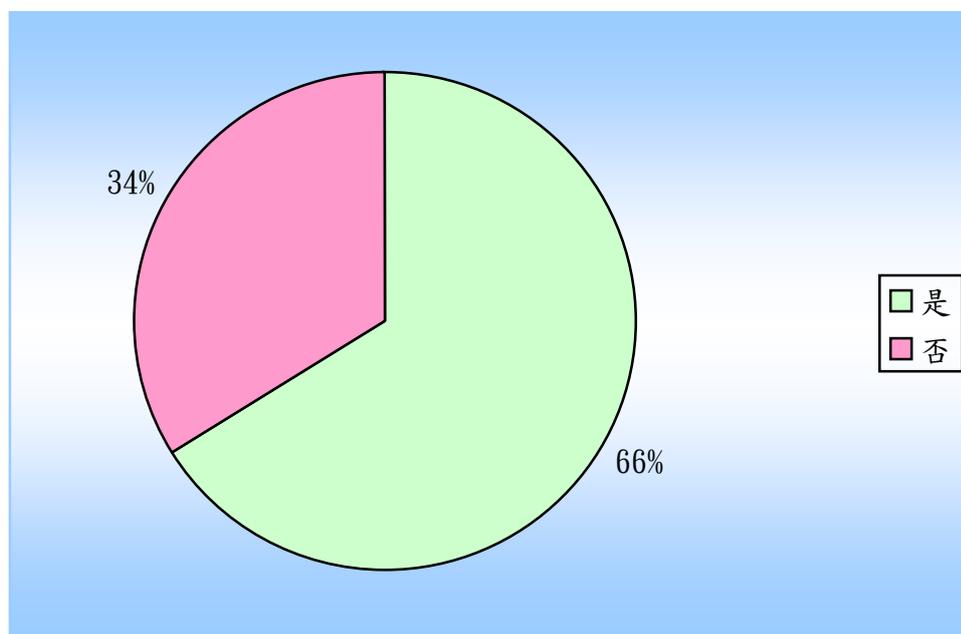
	是	否
份數	64	57
百分比	53%	47%



- 今年度起網路電子謄本服務時間已於 97 年 4 月 1 日起增加服務時間：星期六上午 8 時至 12 時，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 53%受訪者知道此項措施，但仍有 47%的民眾不知道有這項訊息。

九、你是否知道申請各類謄本時必需填寫「申請用途」，如勾選「政府機關申請案…」者需填寫政府機關名稱，以調查政府機關使用地籍謄本情形，達成行政機關謄本減量目標。

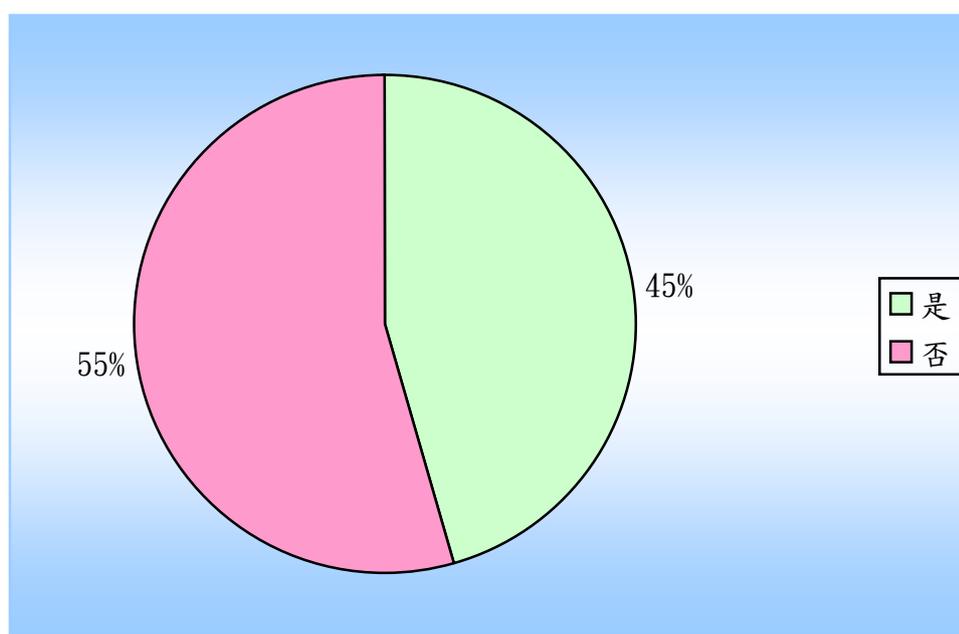
	是	否
份數	80	41
百分比	66%	34%



- 本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，而在統計結果發現，約有 66%受訪者知道此項措施，但仍有 34%的民眾不知道有這項訊息。

