

新北市汐止地政事務所
108 年度推辦地政專車服務效益分析



新北市汐止地政事務所 編印

中華民國 109 年 6 月

目錄

壹、前言.....	1
貳、服務內容及宣傳方式	1
一、服務項目.....	1
二、與其他機關聯合服務項目.....	2
三、宣傳、宣導方式：.....	2
參、服務場次	3
肆、活動內容及成果	4
一、各項服務成果.....	4
二、地政專車服務成果分析.....	5
(一)受訪者基本資料分析.....	5
(二)地政專車服務滿意度分析.....	8
伍、結論.....	15

表目次

表 1 汐止地政事務所 108 年度辦理地政專車服務統計表	3
表 2 汐止地政事務所 108 年度辦理地政專車服務成果	4
表 3 地政專車服務性別比例統計表	6
表 4 地政專車服務年齡層比例統計表	6
表 5 地政專車服務職業別比例統計表	7
表 6 取得地政專車管道來源別統計表	8
表 7 透過地政專車辦理相關服務次數統計表	9
表 8 工作人員服務態度、專業性及服務時間滿意度統計表	10
表 9 地政專車據點設置位置及巡迴方式滿意度統計表	11
表 10 增加地政專車服務據點統計表	12
表 11 是否了解地政專車所提供服務之統計表	13
表 12 再次申辦服務或洽詢問題之意願統計表	13
表 13 整體服務滿意度統計表	13

圖目次

圖 1 汐止地政事務所 108 年度辦理地政專車服務成果圖	5
圖 2 地政專車服務性別比例圓餅圖	6
圖 3 地政專車服務年齡層比例圓餅圖	7
圖 4 地政專車服務職業別比例圓餅圖	8
圖 5 取得地政專車管道來源別圓餅圖	9
圖 6 透過地政專車辦理相關服務次數圓餅圖	10
圖 7 工作人員服務態度、專業性及服務時間滿意度圓餅圖	11
圖 8 專車據點設置位置及巡迴方式滿意度圓餅圖	11
圖 9 增加地政專車服務據點圓餅圖	12
圖 10 是否了解地政專車所提供之服務圓餅圖	13
圖 11 再次申辦服務或洽詢問題之意願圓餅圖	14
圖 12 整體服務滿意度圓餅圖	14

壹、前言

本所所轄區域為汐止區、金山區及萬里區，幅員廣泛，地形地貌多元，山海交錯，考量偏鄉民眾因受到交通及地理條件限制，申辦案件相對不便，常常往返洽公一趟得耗費數小時，為提供偏遠地區便利地政服務、填補本市偏遠地區公共資源之不足，讓許多想要尋求諮詢或辦理案件的民眾減少舟車勞頓，特推辦地政專車服務，以行動辦公室之概念，延伸地政服務據點。

訂定「新北市汐止地政事務所地政專車服務作業計畫」，明訂執行本服務之方式、出隊時間及地點、服務人員選派及工作分配、問卷調查方式及提交成果報告。另依計畫每月會出隊1次地政專車服務，且於前1年度即與其他合作機關共同商討、規劃本年度每月地政專車出隊之時間及服務地點，並因應突發狀況適時調整。

貳、服務內容及宣傳方式

一、服務項目

- (一)辦理地籍清理業務諮詢、標售土地位置資訊查詢解說。
- (二)核發電子謄本。
- (三)地政諮詢及業務宣導。
- (四)跨所、跨縣市代收代寄案件服務。
- (五)預約到府服務及協助申辦案件。

