

新北市淡水地政事務所

110 年至 111 年民眾利用通訊軟體(LINE)諮詢登記 業務情形分析報告

壹、目的：

透過統計民眾利用通訊軟體(LINE)時所諮詢之登記問題，了解民眾較常諮詢之「登記原因」及「問題類型」為何，藉此檢視本所現行提供之便民服務是否有需要精進之處，以提供民眾更優質的服務內容。

貳、數據統計時間及統計範圍：

110 年至 111 年民眾利用通訊軟體(LINE)所諮詢之登記業務。

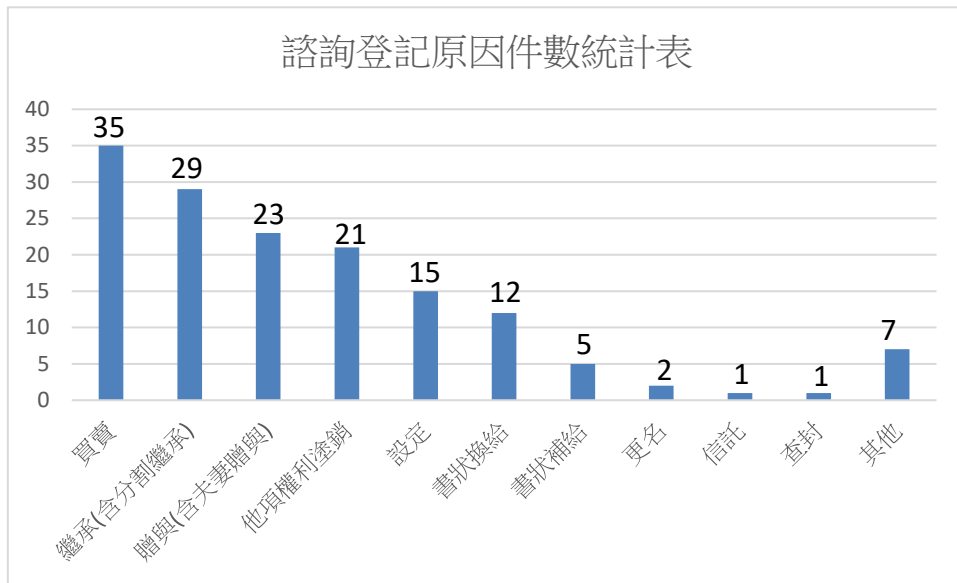
參、數據統計及簡要分析：

110 年至 111 年民眾於通訊軟體(LINE)所諮詢之登記業務數量共計 151 件，諮詢之登記原因前 10 名如下表 1、圖 1 所示。

表 1-諮詢登記原因件數統計表

排序	登記原因	數量	百分比
1	買賣	35	23.18%
2	繼承(含分割繼承)	29	19.2%
3	贈與(含夫妻贈與)	23	15.33%
4	他項權利塗銷	21	13.9%
5	設定	15	9.93%
6	書狀換給	12	7.94%
7	書狀補給	5	3.31%
8	更名	2	1.32%
9	信託	1	0.66%
10	查封	1	0.66%
11.	其他	7	4.63%
	合計	151	100%

圖 1-諮詢登記原因件數統計表



本次民眾較常諮詢之登記原因前 10 名分別為買賣、繼承(含分割繼承)、贈與(含夫妻贈與)、他項權利塗銷、設定、書狀換給、書狀補給、更名、信託及查封等，共計 144 件，占本次民眾諮詢登記原因比例 95.37%。

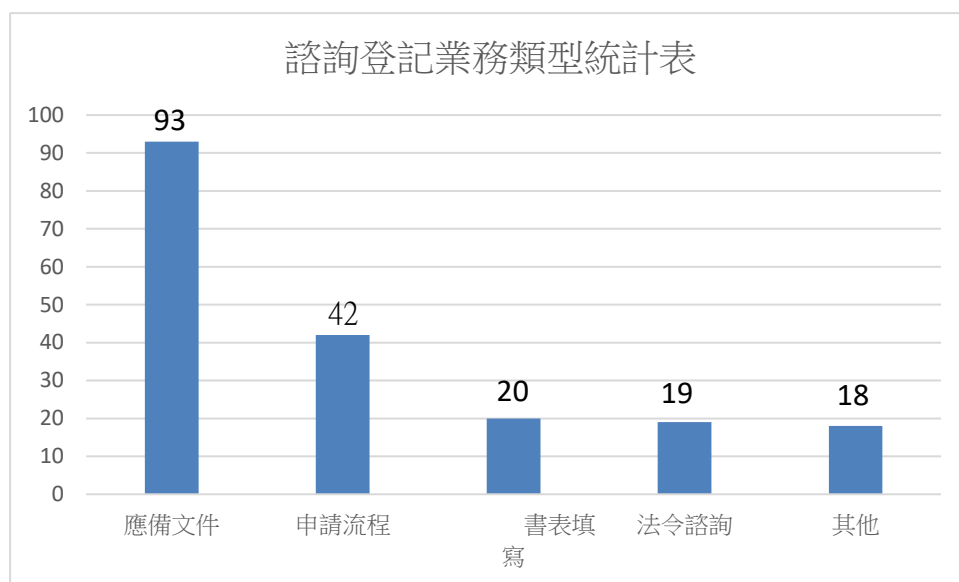
此外，就本次民眾於通訊軟體(LINE)所諮詢之登記業務類型進行分析，可得知常見的諮詢類型前 3 名分別為應備文件、申辦流程及書表填寫，共計 155 次，占本次民眾諮詢登記業務類型比例 80.73%，如下表 2、圖 2 所示。