十、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？

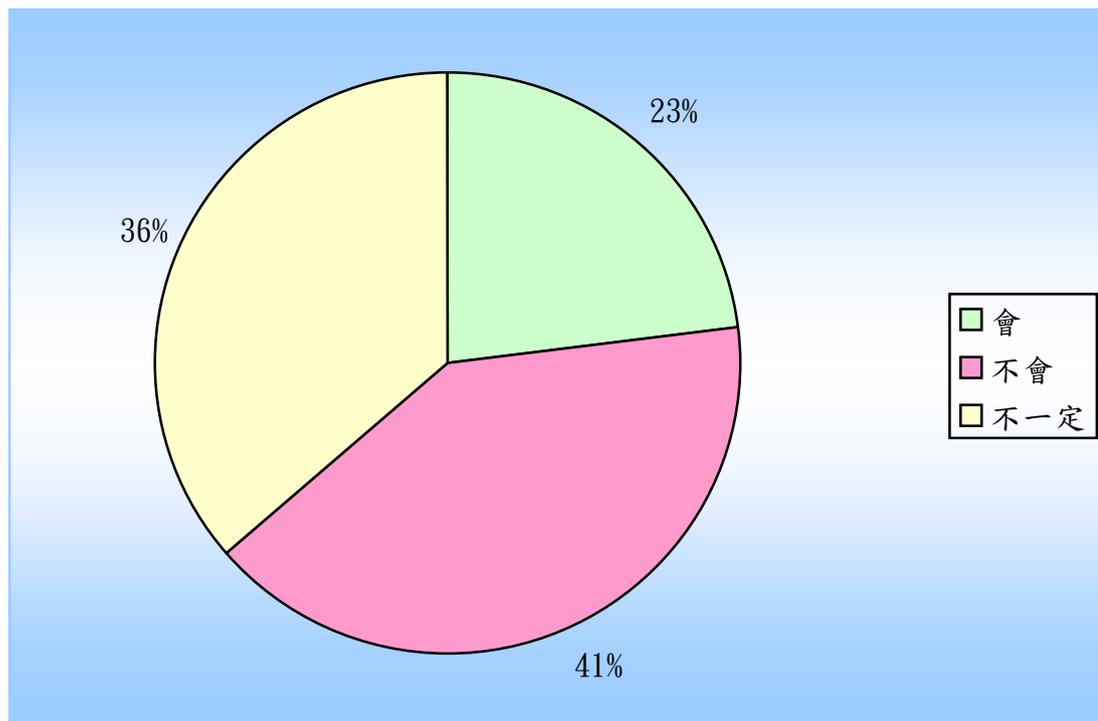
	知道	不知道
份數	55	66
百分比	45%	55%



- 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 45% 的受訪者知道有地價說明會這項訊息，而有 55% 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。