(六)辦理簡易登記案件服務：包含塗銷預告登記、門牌整編、經戶政更正有案之姓名、出生日期、統一編號、住址及門牌更正等登記案件。

(七)稅務相關業務。

(八)實價登錄查詢及申報輔導諮詢。

(九)受理申請地籍異動即時通。

二、與其他機關聯合服務項目

(一)稅捐機關：稅務諮詢、輔導轉帳納稅、地價稅及房屋稅優惠稅率申請。

(二)戶政機關：印鑑登記（證明）、印鑑變更及廢止登記、換（補）發國民身分證、戶籍登記、戶籍資料文件核發、其他經戶所核准辦理之事項、戶政法令諮詢服務。

三、宣傳、宣導方式：

(一)應於出隊服務前 3 週刊登服務訊息於新聞稿、智慧里長及新北市政府活動訊息上。

(二)應於出隊服務前由當月輪值課室先行錄製相關服務訊息廣播語音檔，並於出隊前 1 日及當日請當地里長協助廣播里民周知。

(三)於出隊前函文服務轄區區公所，請其於服務前 1 日及當日進行全區廣播及跑馬燈相關宣導里民周知事宜。

(四)若原排定地政專車出隊服務之日期或地點，因天災或其他不可抗力之因素，致無法順利成行，則由當月輪值課儘速通知相關單位（如區公所等）協助宣導本次出隊服務因故取消之訊息；並請於通知研考室後，同步於本所臉書張貼相關訊息。

參、服務場次

本所 108 年度辦理地政專車服務計 21 場，總服務人次 131 人，服務地點及服務人次如下表所示：

表 1、汐止地政事務所 108 年度辦理地政專車服務統計表

場次	日期	服務地點	服務人次(人)
1	1 月 17 日上午	金山朝天宮	3
2	1 月 17 日下午	萬里區野柳市民活動中心	7
3	2 月 19 日上午	金山區漁會	6
4	2 月 19 日下午	萬里區保安宮	4
5	3 月 15 日上午	金山區萬壽市民活動中心	4
6	3 月 16 日下午	萬里區野柳市民活動中心	6
7	4 月 25 日上午	金山區五南市民活動中心	10
8	4 月 25 日下午	萬里區野柳市民活動中心	2
9	5 月 22 日上午	金山區慈護宮	6
10	5 月 22 日下午	萬里區北基里里辦公處	3
11	6 月 12 日上午	金山區金包里慈護宮	5
12	6 月 12 日下午	萬里區野柳市民活動中心	0
13	7 月 24 日上午	金山區金包里社區發展協會	6
14	7 月 24 日下午	萬里區北基里里辦公處	4
15	8 月 15 日上午	金山區承天宮	9
16	8 月 15 日下午	萬里區野柳市民活動中心	2
17	9 月 19 日上午	金山區六股市民活動中心	13
18	9 月 19 日下午	萬里區野柳市民活動中心	3
19	10 月 22 日上午	萬里區老人會會所	14
20	11 月 21 日上午	金山區五南市民活動中心	10
21	12 月 18 日上午	萬里區北基里里辦公處	14
總計			131

本所地政專車服務，108 年度金山區辦理 10 場、服務 72 人，萬里區辦理 11 場、服務 59 人，地點多為市場、寺廟、活動中心等里民較易聚集之場合。另本所於 1 至 9 月係每月出隊 1 日，上午至金山區服務據點，下午至萬里區服務據點，考量花費時間及服務人數之效益不高，爰於 10 月改為每月辦理 1 次出隊服務半日，地點為金山及萬里 2 區互輪，並將服務據點延伸至老人會、老人共餐等高齡者集會。

肆、活動內容及成果

一、各項服務成果

表 2、汐止地政事務所 108 年度辦理地政專車服務成果

項次	服務項目	受理次數 (次)	百分比 (%)
1	辦理地籍清理業務諮詢、標售土地位置資訊查詢解說	17	12.41%
2	核發電子謄本	2	1.46%
3	地政諮詢及業務宣導	104	75.91%
4	跨所、跨縣市代收代寄案件服務	2	1.46%
5	預約到府服務及協助申辦案件	1	0.73%
6	辦理簡易登記案件服務：包含塗銷預告登記、門牌整編、經戶政更正有案之姓名、出生日期、統一編號、住址及門牌更正等登記案件。	2	1.46%
7	稅務相關業務	5	3.65%
8	實價登錄查詢及申報輔導諮詢	2	1.46%
9	其他服務項目	2	1.46%
合計		137	100%