表 2-諮詢登記業務類型統計表

排序	問題類型	數量	百分比
1	應備文件	93	48.44%

2	申請流程	42	21.88%
3	書表填寫	20	10.42%
4	法令諮詢	19	9.9%
5	其他	18	9.38%
合計		192	100%

圖 2-諮詢登記業務類型統計表

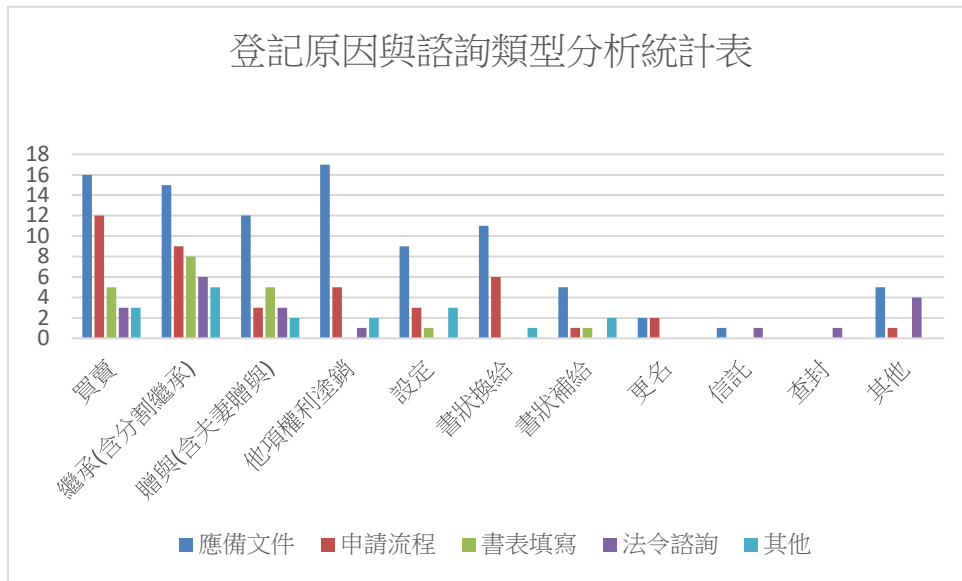


另針對民眾較常諮詢之前 10 名登記原因與其諮詢之登記業務類型進行比較分析，如表 3、圖 3 所示，各類登記原因之前 3 名諮詢問題類型(應備文件、申請流程及書表填寫)大致相同。

表 3-登記原因與諮詢類型分析統計表

排 序	登記原因	應備文件	申請流程	書表填寫	法令諮詢	其 他
1	買賣	16	12	5	3	3
2	繼承(含分 割繼承)	15	9	8	6	5
3	贈與(含夫 妻贈與)	12	3	5	3	2
4	他項權利 塗銷	17	5	0	1	2
5	設定	9	3	1	0	3
6	書狀換給	11	6	0	0	1
7	書狀補給	5	1	1	0	2
8	更名	2	2	0	0	0
9	信託	1	0	0	1	0
10	查封	0	0	0	1	0
11	其他	5	1	0	4	0

圖 3-登記原因與諮詢類型分析統計表



肆、結論與建議：

一、結論：

綜上統計，可得知本次 110 年至 111 年民眾於通訊軟體(LINE)所諮詢之登記原因前 10 名分別為買賣、繼承(含分割繼承)、贈與(含夫妻贈與)、他項權利塗銷、設定、書狀換給、書狀補給、更名、信託及查封等，占本次民眾諮詢登記原因比例 95.37%。此外，本次民眾於通訊軟體(LINE)所諮詢之登記業務類型前 3 名分別為應備文件、申辦流程及書表填寫，占本次民眾諮詢登記業務類型比例 80.73%。另針對常見諮詢之登記原因前 10 名與其諮詢登記業務類型進行比較分析，各類登記原因之前 3 名諮詢業務類型(應備文件、申請流程及書表填寫)大致相同。

二、建議：

1. **針對買賣案件製作買賣跨機關辦理流程圖**：將買賣案件各階段之申辦流程、應附文件及應注意事項等進行彙整並製作圖表，提供民眾參考使用，同時加註貼心提醒，使其方便了解買賣案件办理流程。
2. **於本所網站放置繼承 E 化便利包**：將繼承办理流程以圖表化方式呈現，使民眾一目瞭然，同時以電子表單形式提供各階段申辦業務所需之表單，使民眾方便下載使用。
3. **建置本所 LINE@官方帳號關鍵字題庫**：就本次統計之前 10 名登記原因其應備文件、申辦流程及書表填寫等，於本所 LINE@官方帳號建置關鍵字題庫提供民眾查詢，並於建置完成後積極推廣。
4. **製作填寫欄位對照表**：將謄本及權狀去個資識別化後，與表單之對應欄位以相同顏色進行標記，使填寫項目一目瞭然，提供自行申辦案件之民眾參考，降低案件錯誤率。