十一、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？

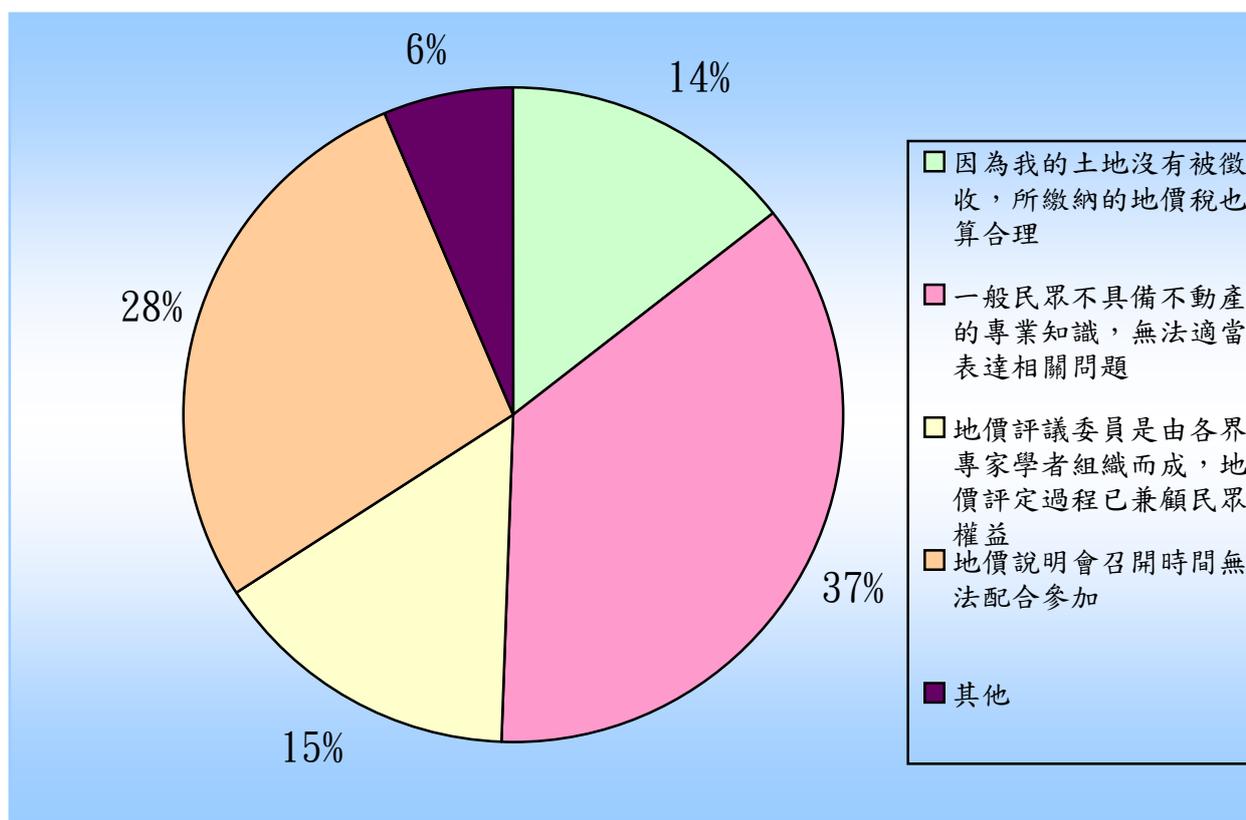
	會	不會	不知道
份數	28	49	44
百分比	23%	41%	36%



- 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 23%的民眾會參加，而有 41%的民眾確定不會參加，另有 36%民眾表示不確定。

十二、承上，你不會參加或不一定參加的原因可能為何？

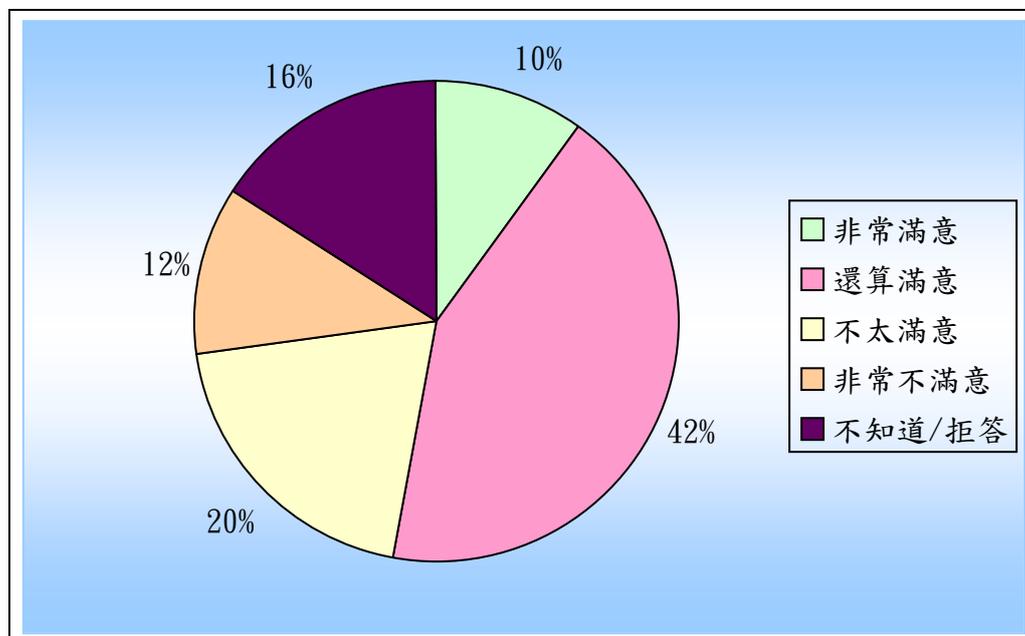
	因為我的土地沒有被徵收，所繳納的地價稅也算合理。	一般民眾不具備不動產的專業知識，無法適當表達相關問題。	地價評議委員是由各界專家學者組織而成，地價評定過程已兼顧民眾權益。	地價說明會召開時間無法配合參加。	其他
份數	16	40	17	31	7
百分比	14%	37%	15%	28%	6%