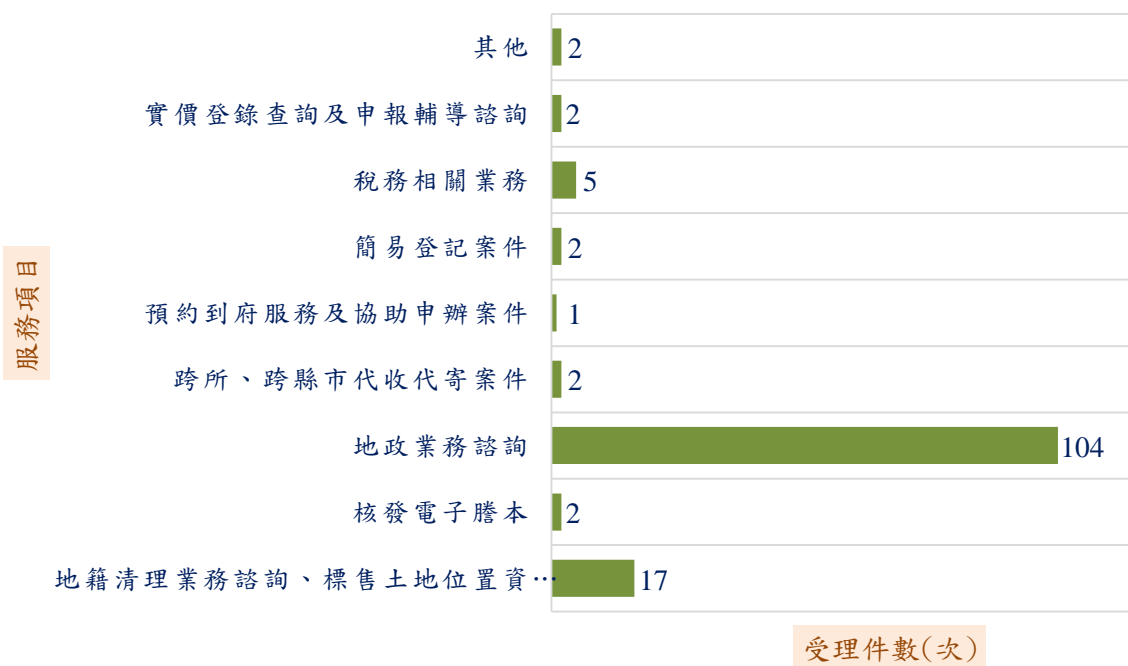


圖 1、汐止地政事務所 108 年度辦理地政專車服務成果圖

本所辦理 108 年度地政專車服務，民眾到服務現場諮詢地政業務及業務宣導最多，計 104 次（佔 76%）；其次為民眾至服務現場辦理地籍清理業務諮詢、標售土地位置資訊查詢解說，計 17 次（佔 12%）；民眾表示不用親自至地政事務所諮詢地政業務，且現場有專人詳細解說，相當便利，能感受到地政事務所之用心及貼心。

二、地政專車服務成果分析

地政專車出隊皆會請民眾填寫滿意度問卷調查，總回收問卷數計 131 份，均為有效問卷，統計數據結果分析如下：

（一）受訪者基本資料分析

1、性別

參與本年度地政專車諮詢男性計 48 人（佔 36%）、女性計 83 人（佔 64%），以女性居多。

表 3 地政專車服務性別比例統計表

性別	服務人次(人)	百分比(%)
女	83	63.36%
男	48	36.64%
總計	131	100%

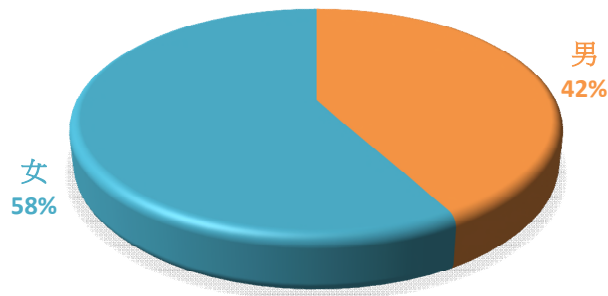


圖 2、地政專車服務性別比例圓餅圖

2、年齡層

服務年齡層以「60-70 歲」及「70 歲以上」最多，均為 36 人（佔 27%）；次為「50-60 歲」較多，計 30 人（佔 23%）；最少係「30 歲以下」，僅 4 人（佔 3%），顯示地政專車出隊服務之民眾分布於中高年齡層。

表 4 地政專車服務年齡層比例統計表

年齡	服務人次(人)	百分比(%)
30 歲以下	4	3.05%
30-40 歲	9	6.87%
40-50 歲	16	12.22%
50-60 歲	30	22.90%
60-70 歲	36	27.48%
70 歲以上	36	27.48%
總計	131	100%

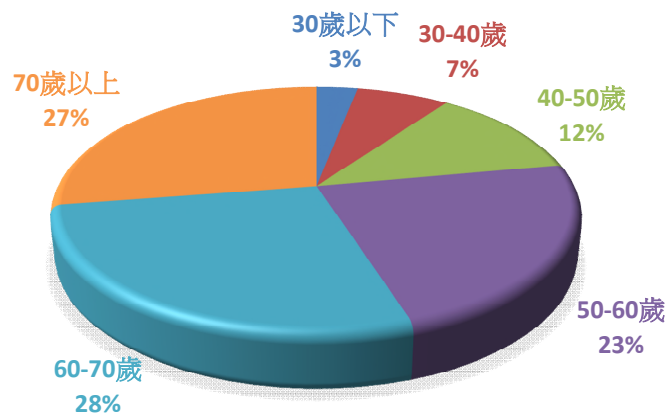


圖 3、地政專車服務年齡層比例圓餅圖

3、職業

參與地政專車諮詢服務之民眾，職業以自由業最多，計 58 人（佔 44%）；次為其他，計 40 人（佔 31%）；最少為地政士，僅 1 人（佔 0.76%），可見本服務客群以自由業或其他行業（退休人士）居多。

表 5 地政專車服務職業別比例統計表

職業	服務人次(人)	百分比(%)
工商業	9	6.87%
軍公教	8	6.11%
農林漁牧	15	11.45%
地政士	1	0.76%
自由業	58	44.28%
其他	40	30.53%
總計	131	100%

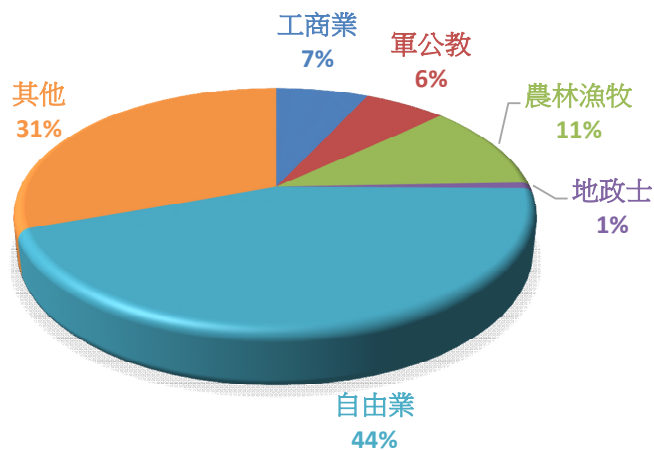


圖 4 地政專車服務職業別比例圓餅圖

4、小結

綜上統計得知，參與地政專車辦理地政諮詢服務之民眾以女性（佔 64%）居多，年齡層主要為中高年齡層，職業多為自由業或其他行業，應與出隊時間在上班時間，以及遇當日活動場次舉辦老人共餐密切相關。

(二)地政專車服務滿意度分析

1、從何處得知「地政專車」服務資訊

問卷結果顯示，民眾透過「親友（或機關）告知」管道得知本服務訊息者，計 51 人（佔 38%）；其次為「廣播」，計 38 人（佔 29%），結果顯示為「親友（或機關）告知」宣傳效果最佳。

表 6 取得地政專車管道來源別統計表

項目	項目數	百分比(%)
廣播	38	28.57%
親友(或機關)告知	51	38.35%
海報、夾報	8	6.02%
新聞稿、網站、智慧里長	15	11.28%