- 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」。

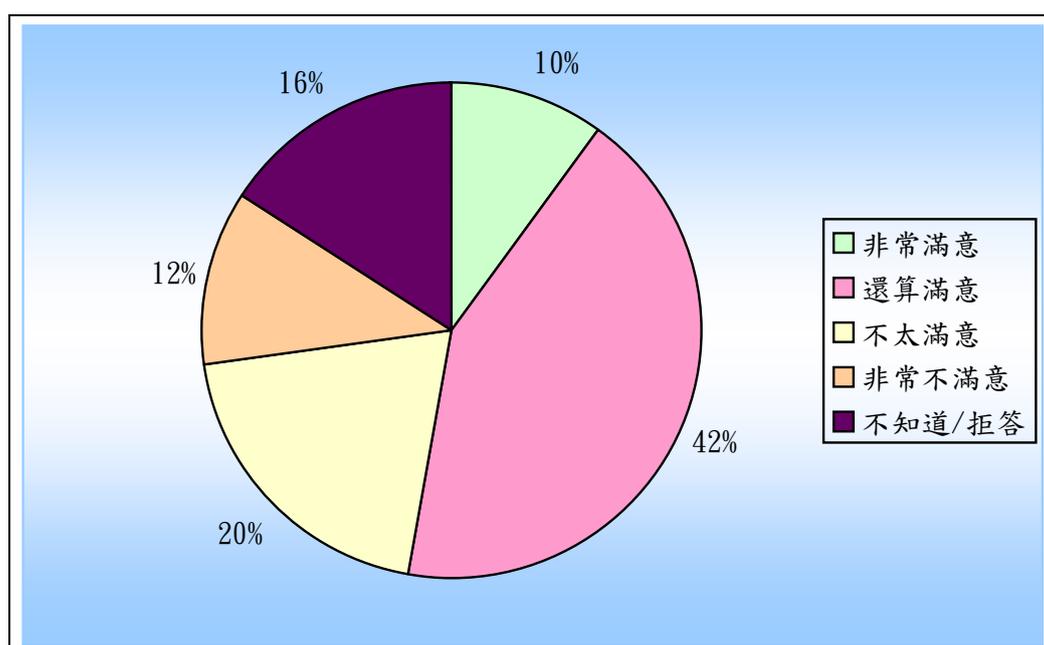
十三、請問您對臺北縣長周錫瑋的整體施政表現滿不滿意？

	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	不知道/拒答
份數	12	52	24	14	19
百分比	10%	42%	20%	12%	16%



十四、請問您對臺北縣長周錫瑋的整體施政表現滿不滿意？

	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	不知道/拒答
份數	12	52	24	14	19
百分比	10%	42%	20%	12%	16%



* 您對於本所之其他建議事項：

◆減碳，不需宣傳縣長一些作秀影片

◆可供休息的座位不舒適，座位也太少

◆應在通往稅捐機關開一扇小門

◆數位相框太討厭

◆在公共場合放的影片不是宣傳臺北縣，而是個人秀，非常不適當，地政是在拍馬屁嗎？

◆地政事務所目前表現很好，若需改進我會建言。

- 在本次地政業務問卷調查中，最多的建議事項是關於「數位相框」的問題，因數位相框是地政局所推創新事項，旨在宣導縣政，並非縣長個人秀，本次建議民眾均未填明聯絡電話及地址，故無法一一以書面回覆受訪者的建議。

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、本次問卷調查所蒐集的建議事項項目很多，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。
- 3、本次問卷中，亦有部分民眾對於本所的服務態度給予肯定，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。