路過	18	13.53%
以前來過	3	2.25%
總計	133	100%

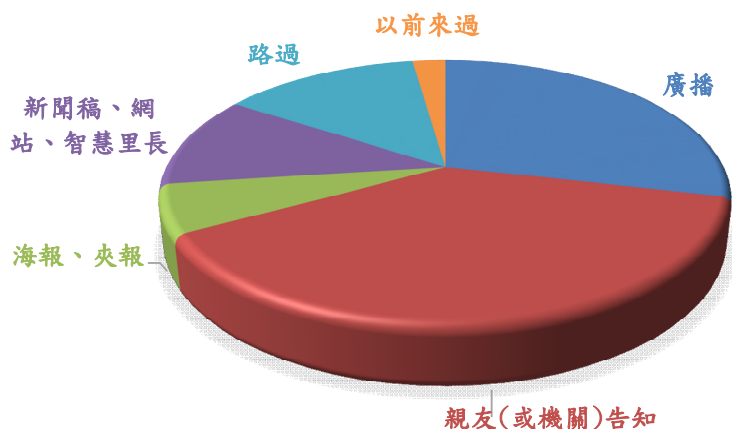


圖 5 取得地政專車管道來源別圓餅圖

2、透過地政專車辦理相關服務的次數

服務民眾第 1 次透過地政專車辦理服務者最多，計 116 人（佔 89%）；第 2-4 次透過地政專車辦理服務者次之，計 14 人（佔 11%），顯示本所地政專車服務尚有持續辦理之必要性。

表 7 透過地政專車辦理相關服務次數統計表

項目	項目數	百分比(%)
第 1 次	116	88.55%
2-4 次	14	10.69%
5-7 次	0	0.00%
8-10 次	0	0.00%
11 次以上	1	0.76%
總計	131	100%

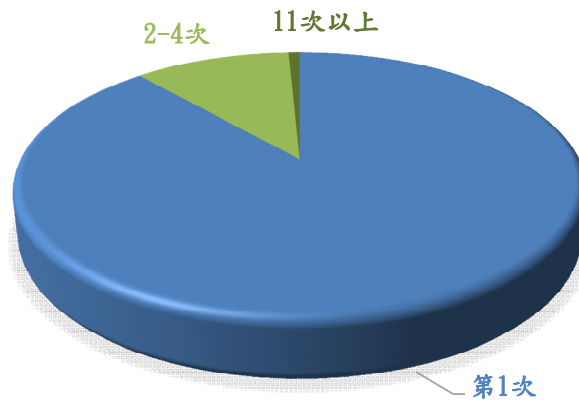


圖 6 透過地政專車辦理相關服務次數圓餅圖

3、工作人員服務態度、專業性及服務時間滿意度

民眾對於本所地政專車服務工作人員之服務態度、專業性及服務時間皆為非常滿意。

表 8 工作人員服務態度、專業性及服務時間滿意度統計表

項目	項目數	百分比(%)
非常滿意	131	100%
不滿意	0	0%
A.服務態度不佳	0	0%
B.專業性不足	0	0%
C.服務時間太長	0	0%
D.其他	0	0%
總計	131	100%

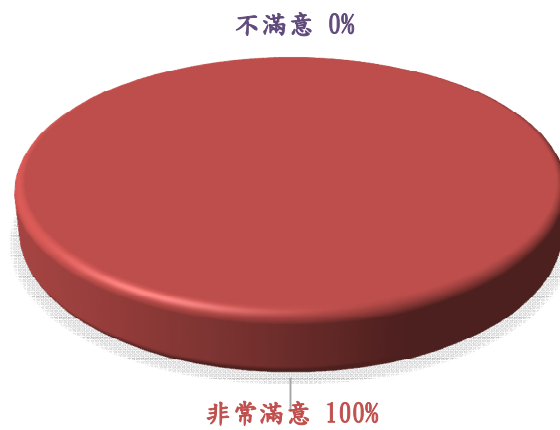


圖 7 工作人員服務態度、專業性及服務時間滿意度圓餅圖

1、專車據點設置位置及巡迴方式滿意度

民眾對於地政專車服務據點設置位置及巡迴方式，均給予 100% 肯定。

表 9 地政專車據點設置位置及巡迴方式滿意度統計表

項目	項目數	百分比(%)
非常滿意	131	100%
不滿意	0	0.00%
總計	131	100%

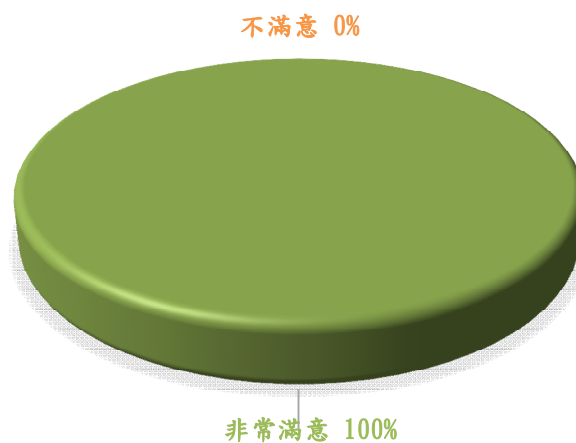


圖 8 專車據點設置位置及巡迴方式滿意度圓餅圖

2、地政專車服務是否滿足民眾需求

民眾對於本所地政專車增加服務據點，提供專人服務，皆給予滿意之評價。

表 10 增加地政專車服務據點統計表

項目	項目數	百分比(%)
是	131	100%
否	0	0%
總計	131	100%

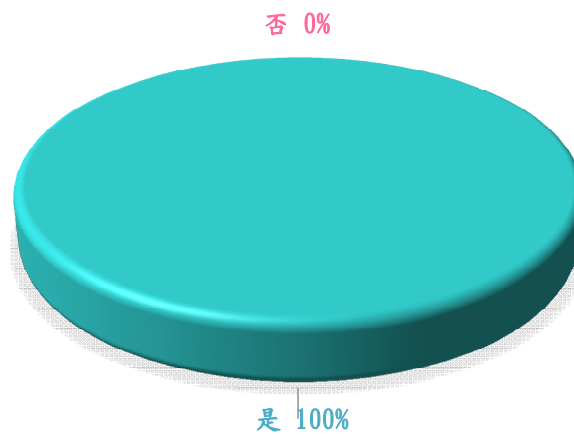


圖 9 增加地政專車服務據點圓餅圖

3、是否瞭解地政專車所提供之服務

現場民眾瞭解地政專車所提供之服務者計 130 人(佔 99%)，不瞭解本服務之民眾計 1 人(佔 1%)，顯示大多數民眾皆能瞭解地政專車所提供之服務，出隊同仁現場皆會詳細解說，文宣、海報等宣傳管道將持續宣導。

表 11 是否了解地政專車所提供之服務統計表

項目	項目數	百分比(%)
瞭解	130	99.24%
不瞭解	1	0.76%
總計	131	100%

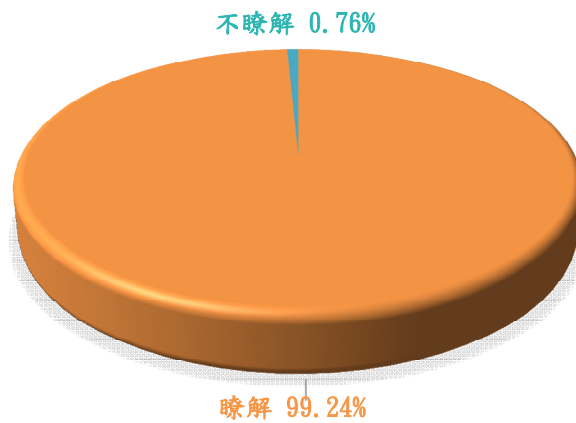


圖 10 是否了解地政專車所提供之服務圓餅圖

4、再次申辦服務或洽詢問題之意願

如有地政業務諮詢需求，民眾均有意願再次前來申辦或洽詢問題。

表 12 再次申辦服務或洽詢問題之意願統計表

項目	項目數	百分比(%)
有意願	131	100%
無意願	0	0%
總計	131	100%

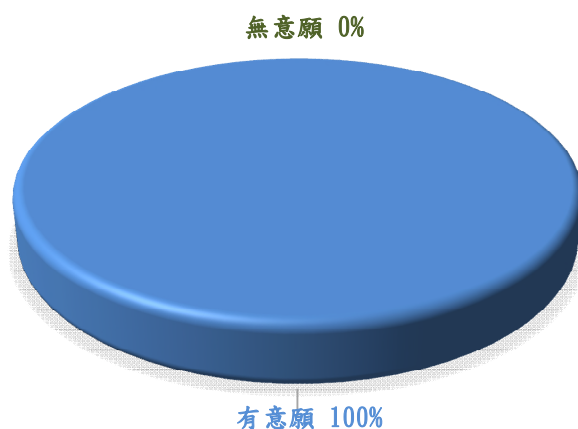


圖 11 再次申辦服務或洽詢問題之意願圓餅圖

5、整體服務滿意度

民眾皆非常滿意地政專車所提供之服務內容及項目，尤其延伸之多觸角服務據點可就近詢問地政問題，相當便民。

表 13 整體服務滿意度統計表

項目	項目數	百分比(%)
滿意	131	100%
不滿意	0	0%
總計	131	100%

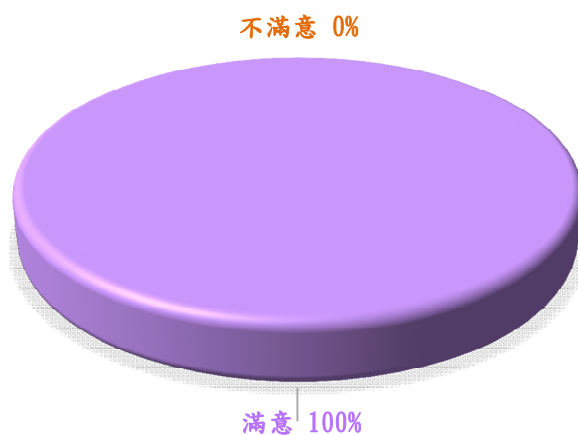


圖 12 整體服務滿意度圓餅圖

6、小結

問卷統計結果顯示，民眾獲知本所地政專車訊息主要來源係以「親友（或機關）告知」、「廣播」為主，受服務之民眾以第 1 次參與居多，另民眾對於工作人員服務態度、專業性及服務時間、地政專車設置地點及巡迴方式皆表示滿意。

自問卷各題項分析結果顯現：受訪者認為本所辦理地政專車多有助益，並對本所地政專車均抱持正面評價，值得本所持續推辦，讓更多本所轄區民眾受惠。

伍、結論

本所 108 年度辦理地政專車服務人數共計 131 人，單純就人數而言，地政專車服務的成本效益比似乎不高，然而由於本所管轄幅員遼闊，且有許多屬於偏鄉地區，交通、資訊不如市區發達，尤其對於較年長之民眾而言，要自行洽辦地政業務難度非常高，因此透過地政專車的服務，能就近讓民眾諮詢甚至洽辦地政業務及進行相關業務宣導之教育訓練，不僅符合本所「服務汐萬金、方便又貼心」的服務宗旨，更能讓民眾感受到地政機關為民服務的熱忱及對地政專業的熟稔，提升地政機關的優質形象。

地政業務具有高度之專業性，透過地政專車出隊服務主動接近民眾加強宣導，擴大宣導範圍，進而提供必要之協助。另現場備有各類地政文宣宣導資料提供取閱及電腦線上查詢相關資訊，民眾便可透過多元管道諮詢地政相關問題，更能提升服務效能。

本所地政專車服務聯合金山區戶政事務所、新北市政府稅捐稽徵處淡水分處及財政部國有財產署北區分署基隆辦事處跨機關合作，除了地政相關服務外，亦提供戶政、稅捐及稅務相關服務，免除偏遠地區民眾諮詢或洽辦不同機關業務之舟車勞頓，提升政府機關服務品質。

綜上統計分析結果，金山、萬里區民眾接受地政專車服務多為中高年齡層，行動較不便亦不適合長途奔波，故未來規劃地政專車服務據點，以老人會、老人共餐、銀髮俱樂部等年長者聚集處為優先考量，可增加服務人數，提高本所地政專車活動的服務效益。